

Invorderingsbedrijf vals beschuldigd door Follow the Money

EN NU HET ECHTE VERHAAL

OVER HET INNEN VAN SCHULDEN EN DE KOSTEN

1 INLEIDING

De website Follow The Money (FTM) heeft op 12 juli jl. een [publicatie](#) online gezet over Invorderingsbedrijf B.V. (IVB). In dit verhaal wordt dit credit management kantoor, in de volksmond incassobureau, in een kwaad daglicht gesteld. Het wordt IVB verweten dat zij haar klanten te snel adviseert naar de rechter te stappen om schulden te innen. Het resultaat zou niet opwegen tegen de kosten. FTM liet twee klagers aan het woord die een conflict hebben met IVB. Ook meldde de journalist drie nepzaken aan bij het call center van IVB. Geen van deze vijf zaken kan de beschuldiging van FTM dragen.

IVB onderzocht de zaak intern en verzocht advocaat Peter Schouten, specialist in 'trial by media', een analyse te maken van het journalistieke onderzoek en de publicatie. De resultaten zijn onthutsend. De feiten in het artikel rechtvaardigen niet dat IVB wordt beticht van enig oneerbaar, onrechtmatig of strafbaar handelen. Er zijn geen bewijzen dat IVB haar klanten onnodig op kosten jaagt. De twee klagers schotelden FTM feiten voor die na verificatie niet blijken te kloppen. Het artikel bevat aantoonbaar onjuiste, valse en tendentieuze beschuldigingen. Een rechter heeft recent geoordeeld dat een van de twee klagers met het benaderen van zakenrelaties en werknemers van IVB *“geen enkel ander doel voor ogen heeft gehad dan het toebrengen van schade aan Invorderingsbedrijf.”*

FTM heeft bewust en aantoonbaar gesjoemeld met het wederhoor. De auteur van het artikel heeft een bedrijf, [LegalDutch](#), dat 'leads' verkoopt aan advocaten. Hij heeft

ook klagers doorverwezen naar zijn zakenpartner die advocaat is. Naar aanleiding van het verhaal dat hij schreef riep deze freelance journalist annex ondernemer ook andere advocaten op klagers bij te staan. Een strafrechtadvocaat werd gevraagd een reactie te geven zonder hem het wederhoor van IVB te tonen.

De veroordeelde klager is naar parlementariër Jasper van Dijk (SP) gestapt en heeft hem overtuigd schriftelijke Kamervragen over deze kwestie te stellen. Op 26 augustus jl. heeft IVB de resultaten van haar onderzoek verstrekt aan staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, drs. Tamara van Arken en aan kamerlid Van Dijk. Invorderingsbedrijf heeft zowel de bewindsvrouw als het kamerlid uitgenodigd haar kantoor te bezoeken om te zien hoe kleine schuldeisers hun problemen met wanbetalers ervaren. In het artikel insinueert de journalist dat IVB een bedrijf is dat zich verbergt achter een façade van postbussen. Ook dat beeld is vals. Het bedrijf is gevestigd in Den Haag waar 33 medewerkers sinds 2012 duizenden incasso's behandelen.



Figuur 1: 22 van de 33 medewerkers tijdens de eindejaarsborrel 2018

IVB zal een klacht bij de [Raad voor de Journalistiek](#) indienen tegen FTM vanwege de onzorgvuldige en suggestieve wijze waarop zij in de publicatie wordt beschuldigd. Na

een uitspraak van deze Raad zal IVB beslissen over juridische stappen tegen de website.

IVB is een incassobedrijf waar behalve grote credit management zaken ook ondernemers en particulieren met zogenaamde laag belang zaken (een vordering van minder dan 1.000 euro) werden geholpen. Op 3 juli jl. heeft de rechtbank Roermond in een zaak van IVB een vonnis gewezen waarin aan incassobureaus een zorgplicht wordt opgelegd. Volgens de rechtbank houdt deze zorgplicht voor een incassobureau specifiek in: **“ofwel het afraden om naar de rechter te stappen bij lage vorderingen ofwel de schuldeiser een volledig beeld voorhouden van alle te verwachten kosten.”** De rechter zegt feitelijk dat schuldeisers het maar moeten laten zitten als iemand niet betaalt. Het is niet altijd mogelijk aan de tweede eis te voldoen en dit brengt kosten met zich mee waardoor incassozaken nog duurder worden.

Volgens IVB laat de wetgever, het bestuur en de Rechtspraak particulieren en winkeliers in de kou staan bij het innen van kleine vorderingen. *“Wij zijn niet het probleem. Het echte probleem is dat een gerechtelijke procedure te duur is geworden om een vordering tot 1.000 euro nog te verhalen op een debiteur die niet wil of niet meteen kan betalen. Het is bizar dat wij benadeelden een gang naar de rechter nu moeten gaan afraden. Incassobedrijven als IVB zijn ten onrechte de gebeten hond. Het is onverkwikkelijk dat wanbetalers nu een loopje kunnen nemen met andermans geld,”* aldus Laurens Lemmens, bestuurder van Invorderingsbedrijf BV.”

IVB neemt geen nieuwe laag belang zaken meer aan totdat er duidelijkheid wordt verschaft hoe de nieuwe jurisprudentie moet worden opgevat.

2 SAMENVATTING ONDERZOEKSRESULTATEN

Om het de lezer makkelijk te maken wordt hieronder een samenvatting gegeven van de resultaten van het onderzoek van IVB en wordt een inhoudsopgave toegevoegd.

Uit het onderzoek van IVB komt het volgende naar voren:

1. De aangehaalde voorbeelden (klagers en ‘undercover’ nepzaken) kunnen de beschuldiging in het artikel dat IVB een verbazingwekkend en ongeoorloofd verdienmodel hanteert niet onderbouwen.
2. De verhalen van de twee klagers in het artikel (die van Miriam en Ed) zijn slechts ten dele weergegeven en belangrijke feiten zijn verdraaid en weggelaten.
3. Slechts 5 van de totaal 70 klachten die door het collectief zijn verzameld hebben betrekking op zaken waarin de kosten van de incasso boven de opbrengsten uitstijgen. FTM stelt te kwader trouw dat zich een patroon aftekent dat een opdrachtgever met een kleine, onbetaalde factuur vaak met een grotere schuld aan IVB eindigt.
4. Het wederhoor van IVB is aantoonbaar door de journalist gedenatureerd en cruciale elementen zijn verwijderd.
5. Door het weglaten van voorbeelden uit het wederhoor is ten onrechte de indruk gewekt dat de door FTM aangevallen algemene voorwaarden (“de

kleine lettertjes”) van IVB niet voorkomen bij leden van de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso Ondernemingen (NVI).

6. De uitlating van strafpleiter Stijn Franken gebaseerd is op een concept van het FTM-artikel (inclusief alle tendentieuze stellingen en onwaarheden) en het wederhoor van IVB is nooit door FTM aan mr. Franken is verstrekt.
7. De auteur van het artikel heeft twee petten op en er is in deze kwestie sprake van belangenverstremgeling.

1 INLEIDING	1
2 LAGE VORDERINGEN PROBLEMATIEK	7
3 ZIJN LAGE VORDERINGEN NOG WEL TE INNEN IN NEDERLAND?	15
4 HET VERHAAL ACHTER 70 KLACHTEN	22
5 HOE KLAGERS DE MEDIA WETEN TE VINDEN	38
6 JOURNALIST MET 2 PETTEN OP	61
7 HOE FTM MET WEDERHOOR SJOEMELT	68
6 DE FEITEN IN DE ZAAK VAN MIRIAM DIE FTM NIET PUBLICEEERDE	75
7 HET VERHAAL DAT ED AAN FTM VERTELDE EN HET ECHTE VERHAAL	89
8 DE UNDERCOVER-DOSSIERS VAN FTM	111
9 CONCLUSIE	118

2 LAGE VORDERINGEN PROBLEMATIEK

IVB werkt voor principiële opdrachtgevers die het er niet bij laten zitten

Niets is zo erg voor een startende ondernemer als niet betaald krijgen. Dagelijks melden zich principiële opdrachtgevers bij IVB om een lage vordering te laten incasseren. Boos dat betaling uitblijft, vastberaden het er niet bij te laten zitten. IVB is gespecialiseerd in credit management, relatiebeheer en zaken waarbij een hoger belang in het geding is in het binnen of buitenland voor de schuldeiser.

IVB is in 2012 opgericht. Sinds 2016 is Incassocenter op de markt voor kleine schuldeisers zoals ZZP'ers en particulieren. De gegevens, cijfers en andere resultaten in dit onderzoek worden niet beïnvloed doordat IVB voorheen laag belang zaken niet separeerde in een aparte unit.

De directie heeft het Incassocenter opgezet zodat zij haar kennis van credit management ook kan inzetten voor kleine schuldeisers. Incassobureaus zijn een belangrijke factor voor een gezond ondernemingsklimaat door te zorgen dat afspraken worden nagekomen en samen met klanten een vuist te maken tegen wanbetaling, ongeacht het belang. Ondanks het feit dat aan lage hoofdsommen over het algemeen niet veel te verdienen valt voor een incassobedrijf.

Recent heeft de rechter in een [vonnis](#) in een zaak van IVB geoordeeld dat een incassobedrijf een specifieke zorgplicht heeft. Natuurlijk wist IVB al dat een opdrachtnemer een zorgplicht heeft. Dat is niets nieuws. Zo moet een notaris aktes passeren zonder fouten, een makelaar het juiste aantal vierkante meters adverteren en een bank de meest passende hypotheek aanbieden. Daar is niets vreemds aan.

Volgens de rechtbank Roermond houdt de zorgplicht voor een incassobureau specifiek in: ofwel het afraden om naar de rechter te stappen bij lage vorderingen ofwel een volledig beeld voorhouden van alle te verwachten kosten. Als een ondernemer een dienst verricht of een product levert dan gaat hij er van uit dat er wordt betaald. Hij gaat er ook van uit dat hij in rechtsstaat Nederland zijn betaling af kan dwingen. Nederland is immers geen bananenrepubliek waar wanbetaling geoorloofd is.

Tijdens het incassotraject hoeven klanten niet eerst zelf de 15% buitengerechtelijke incassokosten voor te schieten IVB biedt deze fase ‘no cure no pay’ aan

[De Wet Incassokosten \(WIK\)](#) schrijft voor dat de schuldeiser eerst een ingebrekestelling hoort te versturen aan een particuliere debiteur (de zogenaamde “veertiendagenbrief”). Daarin wordt de debiteur aangemaand te betalen binnen veertien volle dagen vanaf de dag nadat de brief door de debiteur is ontvangen. Verzaakt de debiteur binnen deze termijn te betalen dan is de schuldeiser gerechtigd buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen, een vast bedrag van 15% over de eerste 2.500 euro met een minimum van 40 euro.

Bij hogere vorderingen loopt het percentage dat voor buitengerechtelijke incassokosten in rekening mag worden gebracht in een aantal stappen verder terug tot 0,5%. Er kan maximum een bedrag van totaal 6.775 euro voor incassokosten worden gerekend indien de schuld meer dan een miljoen euro bedraagt.

Bij laag belang zaken wordt, ondanks het vaste bedrag bij zeer lage vorderingen, gemakshalve gesproken van 15% over de hoofdsom. Het betreft “buitengerechtelijke incassokosten”. In het FTM-artikel wordt gesuggereerd dat dit percentage van 15%

een soort “commissie” is voor IVB. Dit is niet correct. Het is een bedrag waarmee de schuldeiser de rekening mag verhogen om de incassokosten die hij moet maken vergoed te krijgen.

IVB biedt aan het werk tijdens het incassotraject “no cure no pay” te verrichten voor deze 15%. Is de schuld 500 euro en betaalt de schuldenaar deze binnen de in de veertiendagenbrief gestelde termijn, dan hoeft de consumentenschuldenaar de 15% buitengerechtelijke kosten niet te betalen. De schuldeiser ontvangt dan in principe 425 euro en IVB 75 euro (voor het gemak wordt geen rekening gehouden met BTW in dit voorbeeld). De schuldeiser heeft dan kosten gemaakt omdat hij een incassobureau heeft ingeschakeld. Veel schuldeisers verzenden om die reden vaak zelf de ingebrekestelling in de hoop daarna toch nog betaald te krijgen zonder kosten te hoeven maken.

Betaalt de schuldenaar pas na die 14 dagen, maar niet meer dan de hoofdsom van 500 euro, (soms doen wanbetalers of hun neus bloedt en betalen zij wel de hoofdsom maar weigeren zij de incassokosten te betalen) dan ontvangt de schuldeiser 425 euro en IVB 75 euro. Betaalt de schuldenaar wel de gehele vordering van 575 euro dan ontvangt de schuldeiser 500 euro en IVB 75 euro.

Ongeacht of de klant al een veertiendagenbrief heeft verzonden of dat IVB deze brief heeft verzonden, stuurt IVB na afloop van de veertiendagentermijn ook nog een aantal – meestal vier wekelijkse – sommatiebrieven per e-mail en/of per post. Ook SMS wordt ingezet. Soms wisselt de frequentie. Deze vier sommatiebrieven werden ook door de nepklanten van Follow the Money ontvangen. Maar opmerkelijk genoeg wordt dat in hun publicatie verdoezeld.

Leveren de ingebrekestelling en sommaties geen resultaat op, dan moet de vraag aan de orde komen of de schuldeiser wil gaan dagvaarden dan wel wil gaan zitten

afwachten of er ooit nog wordt betaald. IVB gelooft er in vaart te houden in een incassotraject. Indien er geen bijzondere omstandigheden zijn, betekent dit dat IVB in ieder geval voor er 6 weken zijn verstreken (14 dagen plus vier weken sommeren) met een klant overlegt of zij de zaak aan de rechter wil voorleggen en er gedagvaard moet worden.

Soms overlegt IVB zelfs eerder met de klant over een gerechtelijke procedure als er bijzondere omstandigheden zijn om niet nog langer te wachten na het verstrijken van de termijn van de veertiendagenbrief. Bijvoorbeeld als een private verhuurder het incassotraject ook als een mogelijkheid ziet om druk te zetten op een huurder die hij uit zijn huis wil hebben.

In het verhaal van klager Ed, dat in het artikel gebruikt om de verzonnen aantijging te onderbouwen dat IVB klanten te snel zou aanzetten om een gerechtelijke procedure te starten, is dat ook precies aan de orde. Klager Ed verzwijgt aan de journalist dat hij ook bijzondere, principiële gronden heeft om te gaan dagvaarden. Soms kent IVB de wanbetaler al en weet zij dat wachten weinig uitmaakt. In ieder geval komt het niet voor dat IVB een debiteur gaat dagvaarden voordat er 14 dagen zijn verstreken. De FTM-journalist probeert zijn lezers het idee te geven dat dit wel zo is, maar ieder bewijs of aanwijzing daarvoor ontbreekt.

Wat wel kan gebeuren is dat een van de IVB-medewerkers al wat eerder gaat bellen om de schuldeiser vast in te lichten over de mogelijkheid te gaan dagvaarden. Dat is op zich netjes. Het geeft de klant daarmee ruimschoots de tijd om na te denken of hij wel of niet wil dagvaarden zonder later tijd te verliezen. Dat wil echter niet zeggen dat er dan eerder dan de veertien dagen zijn verstreken al een dagvaarding wordt betekend. Dat is niet gebeurd en dat zal ook niet gebeuren bij IVB.

FTM schrijft over 15% “commissie” in plaats van 15% “buitengerechtelijke kosten”. Deze commissie zou een *“dilemma zijn voor ontevreden klanten die de incasso-opdracht willen intrekken”*. Volgens artikel 9.3 van de algemene voorwaarden van IVB kan het incassobureau deze 15% opeisen als de klant wil stoppen met de incasso. IVB zou de klant “gevangen houden in een kostbaar incassotraject,” concludeert de journalist met gevoel voor drama. Hij slaat de plank volledig mis. Er wordt niemand gevangen gehouden. Doorgaan met de zaak betekent niet dat de klant meer kosten gaat maken of hoeft te maken. Het is immers een ‘no cure no pay’ traject. De klant kan gewoon betaling afwachten. IVB verplicht de klant niet te gaan dagvaarden. IVB zal blijven pogen de vordering buitengerechtig te incasseren.

De bepaling in artikel 9.3 van de [algemene voorwaarden](#) is een bepaling die moet voorkomen dat een klant de incasso van bijvoorbeeld 500 euro intrekt nadat de debiteur hem rechtstreeks heeft betaald, al dan niet inclusief incassokosten. Ook gebeurt het wel dat klanten in het incassotraject toch met de debiteur willen schikken omdat er een afspraak is gemaakt over bijvoorbeeld een nieuwe opdracht. IVB heeft dan al haar werk al gedaan en kosten gemaakt, maar krijgt haar vergoeding niet. Daarom is er de algemene voorwaarde dat IVB een klant 15% incassokosten in rekening mag brengen als de opdracht wordt ingetrokken. Er is dan namelijk sprake van “cure but no pay”. Dat kan nooit de bedoeling zijn.

Of de niet door IVB ontvangen buitengerechtelijke kosten van een succesvolle incasso (een bedrag van 75 euro bij een schuld van 500 euro) ook daadwerkelijk in rekening worden gebracht bij de klant die de zaak wil intrekken hangt voor IVB van het dossier af. Maar de bewering dat klanten door deze “commissie” niet meer kunnen stoppen met het incassobureau en alsmaar nieuwe kosten moet blijven maken is absurd. Zelfs als IVB van mening is dat de klant de 15% incassokosten zelf moet betalen, gaat het bij laag belang zaken zelden of nooit om meer dan 150 euro (15% van een vordering van 1000 euro bijvoorbeeld). De journalist doet zelfs nog een

schepje bovenop zijn tendentieuze uitleg van deze voorwaarde door toe te voegen dat er “*boven het hoofd van een klant die wilde stoppen nog een rekening van 4.300 euro hing.*” Dit is puur lezersbedrog. Allereerst is het bedrag niet correct. Daarbij komt dat van het bedrag slechts € 94,38 de buitengerechtelijke incassokosten betrof. Het overige zag op beslagkosten in de executiefase nadat de debiteur was veroordeeld tot betaling en in opdracht van de klant diverse beslagen waren gelegd. Afsproken was dat de opdrachtgever deze niet hoefde te betalen en al helemaal niet nieuwe kosten moest blijven maken (zie voor verdere uitleg de reactie op het verhaal van Miriam).

<p style="text-align: center;">IVB biedt niet aan no-cure-no-pay voor de klant te gaan procederen</p>
--

Het FTM-artikel is eveneens tendentiekus als het verwarring gaat zaaien over welke kosten in het aanbod van ‘no cure no pay’ vallen. Dat zijn uiteraard de buitengerechtelijke kosten van 15%. Klanten hoeven deze kosten niet eerst voor te schieten. Meerdere incassobureaus in Nederland – ook bedrijven die lid zijn van de NVI – bieden ‘no-cure-no-pay’ aan als dienst voor het incasseren van schulden buiten de rechter om.

In het artikel wordt de indruk gewekt dat IVB niet duidelijk genoeg is dat zij schuldeisers die wel naar de rechter willen stappen geen ‘no cure no pay’ afspraak aanbiedt voor de proceskosten. Het klopt uiteraard dat IVB de kosten van een gerechtelijke procedure (alle proceskosten) niet op ‘no cure no pay’ basis aanbiedt. Maar de suggestie dat het incassobedrijf daarover niet duidelijk en/of integer is, is niet vol te houden. Er is voldoende bewijs dat IVB hierover glashelder is.

Het is wel gebleken door het onderzoek van FTM dat een medewerker van IVB aan de telefoon te enthousiast is over de mogelijkheid om proceskosten op de debiteur te verhalen. Er wordt over gesproken dat de kosten “*in principe een voorinvestering zijn*” (in het artikel wordt dit verbasterd tot “*slechts een voorinvestering zijn*”), maar dit terzijde. De klant vraagt vervolgens of de medewerker dit “*even op de mail kan zetten*”. Dat doet hij meteen en dan wordt alles recht gezet.

FTM ontvangt een schriftelijk voorstel om de dagvaardingsprocedure te starten

Geheel ten onrechte veinst FTM dan dat er in deze bevestigingsbrief enkel “in kleine lettertjes” staat dat de klant wel een risico loopt. Weer is dat onjuist. Het is een normaal leesbare brief met een voorstel waarin een duidelijke en strenge waarschuwing is opgenomen in dezelfde lettergrootte als in de rest van de brief: “*Een gerechtelijke procedure brengt proces- en kostenrisico’s met zich mee. Dit betekent dat wij u geen garantie kunnen geven op een positief resultaat op uw investering. Het risico bestaat dat de kosten de baten overschrijden.*”

IVB licht opdrachtgevers die willen gaan dagvaarden schriftelijk in met een brief “beleid dagvaarding” dat met het dagvaarden kosten zijn gemoeid, er een bedrag moet worden betaald voor het opstellen van de dagvaarding, voor het regelen van de betekening van de dagvaarding door een deurwaarder en het griffierecht van de rechtbank en dat er een risico is dat de kosten de baten overschrijden. Kortom, op papier staat dat procederen geld kost en een risico oplevert. Daar is niets geheim aan.

Incassant moet adviseren

vordering maar te laten zitten

Dus op 'no cure no pay basis' sommeert IVB wanbetalers verschillende keren. Als dat niet helpt dan biedt de overheid de mogelijkheid naar de rechter te stappen. Met het vonnis van de rechtbank Roermond legt de Rechtspraak aan incassobureaus de rechtsregel op om geen gebruik meer te maken van diezelfde Rechtspraak voor laag belang zaken. Althans zij dwingt het incassobureau haar klant dit advies te geven. En die boodschap gaat er niet in bij IVB's principiële klanten. Als je niet betaald wordt, wil je toch geld zien.

3 ZIJN LAGE VORDERINGEN NOG WEL TE INNEN IN NEDERLAND?

Deze zogenaamde laag belang vorderingen zijn een groot probleem in Nederland. ZZP-ers, private verhuurders, winkeliers, al die schuldeisers die kleine bedragen tegoed hebben van wanbetalers, worden onvoldoende gesteund door de wet, het bestuur en de Rechtspraak. Gerechtigheid heeft een prijskaartje, maar dat prijskaartje houdt kleine schuldeisers in Nederland weg van gerechtigheid.

Nadat IVB vernomen had dat zij de zorgplicht geschonden had, namelijk door voor een principiële opdrachtgever een lage vordering te incasseren, heeft het incassobureau zich achter de oren gekrabd. Het kan toch niet zo zijn dat de rechter onbereikbaar wordt door het wettelijke systeem en deze recente uitspraak van de rechtbank Roermond?

Waarom procederen geld kost

Voor niets gaat de zon op. Zelf – als leek – een gerechtelijke invorderingsprocedure starten is onbegonnen werk door alle vormvereisten waaraan moet worden voldaan. Je bent als schuldeiser dus veroordeeld tot de legalisten van ons land.

De wetgever heeft een forfaitair systeem bedacht, waarbij te maken proceskosten aan de hand van een vaste staffel verhaald kunnen worden op een tegenpartij.

Het komt voor dat voor een schuldeiser, die geen andere keus meer heeft dan een gerechtelijke procedure te starten, de werkelijk te maken proceskosten hoger zijn dan wat een rechter doorgaans als vergoeding voor de proceskosten toewijst, met

name in geval van betwisting. De rechter heeft wel de mogelijkheid om hiervan af te wijken, maar doet het vaak niet. Zelfs niet als de schuldeiser – en dat is terecht als er is geen andere weg meer open staat om de schuld te innen (!) – de volledige proceskosten vordert.

De kosten van juridisch personeel en deurwaarders zijn de laatste twintig jaar flink gestegen in ons land. En ook de rechter in Nederland is steeds duurder geworden. Voor wie moet gaan dagvaarden als de schuldenaar botweg blijft weigeren te betalen, ligt de ondergrens van de kosten vandaag de dag al gauw 325 euro. Dat is dan inclusief een griffierecht van 81 euro voor personen of 121 euro voor een VOF of andere rechtspersoon bij schulden van niet meer dan 500 euro. Ben je een winkelier met een VOF en heb je een schuld te incasseren van 550 euro dan zit je helemaal met de gebakken peren. Het griffierecht alleen als is dan 486 euro (voor een eenmanszaak is het dan 231 euro). Dat zij bedragen waar iedere kleine ondernemer van schrikt. En dan moet er ook nog eens geen noemenswaardig verweer worden geleverd.

Opdrachtgevers hebben ook andere motieven

Ook status, macht, principe en/of rancune kunnen een reden zijn om een gerechtelijke procedure te willen starten. Principes zijn duur. IVB zal een klant die frivool wil procederen wijzen op het gevaar dat de rechter zijn vordering kan afwijzen en hij dan ook nog eens voor de proceskosten opdraait. Maar het recht moet wel bereikbaar zijn voor iedereen zolang er een redelijk belang is. Dus ook ongeacht hoe laag de factuur is. Incassobedrijven zoals IVB zetten zich daarvoor in. Zij springen in de bres voor Jan en alleman die iets tegoed heeft van een ander.

Afspraak is afspraak. En afspraken moeten nagekomen worden. In Nederland hoor je zoveel mogelijk zekerheid te krijgen op betaling als je geld van iemand tegoed hebt. Uiteraard moet er door de klant en IVB ook goed worden gekeken naar de

verhaalsmogelijkheden. Voor zover mogelijk tracht IVB die service ook altijd te bieden. Maar garanties dat een schuldenaar ook kan betalen krijg je van niemand.

Bij twijfel niet inhalen wil niet zeggen bij twijfel de schuld meteen kwijtschelden. Maar de Rechtspraak lijkt het voertuig nu midden op de weg stil te willen zetten. Dat zal grote gevolgen hebben voor ZZP-er, particulieren en andere kleine schuldeisers.

Als er een afspraak is gemaakt over een betaling van een bedrag van 1.000 euro of minder (een laag belang zaak) dan verplicht de rechter IVB de schuldeiser een heel ander verhaal te vertellen. Dan geldt 'afspraak is afspraak' alleen nog als de schuldenaar dat ook zo ziet en vrijwillig meewerkt. Dan behoort het volgens de rechter tot de zorgplicht van het incassobureau te vertellen "dat u voor niets gewerkt heeft en u de vordering kunt crediteren." Een pijnlijke boodschap. Dit idee voelt totaal niet goed in een rechtsstaat.

<p style="text-align: center;">Lage vordering? Laat maar zitten!</p>

De overheid en de Rechtspraak zouden zo eerlijk moeten zijn door mensen met een kleine schuld te informeren dat zij geen schijn van kans maken deze met hulp van de rechter te innen en dat het systeem op de schop moet.

IVB vindt dat er een brede maatschappelijke discussie nodig is over de onmacht van (rechts)personen die kleine schulden trachten te innen. Het recente vonnis van 3 juli jl. over de specifieke zorgplicht van incassobedrijven en deurwaarders, kan ook op een andere wijze worden gelezen. Het risico bestaat dat wetgever, bestuur en Rechtspraak het probleem van de kleine schuldeiser veronachtzamen. Voorkomen moet worden dat deze trias het volgende pad gaat bewandelen: we doen er eigenlijk

alles aan om het oninteressant te maken voor schuldeisers om te procederen bij een laag belang.

Wordt het vonnis van de rechtbank Roermond staande jurisprudentie, dan moet IVB laag belang klanten op alle mogelijke manieren gaan afraden om hun recht te halen. En bij principezaken moet het incassobedrijf dan in detail vastleggen wat het principe van de klant dan precies is, waarom dit principe of belang een redelijk belang is en niet frivool en hoeveel hoger de kosten zullen uitvallen als de zaak voor de schuldenaar ook een principe wordt. Dat is een onmogelijke taak.

Het voelt niet rechtvaardig. FTM noemt dit in het artikel over IVB de “dure, gerechtelijke draaikolk” en geeft volkomen ten onrechte IVB daarvan de schuld.

IVB krijgt de schuld van het systeem

FTM negeert het grote probleem van particulieren en ondernemers met kleine vorderingen in het artikel. De journalist is zo druk (gezonde) bomen om te hakken bij IVB dat hij het bos in Nederland niet meer ziet. FTM zette een ‘trial by media’ op tegen IVB, waarbij zij onderzoeker, aanklager en rechter tegelijk wil zijn. Dit soort arrogantie van de media kan personen en bedrijven kapot schrijven en zorgt dat het recht voor mensen met weinig geld steeds verder van hen af komt te staan.

FTM gebruikt IVB als kop van jut voor een heel ander probleem. De journalist dacht een klok te horen luiden (van twee klagers met een verhaal waarvan zij zelf beter worden), maar hij wist niet waar de klepel hing.

Het probleem is niet dat IVB, zoals FTM ten onrechte beweerd, weinig terughoudend is bij het sturen naar een gerechtelijke procedure waarin teveel kosten worden gemaakt. Slechts een zeer beperkt aantal klanten klaagt over kosten die baten

overschrijden (wel de kernbeschuldiging in het FTM-artikel, maar niet die in het Zwartboek).

Het probleem is ook niet dat IVB, zoals FTM beweert , een “verbazingwekkend verdienmodel” heeft om klanten een gerechtelijke procedure aan te praten.

Verreweg de meeste laag belang zaken waarvoor IVB de incasso verzorgt blijven in de zogenaamde ‘no cure no pay’ fase of worden daar afgewikkeld.

Bovendien indiceert het onderzoek van IVB dat bij een merendeel van deze zaken betekening van de dagvaarding voldoende is om de schuldenaar tot betaling te dwingen of een verstekvonnis te halen (een procedure waar geen verweer wordt geuit).

Het probleem is dat in Nederland door wetgever, bestuur en Rechtspraak een systeem is ontwikkeld waarin schuldeisers die een laag bedrag niet betaald krijgen hun recht niet meer kunnen halen. Het systeem zegt: Lage vordering? Laat maar zitten!

Stringent credit management kan je reputatie verwoesten. Dat weet iedere schuldeiser die nog vaker zaken wil doen met een trage of slechte betaler. Schuldeisers die willen innen hebben het effect van reputatieverlies al ingecalculleerd

**Lage vordering?
Blijf maar zo lang mogelijk wachten!**

IVB hanteerde een minder streng acceptatiebeleid, ook kleine schuldeisers met laag belang vorderingen waren welkom. Met een gefocust aanmaantrajec en daarop volgend incassotrajec dacht het bedrijf de zaken strak geregeld te hebben. FTM

verwijt het IVB dat zij vaart in de zaak houdt en in bepaalde dossiers de mogelijkheid van dagvaarden eerder bespreekt met de schuldeiser dan de termijn van veertien dagen is verstreken. Alsof het een goed recht is van de wanbetaler: Lage vordering? Blijf maar zo lang mogelijk wachten?

IVB merkt nu zelf dat laag belang zaken haar reputatie kunnen verwoesten. Het risico is te hoog geworden dat er wordt geklaagd of geschreven dat de kosten niet meer in evenwicht zijn met de baten. Het is immers geen gemakkelijke markt. Schuldenaars staan niet te springen om te betalen want anders hadden ze dat wel eerder gedaan. En schuldeisers vinden het achteraf altijd onnodig dat ze kosten hebben moeten maken om tot betaling te komen of een risico lopen dat zij kosten maken en niets betaald krijgen. Ze hadden toch sowieso recht op betaling!

Het FTM-artikel heeft IVB een hoge reputatieschade berokkend.

IVB is intern een onderzoek gestart om er zeker van te zijn dat zij geen kansen laat liggen haar service te verbeteren met de kritiekpunten in het FTM-verhaal, of ze nu wel of niet terecht zijn. We maken deze analyse ook omdat in het artikel het kind met het badwater wordt weggegooid. Kijk eens: het zijn de incassobedrijven die de schuldeiser in de problemen brengen en niet het gedrag van de wanbetaler, de hoge kosten van procederen en de lage proceskostenvergoedingen.

Bij de start van het interne onderzoek heeft IVB besloten geen laag belang zaken meer aan te nemen. Het risico op reputatieverlies is te groot geworden. Wel zal het bedrijf innovatieve methoden zoeken om schuldeisers met een laag belang nog een kans te geven iets van het geld dat hen rechtens toekomt te bemachtigen als een wanbetaler weigert te betalen of te schikken.

Naar aanleiding van het verhaal van Follow the Money zijn door het kamerlid Jasper van Dijk (SP) Kamervragen aan staatssecretaris drs. Tamara van Ark gesteld. In die vragen wordt geen aandacht gegeven aan de spelregels die moeten veranderen zodat kleine ondernemers, winkeliers, ZZP-ers en andere schuldeisers die kleine vorderingen hebben uitstaan eindelijk weer eens hun recht kunnen halen. Er wordt op de man gespeeld. Het onschuldbeginsel is ver te zoeken in de vragen van het kamerlid.

Het is de omgedraaide wereld. De SP werd door het artikel in FTM weliswaar op het verkeerde been gezet. Maar uit een van de vragen spreekt toch ook dat de zorg meer uitgaat naar het gebruik van de tijd en de middelen van de rechterlijke macht, dan naar een rechtvaardig systeem voor schuldeisers met een laag belang.

IVB heeft de bewindslieden Sander Dekker, Tamara van Ark en het kamerlid Jasper van Dijk op 27 augustus 2019 uitgenodigd om een kijkje te komen nemen op het kantoor van IVB aan de Koninginnegracht te Den Haag, om de hoek van het Binnenhof. Het kan de start worden voor een betere wetgeving waar kleine schuldeisers iets aan hebben. In ieder geval kunnen zij met eigen ogen zien hoe kleine schuldeisers worden geholpen en dat de beeldvorming in het artikel dat FTM publiceerde vals is.

IVB zal doorgaan met het pogen bij te dragen aan een betere wetgeving en een beter (rechts)systeem. De praktijkervaring van dit incassobedrijf in laag belang zaken – goed en slecht – kan oplossingsgerichte inzichten opleveren. Ook daar is dit onderzoek voor uitgevoerd.

4 HET VERHAAL ACHTER 70 KLACHTEN

Het artikel leunt in sterke mate op het verhaal van twee klagers: Miriam en Ed. Er wordt voorts zeer globaal verwezen naar drie andere dossiers (*“Follow the Money beschikt over vijf dossiers, waaruit deze werkwijze als patroon opduikt”*). Verder worden deze drie andere zaken in het artikel niet meer uiteengezet. FTM heeft ook drie nepzaken bij IVB aangemeld, maar een zorgvuldige lezer kan constateren dat met deze drie nepzaken niet de drie andere dossiers worden bedoeld waaruit “deze werkwijze als patroon opduikt.” Kort gezegd, de beschuldiging dat IVB een structurele werkwijze zou hebben om kleine schuldeisers met hoge incassokosten op te zadelen, is gebaseerd op het verhaal van deze twee klagers.

IVB betreurt het dat de indruk wordt gewekt dat de beschuldiging wordt onderbouwd door vijf in plaats van twee klagers. De journalist moet beseft hebben dat twee bronnen die in conflict zijn met het bedrijf veel te dun ijs is om de beschuldigingen in het artikel te dragen. Het heeft er alles van weg dat met het vermelden van “vijf” in plaats van “twee” dossiers bewust een numerieke onderbouwing werd gevormd, omdat een feitelijke onderbouwing ontbreekt. IVB kan deze drie spookzaken in ieder geval niet analyseren.

Miriam en Ed zijn leden van een collectief van 70 klagers die voornamelijk door Miriam bij elkaar zijn gebracht in een actieve campagne via Facebook en andere sociale media. De zaak van Miriam stamt uit 2014. Zij had een vordering van 629 euro op een debiteur en haar incassokosten liepen op tot 1.176 euro. Ed had een vordering van 403 euro heeft 977 euro kosten moeten maken om dit bedrag te innen. In beide zaken speelden bijzondere omstandigheden (zie de analyse van de zaken van Miriam en Ed in de hierna volgende hoofdstukken). Deze omstandigheden zijn

door de twee klagers verzwegen voor Follow the Money. IVB vermoedt dat Miriam en Ed deze bijzondere omstandigheden ook niet hebben gedeeld met de andere leden van het collectief. In het Zwartboek dat onder regie van Miriam is opgesteld wordt in ieder geval een verkeerde voorstelling van zaken gegeven over de aard van hun incassoproblematiek.

De journalist heeft het collectief suggestief een “groeidend” collectief genoemd alsof het klachten zou regenen bij IVB. Daarvan is al helemaal geen sprake, zeker niet in verhouding met het aantal opdrachten dat IVB heeft behandelt.

Bij het beoordelen van een klacht aantal bij een bedrijf in de financiële dienstverlening dient rekening te worden gehouden met de aard en complexiteit van het werk. De ogen mogen niet worden gesloten voor de vele onzekerheden waardoor schuldeisers en IVB kunnen worden getroffen. Deze onzekerheden kunnen opdrachtgevers soms hard treffen, waardoor zij geconfronteerd worden met de zekerheid dat hun vordering niet meer kunnen innen of met hoge kosten geconfronteerd gaan worden. Dit is dan niet klachtwaardig, maar de frustratie er over kan wel tot een klacht leiden.

Bepaalde escapades van de schuldenaar zijn absurd en niet te voorzien. Daar kan ook met een specifieke zorgplicht niets tegen worden gedaan

Een dergelijke onzekerheid kan een absurd lang en gecompliceerd verweer van een gemachtigde of advocaat zijn. Zeer recentelijk nog trachtte een advocaat in een comparitiezitting van een klant van IVB een bedrag van 4.000 euro proceskosten te claimen voor een verweer in een zaak waarin een vordering van circa 500 euro in het geding was. Als daardoor de (voorbereiding van) de comparitiezitting een uur langer

duurt en de kosten daardoor 220 euro (uurtarief advocaat van debiteur) hoger worden, kan het voorkomen dat daarover geklaagd wordt bij een incassobureau. Dergelijke escapades zijn niet te voorzien en er kan ook met een specifieke zorgplicht niets tegen worden gedaan.

Een ander voorbeeld: IVB haalt een mooi vonnis voor een klant en de veroordeelde schuldenaar gaat kort daarna failliet. Wanneer IVB betaling verlangt van de kosten van een succesvolle procedure kan een klant daar ontstemd op reageren. Maar het faillissement lag niet in de risicosfeer van IVB en kon door haar ook niet voorspeld worden. De klacht is enkel bedoeld om te trachten de betaling van een eerlijke factuur te ontlopen, omdat het een tegenvaller is voor de schuldeiser dat zijn debiteur alsnog failliet is gegaan.

Ter verbetering van haar bedrijfsprocessen onderzoekt IVB iedere klacht die bij haar wordt ingediend. Vanzelfsprekend heeft IVB ook de 70 klachten die door het collectief zijn verzameld willen analyseren. Dat is slechts ten dele gelukt omdat deze klagers in het collectief hun klacht anoniem doen en het collectief de gegevens van de klager niet vrijgeeft. Ook vermelden klagers niet alle feiten en omstandigheden (waardoor de klacht soms onherkenbaar voor IVB is). Ook dienen zij hun klacht niet rechtstreeks bij IVB in. Zij verschuilen zich achter aliassen en schermnamen in anonieme reviews op internet. In totaal heeft IVB 57 klachten van het collectief kunnen analyseren.

<p style="text-align: center;">Klagers vermelden niet alle feiten en omstandigheden</p>
--

Miriam heeft IVB laten weten dat er volgens haar veel opdrachtgevers waren die een slechte ervaring met IVB hebben gehad. Om adequaat op klachten te kunnen reageren, moet een dienstverlener kunnen beschikken over de klacht zelf en de naam

van de klager. Zo kan er onderzoek ingesteld worden, de klacht opgelost en het proces verbeterd.

Uit de analyse van de 57 klachten komt een geheel ander beeld naar voren dan dat in het artikel in FTM wordt opgeroepen. Er kan met deze klachten geen patroon of ‘verdienmodel’ worden gecompileerd waarin IVB klanten die lage schulden willen incasseren onnodige gerechtelijke procedures verkoopt. Evenmin komt uit de analyse naar voren dat het om klachten gaat waarin veel voorkomend kern bezwaar is dat er substantieel te hoge kosten zijn gemaakt of reeds bij de aanvang van de procedure bekend had kunnen zijn dat deze kosten moesten worden gemaakt.

De 70 klachten die door het collectief zijn verzameld betreffen voornamelijk een periode van drie jaar (2016-2019).

<p>In slechts 5 van de 70 klachten was aan de orde dat hoge kosten niet opwegen tegen de baten</p>

Een derde van de 57 klachten ziet op een zaak van laag belang (18 gevallen). Vijf van de 57 klachten (gevallen) betrof een laag belang waar de kosten de baten overschreden. Bijvoorbeeld doordat door de debiteur in verweer ging of een tegeneis in diende in de procedure.

Twee van deze vijf klachten zijn die van Miriam en Ed. Het is voor IVB niet vast te stellen of de andere drie klachten dezelfde “drie andere klachten” zijn waarin FTM numeriek refereerde. Dit zou niet het geval kunnen zijn. Omdat in deze drie klachten een andere problematiek aan de orde is dan de aantijgingen die door FTM worden geuit.

Het is overigens niet zo dat in deze analyse de klachten in de andere zaken (minnelijke zaken of zaken met een hoger belang, 39 van de 57 gevallen) voor het merendeel wèl zagen op onvrede over hoge kosten die niet opwegen tegen de baten. De klachten hebben betrekking op diverse situaties die zich tijdens een incassotraject kunnen voordoen en zijn niet op een hoop te vegen. [\(zie tabel met een onderverdeling naar aard van de 57 geanalyseerde klachten\).](#)

In deze gevallen kan niet van een werkwijze worden gesproken waarin IVB haar zorgplicht verzaakte en systematisch een dagvaardingsprocedure aanraadde in de wetenschap dat de schuldeiser geen baat zou hebben bij het voeren van deze procedure.

<p style="text-align: center;">Indien een procedure niet slaagt kan een klant ontevreden zijn</p>
--

Dit hoeft niet te betekenen dat IVB in die zaken geen oog had voor de verhaalsmogelijkheden en er alleen maar zelf beter van wilde worden. Integendeel. Uit de analyse van het echte verhaal, dat klager Ed niet aan de journalist vertelde, blijkt dat zijn “hoge kosten” werden veroorzaakt omdat hij zijn gram wilde halen en een “satan” uit zijn huis wilde verdrijven. In de zaak van Miriam was tevens sprake van hoge beslagkosten omdat de beslagmogelijkheden die zij zelf opgaf telkens geen doel troffen. Over deze de kosten van deze kwestie heeft de rechter geen oordeel uitgesproken. Dit deel van de klacht van Miriam kan de conclusie van FTM niet onderbouwen.

Slechts bij één klacht komt naar voren dat IVB in strijd met haar zorgplicht handelde. In dat geval (de klacht van Miriam) heeft de rechter wel geoordeeld dat

IVB niet voldaan heeft aan de specifieke zorgplicht die de rechtbank Roermond formuleerde.

Incassobedrijven en deurwaarders voeren duizenden gerechtelijke procedures per jaar in Nederland waar de kosten van de procedure ook niet opwegen tegen de baten in laag belang zaken. Concullega's van IVB verstrekken hierover weinig informatie. Maar het is niet aannemelijk dat zij in al deze zaken hun zorgplicht schenden. Wel zullen zij nu vaker aanlopen tegen een schending van de specifieke zorgplicht die door de rechtbank Roermond in het leven is geroepen. Bij laag belang zaken moet de schuldeiser worden afgeraden om naar de rechter te stappen bij lage vorderingen.

**In incasso is succes niet te garanderen
als het niet lukt te incasseren is
de incassant de gebeten hond**

Bij de overige 52 klachten is dus sprake van een geschil met IVB over de dienstverlening of het achterwege blijven van de betaling van de werkzaamheden. Geen van deze zogenaamde “gedupeerden” kunnen als onderbouwing dienen voor de strekking van het FTM-artikel dat IVB haar klanten uitknijpt. Een aantal van deze klagers is zelfs door de rechter in het ongelijk gesteld, niet omdat IVB de kosten rondom hun gerechtelijke procedure had opgedreven, maar omdat deze klanten de rekening voor verricht werk niet wilden voldoen.

Volgens bron Ed hebben veel klagers hetzelfde verhaal, waaronder klachten over gebrekkige communicatie en beroepsfouten. Maar uit een analyse naar de aard van de klachten blijkt dat dit niet waar is.

Het is een vreemde zaak dat de 70 klachten van het collectief niet bij IVB zijn aangemeld zodat het bedrijf iedere klacht separaat had kunnen behandelen en met de klager tot een vergelijk had kunnen komen of de klacht gemotiveerd had kunnen afwijzen. De klachten werden eerst, zoals gezegd veelal anoniem en gedenatureerd, gecommuniceerd op meerdere reviewsites en internetfora. Daar verschenen negatieve recensies en werden oproepen gedaan om zich aan te sluiten bij het collectief.

De journalist wijt dit aan de omstandigheid dat IVB juridische dreigementen heeft verzonden aan de leden van het collectief die hun klachten op deze review sites hebben geuit. Inderdaad heeft IVB diverse klagers op review sites laten weten dat de wijze waarop zij hun klachten omschreven niet rechtmatig is.

Slecht in één geval, over de wijze waarop Miriam zich uitliet over het incassobedrijf heeft IVB, een rechtszaak aangespannen.

Miriam startte een omvangrijke lastercampagne op internet

Miriam startte december 2017 met het plaatsen van negatieve reviews op Facebook, Trustpilot, klacht.nl, BNN, AvroTros Opgelicht, Alberto Stegeman en het forum van de Consumentenbond. Zij spoort in een mailinglist derden aan om reviews te plaatsen en aangifte te doen tegen IVB.

In het FTM-artikel wordt gemeld dat Miriam “*vanwege het plaatsen van negatieve reviews*” een rechtszaak tegen zich heeft lopen, waarin schadevergoeding wordt geëist. Deze rechtszaak wordt kennelijk aangegrepen door Ed en andere klagers om, ondanks verzoeken van IVB na het lezen van hun reviews, geen informatie te verstrekken aan het incassobedrijf over hun klacht. Ed zegt dat hij “*geen juridisch*

gedonder” wil. Hij trekt zijn klacht in. IVB krijgt niet de mogelijkheid de klacht van Ed te behandelen. Door de journalist wordt gesuggereerd dat andere klagers ook zo over IVB denken. IVB wordt de mogelijkheid onthouden de klacht concreet met de klagers te behandelen. Er is geen verweer mogelijk tegen de beweringen van de klagers.

Rechter: Miriam had geen enkel ander doel voor ogen dan het toebrengen van schade aan Invorderingsbedrijf

Miriam werd op 3 juli 2019 door de rechtbank veroordeeld, niet omdat zij reviews heeft geplaatst waarin zij uiting heeft gegeven over haar negatieve beleving van de dienstverlening die zij van IVB heeft gekregen, maar omdat zij een lastercampagne tegen IVB startte. Via het internet benaderde zij actief opdrachtgevers, (ex)-werknemers en toeleveranciers van IVB met teksten als *“ze hebben vele kleine zelfstandigen opgelicht.”* Naar een werknemer van IVB stuurde ze het bericht: *“Ik zou maar snel op zoek gaan naar ander werk. Dit bedrijf besodemieterd hun klanten.”*

IVB is een erkend leerbedrijf. Ook bij de Stichting Beroepsonderwijs & Bedrijfsleven maakt zij het incassobedrijf zwart door IVB te beschuldigen van oplichting en slecht omgaan met stagiaires. Miriam plaatste ook openbaar negatieve reviews onder bedrijfsberichten van IVB op LinkedIn. Als IVB daar laat weten twee nieuwe collega's te verwelkomen plaatst Miriam bij dit bericht onder meer: *“Ik zou er maar eens goed over nadenken voordat je daar gaat werken.”*

Vanzelfsprekend verzet IVB zich in rechte tegen deze lastercampagne met onjuiste en negatieve uitlatingen nadat Miriam deze onrechtmatige berichten niet vrijwillig wil verwijderen.

De rechtbank is van [oordeel](#) dat Miriam hiermee “*geen enkel ander doel voor ogen heeft gehad dan het enkel toebrengen van schade aan Invorderingsbedrijf.*” De rechter concludeert dat Miriam onrechtmatig heeft gehandeld en legt haar een dwangsom op van 1.000 euro voor iedere keer dat zij weer over de schreef gaat. Zij moet ook een schadevergoeding aan IVB gaan betalen. Hoeveel dat is moet nog worden vastgesteld.

Dit deel van de uitspraak komt de journalist van FTM niet goed uit bij de beeldvorming die hij wenst aan te leggen over het bedrijf. Het vonnis maakt namelijk overduidelijk dat dit handelen van Miriam onrechtmatig was. Het valse beeld dat de journalist wil ophangen is dat de klagers bang moeten zijn van IVB. Het vonnis van 3 juli wijst juist uit dat IVB bang moet zijn voor de schade die Miriam en medestanders het incassobedrijf willen berokkenen. FTM verschaft wel een link naar dit vonnis, maar het artikel verzwijgt in alle toonaarden dat Miriam is veroordeeld voor haar, kort gezegd, voeren van een lastercampagne.

**In de journalistiek wordt neergekeken
op onzorgvuldig gebruik van bronnen
die in conflict verkeren met degene
die in het artikel wordt beschuldigd**

Door de veroordeling van Miriam werd het plotseling glashelder dat de FTM het verhaal baseert op een bron die geen ander doel voor ogen heeft gehad dan het enkel toebrengen van schade aan IVB. De rechter heeft er geen doekjes om gewonden. In de journalistiek wordt neergekeken op een onzorgvuldig gebruik van bronnen die in conflict verkeren met degene die in het artikel wordt beschuldigd. Verwezen wordt naar de [Leidraad voor de Journalistiek](#) waarin is opgenomen:

“Beschuldigingen worden alleen gepubliceerd wanneer onderzocht is of hiervoor een deugdelijke grondslag bestaat, zeker wanneer de beschuldigingen worden geuit door personen die in conflict verkeren met de beschuldigde of die anderszins belanghebbende zijn.”

Het gebruik van dit soort bronnen vereist een grote zorgvuldigheid bij het natrekken van de door hen gestelde feiten. Zorgvuldigheid is ook vereist bij de uiteindelijke beslissing om de beschuldiging van deze bronnen openbaar te maken. Het verzwijgen van het vonnis licht een tipje van de sluier op over de vooringenomenheid van de journalist in deze zaak. Om die reden zal FTM gekozen hebben voor het aanbieden van drie nepdossiers. Maar deze actie leverde geen enkel resultaat op voor de kernbeschuldiging aan het adres van IVB.

FTM zet lezer moedwillig op het verkeerde been

In plaats van zorgvuldigheid zet FTM de lezer moedwillig op het verkeerde been. IVB tracht negatieve reviews van Miriam tegen te houden. Meteen voegt de journalist daar aan toe: *“In de algemene voorwaarden staat bovendien dat de klant alle informatie die het van het Invorderingsbedrijf (IVB) krijgt geheim moet houden, op straffe van een boete van 25.000 euro.”* *Beeldvorming: IVB knevelt de mond van een klager en dreigt “een 37-jarige moeder” met een schadevergoeding en een boete van 25.000 euro.*

Werkelijkheid: klager Miriam berokkent IVB moedwillig schade en krijgt van de rechter een juridische mondknevel en niet van IVB. De bepaling in de algemene voorwaarden is totaal niet relevant. Er werd door IVB geen beroep op gedaan.

**Opsporen daders van anonieme
smaad en laster acties op internet
lastig vanwege privacy wetgeving**

Miriam droeg bij aan het weghouden van klagers bij IVB. Het incassobedrijf kan niet reageren op klachten als zij geen namen van klagers en dossiernummers van klachten heeft. De berichten die Miriam plaatste werden steeds onredelijker en extremer en waren er op gericht schade te berokkenen. Ondertussen verschenen er - uit de koker van de mailinggroep van Miriam - tientallen negatieve reviews per week op onder andere Google Maps en Trustpilot en andere fora. Niet onder eigen naam, maar onder verzonden namen. En met verzonden verhalen.

Omdat IVB van een klant vernomen had dat Miriam extreme acties uitzette in een mailinglist en klagers trachtte weg te houden bij IVB door het bedrijf zwart te maken, is door het incassobedrijf besloten via een undercoveractie als 'ex-klant' deel te nemen in de mailinglist van Miriam. Op deze manier bleef IVB op de hoogte van eventueel door Miriam geplande onrechtmatige acties en wist IVB noodzakelijk bewijs te verzamelen voor nog meer onrechtmatig handelen van Miriam. IVB moest ook wel, want door de acties van Miriam werd de schade voor het bedrijf elke keer maar groter.

Het opsporen van daders van anonieme smaad en laster acties op internet is lastig vanwege de privacywetgeving. Het handelen van IVB is een geoorloofde wijze om te bespoedigen dat onrechtmatige uitlatingen over een bedrijf worden gestaakt. IVB heeft de door haar gekozen methode proportioneel toegepast. Er is slechts een keer korte tijd een undercoveractie uitgevoerd in de mailinggroep van het collectief. Er is uiteindelijk enkel in rechte opgetreden tegen uitlatingen van Miriam.

FTM en ook Miriam trachten door een veroordeling van deze geoorloofde en begrijpelijke tegenactie van IVB een beeld neer te zetten dat IVB alle klagers intimideerde door te dreigen met het starten van een gerechtelijke procedures tegen klagers. Het sommeren van personen die een bedrijf kapot willen maken door onrechtmatige uitlatingen openbaar te maken is geen intimidatie. Partijen dienen

zelf te begrijpen waar de grens ligt. Bovendien zaten zij in een collectief en hadden zij toegang tot advocaten.

De door FTM geciteerde berichten betroffen berichten aan personen die Miriam had ingeschakeld in haar lastercampagne. Zij gingen veel verder dan het plaatsen van een enkele recensie. Een sommatie tot het staken en gestaakt houden van zulke berichten is proportioneel. Ieder redelijk denkend mens – en zoals in deze zaak bleek ook de rechter haar gedrag een onrechtmatige daad te vinden – zal het er mee eens zijn dat bij een lastercampagne die zover gaat als die van Miriam, een duidelijke waarschuwing in de vorm van een sommatie geoorloofd en zelfs noodzakelijk is.

Over de subsidiariteit van het middel dat IVB heeft ingezet valt ook nog iets te zeggen. Er is voor een bedrijf dat in deze situatie terecht komt een veel beter middel beschikbaar. Dat is onverwijld concreet en inhoudelijk deskundig reageren op de klachten. En dan schikken op redelijke gronden (indien de klacht niet is bedoeld om onder betaling uit te komen of evident onzinnig is).

<p style="text-align: center;">Gebruikelijke klachtbehandeling wordt door collectief van Miriam onmogelijk gemaakt</p>

Maar een gebruikelijke klachtbehandeling wordt in dit geval door het collectief onmogelijk gemaakt. Het collectief lijkt er juist op uit te zijn om de zaak te escaleren door tientallen, zo niet honderden berichten op review boards te plaatsen, die zacht gezegd, niet naar waarheid werden opgesteld of waarin zwaar werd overdreven. Het is kennelijk al die tijd niet de bedoeling geweest van deze klagers dat IVB hen kon bereiken en hun klacht kon begrijpen.

Het management van een bedrijf moet de opvatting huldigen dat een klacht een cadeau is. Je kan er veel van leren voor het verbeteren van je organisatie. Het eerste dat moet gebeuren is de juiste klachtprocedure te volgen, goed naar de klager te luisteren en concreet te reageren op klachtpunten. Begin januari 2018, kort nadat Miriam klagers begon te werven voor haar collectief, heeft IVB haar klachtprocedure intern van onder tot boven opnieuw geëvalueerd en verder verbeterd.

IVB wordt er door Miriam van beschuldigd dat zij niet goed op klachten reageert. Onderzoek leert echter dat dit misplaatste kritiek is. Met haar heeft IVB uitgebreid gecommuniceerd. De andere klagers blijven anoniem voor IVB, concretiseren hun klachtpunten onvoldoende en lijken geen enkel belang te stellen in een hoor en wederhoor procedure. IVB kan zagezegd hun cadeau niet eens aanpakken. Het was duidelijk niet de bedoeling van het collectief dat de klagers en IVB er samen uitkomen.

<p style="text-align: center;">Het was duidelijk niet de bedoeling van het collectief dat klagers en IVB er samen uitkomen</p>

Miriam was tot twee keer toe niet bereid om tot een minnelijke oplossing te komen van het geschil dat ten grondslag lag aan haar klacht. Voorstellen om de incassozaak zonder kosten verder te behandelen werden door haar niet geaccepteerd. Verzoeken en sommaties om haar negatieve berichten te staken en gestaakt te houden werden genegeerd en hielpen niet meer. Tot een vrijwillige afspraak daarover is het niet gekomen.

Uiteraard kan er een verschil van inzicht zijn over wat er wel of niet rechtmatig is wanneer een klager negatieve reviews op internet plaatst. Daar heeft de rechter zich in deze zaak ook over uitgelaten. Als uitgangspunt heeft te gelden dat het is

toegestaan om ervaringen van een bepaalde aanbieder van diensten op internet te delen, ook als dit negatieve ervaringen zijn. Het is daarbij geoorloofd dat de klager haar mening stevig aanzet en zelfs enigszins mag overdrijven, zij het niet ongelimiteerd.

Rechter: Miriam benaderde opdrachtgevers, ex-medewerkers en toeleveranciers van IVB om het bedrijf zwart te maken en in een kwaad daglicht te stellen

Maar wat Miriam deed ging veel verder. Zij ging opdrachtgevers, medewerkers, ex-medewerkers en toeleveranciers van IVB schriftelijk en mondeling benaderen om het bedrijf zwart te maken en in een kwaad daglicht te stellen. Ze begon het bedrijf op internet te stalken door openbare negatieve reacties te posten onder online bedrijfsberichten van het incassobureau.

Bij zijn oordeel dat Miriam geen enkel ander doel heeft gehad dan het bedrijf schade toe te brengen overweegt de rechter het volgende:

“Dit temeer nu duidelijk is dat het hierbij niet meer gaat om het waarschuwen van potentiële nieuwe klanten voor het Invorderingsbedrijf maar om het actief aanzoeken van bestaande klanten, (ex-)werknemers en leveranciers van Invorderingsbedrijf en het trachten te beïnvloeden van nieuwe medewerkers. Nu Miriam met deze gedragingen geen enkel ander doel voor ogen heeft gehad dan het toebrengen van schade aan Invorderingsbedrijf is de rechtbank van oordeel dat deze gedragingen in strijd zijn met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt. Voor deze gedragingen heeft dan ook te gelden dat zij onrechtmatige daden opleveren jegens Invorderingsbedrijf.”

Het diffameren van IVB kon niet zo doorgaan. Toen Miriam deze onrechtmatige uitlatingen niet vrijwillig wilde verwijderen spande IVB een rechtszaak tegen haar

aan en kreeg zij deze veroordeling. Miriam stelde daarop een tegenvordering in om de incasso-overeenkomst te ontbinden en de kosten van de procedure tegen de wanbetaler terug te eisen.

In het voornoemde vonnis werd Miriam deels in het gelijk gesteld door de rechter. IVB diende haar een bedrag van 1.175 euro terug te betalen omdat zij haar zorgplicht had geschonden door Miriam er niet van te weerhouden te gaan procederen tegen haar debiteur.

Wat de klacht van Miriam betreft had de kous daarmee eigenlijk af moeten zijn . Zij had haar geld terug. Tegen de wanbetaler had zij nu gratis een uitvoerbaar vonnis gekregen dat hij haar die 629 euro te vermeerderen met 424 euro proceskosten moest gaan betalen. De deurwaarder was aan de gang gezet om te trachten de debiteur alsnog tot betaling te dwingen door beslag te leggen. Dat lukte niet meteen, maar de wanbetaler wist nu in ieder geval dat hij achter de broek gezeten werd. Miriam hoefde voor deze beslagen niets te betalen (zoals IVB haar al had gegarandeerd). De deurwaarder bleef met lege handen achter en kon de beslagkosten niet meer verhalen bij de debiteur. Door de opdracht aan de deurwaarder in te trekken was het haar zelfs gelukt IVB de kosten van de door haar gewenste beslagen in de maag te splitsen.

IVB is ook een ervaring rijker. De zaak van Miriam kent weliswaar bijzondere feiten en omstandigheden en is derhalve uniek, maar zet de jurisprudentie over de zorgplicht wel op scherp. Het is bovendien een zaak die al in 2014 speelde – ook in 2015 deed zich nog een geval voor. Sindsdien waren de procedures van IVB al sterk verbeterd om te voorkomen dat zich wederom een volgend geval kon voordoen. Voorts is Miriams specifieke klacht weer heel anders dan de meeste andere klachten van het collectief. Hoe dan ook, de klacht van Miriam is afgewikkeld. Wat wil zij nog meer?

Maar voor Miriam is er een kink in de kabel gekomen. In het vonnis werd zij ook veroordeeld voor haar lastercampagne. Met haar klacht had zij IVB weliswaar een cadeau gegeven, maar zij had daarbij ook volop met modder gegooid. Zij moet een schadevergoeding betalen voor haar onrechtmatig handelen. Dat kan flink oplopen want zij kreeg van onder uit de kan van de rechter die haar er flink van langs gaf.

Miriam gooide volop met modder en moet nu schadevergoeding betalen voor haar onrechtmatig handelen

5 HOE KLAGERS DE MEDIA WETEN TE VINDEN

Miriam heeft er dus nog steeds baat bij om IVB aan te blijven aanvallen, want hoe zwakker het bedrijf wordt, hoe kleiner de kans dat zij die schadevergoeding ook zal moeten betalen. En hoe meer rumoer Miriam blijft maken, hoe meer kans zij krijgt om ook deze rekening in de maag van IVB te splitsen. Het bedrijf wordt zo gedwongen de slechte publiciteit af te kopen. Dit zal IVB niet doen.

Miriam heeft er dus een groot belang bij IVB zwart te maken en een hetze tegen het bedrijf te beginnen in de media. Maar laat de pers zich ook voor het karretje spannen van een dergelijke klager?

IVB wordt vervolgens met een proces geconfronteerd dat zich wel vaker voltrekt indien de media wordt ingeschakeld bij dit soort geschillen. In plaats van in hoger beroep te gaan tegen het vonnis waarin zij wordt veroordeeld, gaat Miriam in hoger beroep bij de media. De media in Nederland hebben een ‘soft spot’ voor een eenling die ten strijde trekt tegen dat ‘monsterachtige bedrijfsleven’.

Miriam gaat in hoger beroep in de media

Het is het ‘*lonely rider*’-syndroom van de pers dat er voor zorgt dat de sympathie bij Miriam ligt. Zelfs als het evident is dat een klager een bedrijf enkel nog wil schaden, biedt het medium meestal toch nog een platform aan een dergelijke informant. Als wederhoor komt er dan bij zo’n verhaal te staan: “IVB meent dat Miriam haar enkel wil schaden en uit rancune handelt.” Dat neemt de lezer vervolgens voor

kennisgeving aan. Het verhaal zelf wordt er niet eerlijker van. Door het onware verhaal te publiceren is de schade al aangericht.

De vraag of een klager ook daadwerkelijk een klokkenluider is of enkel uit wrok, wraak of eigen belang handelt, wordt niet goed onderzocht. Wat de klager de journalist allemaal op de mouw speldt wordt evenmin goed onderzocht. Dat heeft zich ook in deze zaak voorgedaan.

De veroordeling van Miriam werd opzettelijk verzwegen in het artikel. Daar kunnen de wenkbrauwen echter wel bij worden gefronst. Mede ook omdat de journalist in het wederhoor van IVB heeft geschraapt zodat niet uitkomt dat de reactie van de Nederlandse Vereniging van Incassobureaus (NVI) niet deugt. (Zie hoofdstuk **7 HOE FTM MET WEDERHOOR SJOEMELT**).

Ook heeft Miriam, zo blijkt uit de tekst in het artikel, essentiële punten in het geschil dat zij had met IVB uit het verhaal weggelaten. (Zie hoofdstuk **6 DE FEITEN IN DE ZAAK VAN MIRIAM DIE FTM NIET PUBLICEERDE**)

FTM laat dit allemaal gebeuren. Hoe is dit mogelijk bij een respectabel medium dat anderen graag de maat neemt?

De budgetten voor onderzoeksjournalistiek zijn flink afgeknepen bij de meeste media. FTM is een speciaal opgericht platform voor onderzoeksjournalistiek. Zij wil haar onafhankelijkheid onderstrepen door te benadrukken dat zij zich alleen laat financieren door abonnementsgelden van leden (en subsidies van journalistieke fondsen). Dat waren er in 2018 ongeveer [tien duizend](#).

Dat levert FTM inkomsten op van slechts 1 miljoen euro per jaar en dan is het altijd welkom als de start van een onderzoek zomaar in je schoot wordt geworpen. Maar

het gebrek aan andere inkomsten levert ook het probleem op dat de website flink moet scoren in de overige media met sensationele nieuwsberichten en samenwerking met omroepen zodat door deze ‘exposure’ nieuwe leden kunnen worden geworven en extra inkomsten binnen komen.

Oprichter Eric Smit is een gerespecteerd journalist met een enorm ‘track record’ van goede journalistieke onderzoeken. Hoewel dat wel wordt aangenomen, biedt dat geen garantie dat ieder journalistiek product van Follow the Money ook van hoge kwaliteit is. Eric Smit krijgt te maken met het probleem waarmee iedere uitstekende beroepsbeoefenaar wordt geconfronteerd als hij anderen moet gaan managen. Leveren zij dezelfde hoge kwaliteit of doen zij hun werk slecht.

De vraag is of de hoofdredactie van Follow the Money zichzelf ooit de vraag heeft gesteld of het niet roekeloos is een bedrijf aan te vallen op basis van ongecontroleerde gegevens die door klagers worden verstrekt. Klagers, die met een bedrijf in conflict zijn en keiharde belangen hebben bij een negatief artikel. En wist de hoofdredactie wel vooraf dat in het artikel een belangrijk vonnis over de betrouwbaarheid van Miriam wordt verzwegen?

<p style="text-align: center;">Klagers in conflict met een bedrijf hebben keiharde belangen bij een negatief artikel</p>

Miriam gaat dus door met haar lastercampagne tegen IVB nadat de rechter op 3 juli 2019 vonnis heeft gewezen.

Het is lastig voor FTM om te schrijven dat Miriam mogelijk onbetrouwbaar is en een rechter heeft geoordeeld dat zij IVB enkel schade wil berokkenen, maar dat zij toch

een platform hoort te krijgen, Op zijn minst had dit als een grote ‘disclaimer’ bij de kop van het artikel moeten staan in een opvallend kadertje.

In dit soort gevallen maakt de pers zich er vaak vanaf door te wijzen op hun rol als publieke waakhond. Het verhaal van de besmette bron is toch van belang zodat zij potentiële nieuwe klanten kan waarschuwen voor de praktijken van het bedrijf. Maar dat is een waanidee, want de vraag is natuurlijk welke praktijken in welke zaken? Het vonnis in de zaak tussen IVB en Miriam heeft opgeleverd dat IVB volgens de rechter in die zaak haar zorgplicht heeft geschonden. Of dat zo is staat nog niet vast, zolang de uitspraak nog niet onherroepelijk is.

Over deze zaak van Miriam en de ontwikkelingen in de zorgplicht van incassobureaus kan de pers uiteraard zonder meer vrijuit schrijven. Maar betekent dit ook dat op basis van dit verhaal en dat van klager Ed, dat ook door Miriam werd aangedragen, FTM kan concluderen het een structurele werkwijze dat IVB klanten “in een dure, gerechtelijke draaikolk zuigt door niet het hele verhaal te vertellen”?

<p style="text-align: center;">FTM moet voorkomen dat het zich gaat inspannen voor klagers met een eigen agenda</p>
--

Maar om deze taak als publieke waakhond goed uit de verf te laten komen, zolang het gaat om beschuldigingen aan het adres van één bedrijf, moet FTM voorkomen dat zij zich gaat inspannen voor klagers met een eigen agenda. IVB concludeert dat FTM met dit artikel haar zorgplicht heeft geschonden. Dit kan worden onderbouwd door de volgende feiten en omstandigheden:

- Het verhullen van de veroordeling van Miriam als persoon, die uit is op het beschadigen van IVB, niet te publiceren en te duiden.
- Het niet verifiëren van de verhalen van Miriam en Ed.

- IVB te weinig tijd geven voor een compleet wederhoor in deze twee specifieke casussen (er moeten dossiers van jaren geleden voor worden geopend).
- ‘*Drie andere zaken*’ op te voeren zonder aan te geven welke zaken dit zijn en hoe zij inhoudelijk in elkaar steken.
- Niet aan de kaak te stellen dat de NVI een uitermate huichelachtige reactie geeft. En het wederhoor van IVB over de foute conclusie van de journalist, dat IVB andere algemene voorwaarden zou hanteren dan doorsnee en grote NVI-leden, te verwijderen.
- Het onderzoek en de publicatie door een journalist uit te laten voeren die een bedrijf heeft dat ‘leads’ verkoopt aan advocaten, advocaten oproept klagers bij te staan en zelfs een klager heeft doorverwezen naar zijn eigen zakenpartner die advocaat is.
- De strafrechtadvocaat, die om een reactie wordt gevraagd en die ook wordt geciteerd (mr. Stijn Franken), zonder hem eerst van het wederhoor van IVB kennis te laten nemen, de zaak juridisch laten duiden.
- Onvoldoende zorgvuldigheid te volgen bij de publicatie, om uit te sluiten dat belangenverstremming en de vooringenomenheid van de klagers en de NVI en de journalist gaan sturen naar het aannemen van de schuld van IVB en een publieke veroordeling. Onder meer door de voornoemde fouten uit te sluiten door meer deugdelijk onderzoek.
- Het gebruik van suggestief taalgebruik en tendentieuze anekdotes of conclusies om IVB te demoniseren te vermijden, zoals “*een fatsoenlijk incassobureau wacht eerst af*” en “*tanden in opdrachtgever*” en “*façade van beloftes*” en “*heibel met klanten*” en “*een bron die niet met naam wil worden genoemd uit angst voor juridische represailles*” en “*Ed (...) wil geen enkel gedonder meer met dit incassobureau*” en de valse suggestie dat het bedrijf een façade van postbussen is en de valse suggestie dat “*een van de directeurs een bodyguard heeft*”.

De journalist Jan Hein Strop tracht ook te suggereren dat er veel meer bronnen bestaan. FTM zou “kennis hebben genomen van meerdere getuigenissen die illustreren dat de verhalen van Ed en Miriam geen uitzondering zijn.” In vijf dossiers tekent zich een patroon af, stelt FTM. De journalist vermeldt daarbij niet dat het vijf dossiers zijn uit het collectief van de 70 klagers. Ook gaat het niet om meerdere getuigenissen, deze vijf dossiers omvatten de dossiers van Ed en Miriam.

Verder tekent zich juist geen patroon af in het Zwartboek dat de klachten zich alleen richten op het opdrijven van de kosten rondom de gerechtelijke procedure. Uit de door het collectief verzamelde klachten blijkt daarentegen dat er slechts in vijf zaken sprake is van een klacht over kosten van een gerechtelijke procedure die uitstijgen boven de baten.

Deze zwakte van de bronnen wordt niet gecompenseerd door het opvoeren van een oud-medewerker als anonieme bron wiens uitlatingen zouden moeten onderschrijven dat IVB de kosten voor schuldeisers opdrijft. Hij zegt dat ze bij IVB “*alle mailtjes, alle telefoontjes en alle aangetekende brieven negeren.*” Het undercover-onderzoek dat FTM heeft gedaan wijst juist uit dat dit niet het geval is (zie verder hoofdstuk **9 DE UNDERCOVER-DOSSIERS VAN FTM**).

Ook een analyse van de 57 zaken van het collectief wijst uit dat dit in die zaken niet het geval is. Bovendien blijft onduidelijk waarom IVB dan alle mailtjes en telefoontjes zou negeren en van wie? Als deze oud-medewerker placht te beweren dat mailtjes van wanbetalers worden genegeerd dan is dit onlogisch, want dat drijft de kosten niet “extreem snel op” zoals deze anonieme bron beweert.

Vornoemde klacht komt niet voor in het Zwartboek. Ook beweert deze oud-medewerker dat de instructie bij IVB was: “*Zo min mogelijk doorverbinden en zo lang mogelijk aan het lijntje houden.*” Het tweede deel van deze aantijging is sowieso

onbegrijpelijk, want dit kost alleen IVB geld. Het klopt natuurlijk wel dat boze bellers die zijn aangemaand en meteen naar de manager vragen alleen worden doorverbonden als zij er blijk van geven dat hun probleem om de oplossing van een manager roept.

IVB kan zich niet verdedigen tegen een dergelijke anonieme bron, en kan evenmin (laten) controleren of deze persoon “*angst heeft voor juridische represailles.*” Hoe erg kan dat zijn in Nederland indien deze oud-medewerker de waarheid zou spreken? En waarom zou IVB zich niet juridisch mogen verweren tegen een oud-medewerker die onzin uitkraam in de media? De oud-medewerker besluit met: “*Het was niet echt een fijne ervaring om daar te werken.*” Er werken momenteel 26 mensen bij IVB en zo’n 7 stagiaires. Zij zijn niet ontevreden over hun baan en de werkomgeving. De cultuur van het bedrijf is open en transparant. Iedereen voelt zich getroffen en gegriefd door het artikel.

De zorgvuldigheid die FTM had moeten betrachten bij het opstellen van dit artikel, heeft helaas niet geleid tot het nader onderzoeken van de context van incassobureaus, laag belang zaken en klachten.

<p>Journalist verzuimt het groter kader te vermelden van de problematiek bij laag belang incassozaken</p>
--

Daarbij verzuimt de journalist ook het grotere kader te vermelden van de problematiek bij laag belang incassozaken (zie hoofdstuk 1): wanbetalers die niet willen betalen, zich verbergen, achteraf failliet gaan, de ineffectieve wetgeving en de hoge kosten van de Rechtspraak. De journalist verwijst er op geen enkele wijze naar. Gelet op de vooringenomenheid die van dit artikel spat, kan niet worden uitgesloten

dat dit eenzijdige perspectief moet voorkomen dat het kwade daglicht waarin de journalist IVB wil stellen, niet zonniger wordt gemaakt door het kwade daglicht waarin concullega's, de wetgeving en het systeem dan ook moeten worden gesteld. Uit de opzet van het artikel blijkt dat het juist de bedoeling is om IVB zwart te maken door ander incassobureaus witter te maken en de rol van wetgever, bestuur en Rechtspraak bij de problematiek van het innen van laag belang vorderingen met de mantel der liefde te bedekken.

Op hoeveel recht kan een bedrijf dat wordt geconfronteerd met een lastercampagne zoals die van Miriam eigenlijk rekenen. Zij mag na 13 juli jl. niet langer opdrachtgevers, toeleveranciers en medewerkers benaderen om bij hen IVB zwart te maken en hen in een kwaad daglicht te stellen. Mag zij dan nog wel de pers benaderen om IVB zwart te maken en in een kwaad daglicht te stellen? En hoe heeft zij FTM overtuigd dat zij dit niet alleen maar doet om het bedrijf schade toe te brengen en te voorkomen dat zij de schadevergoeding moet betalen waartoe de rechter haar heeft veroordeeld. FTM begeeft zich op zeer glad ijs.

Roekeloze journalistiek om een bedrijf kapot te waan 33 hardwerkende mensen, waaronder een groot aantal “moeders” en “vaders”, op basis van een baatzuchtig verhaal van een “37-jarige moeder” is niet het soort journalistiek waarop de oprichter Eric Smit van FTM trots kan zijn.

Of er juridisch naar het artikel is gekeken door FTM is onbekend. De zakenpartner van journalist [Jan-Hein Strop](#) is advocate [Sara van Eck](#), werkzaam bij [Loos en Boukema Advocaten](#) en samen met hem vennoot in hun Vennootschap onder Firma (VOF) [LegalDutch](#). Misschien heeft zij dat wel gedaan. De journalist schrijft zelf diverse beschuldigingen op die hij kennelijk niet mag toeschrijven aan citaten van Miriam, zodat Miriam buiten schot blijft.

Ook heeft FTM de [Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso Ondernemingen \(NVI\)](#) om commentaar gevraagd. Ook daar doet zich een vreemde gang van zaken voor. Terwijl bekend is dat diverse leden van de NVI precies dezelfde voorwaarden hebben als IVB, krijgt voorzitter Connie Maathuis van deze vereniging de gelegenheid om IVB onder de gordel te slaan met een aantijging dat IVB “*helaas*” een “*uiterst ongeoorloofde werkwijze*” zou hebben met “*kleine lettertjes*”. De NVI distantieert zich duidelijk van dergelijke handelwijzen. “*Laat helder zijn dat de NVI dergelijke methodieken afkeurt.*” Even later in het artikel mag mevrouw Maathuis even compleet los gaan op IVB: “*De geschetste gang van zaken is ongehoord, kwalijk en uiterst ongeoorloofd (...) De werkwijze verdraagt zich in het geheel niet met het Incasso Keurmerk.*”

Het is echter niet waar dat de algemene voorwaarden van IVB (“de kleine lettertjes”) over de gehele linie afwijkend zijn van de incassobureaus die aangesloten zijn bij de NVI. Connie Maathuis verhuult de algemene voorwaarden van haar eigen leden.

Een paar voorbeelden. De intrekingsprovisie die IVB in artikel 9.3 van de algemene voorwaarden heeft opgenomen, komt bij NVI-leden ook voor. Onder andere bij [DAS](#), [Ultimoo](#), [Credifixx](#) en [Bureau voor Credit Management \(BVCM\)](#). Dit zijn grote spelers die het merendeel van de markt in handen hebben.

In de [productvoorwaarden van NVI-lid DAS](#) is ook eenzelfde clausule opgenomen.

U betaalt alleen incassokosten als:

- u de incasso-opdracht aan DAS intrekt;
- u de incasso-opdracht belemmert of tegenwerkt;
u de vordering zelf incasseert, terwijl u de opdracht aan DAS had uitbesteed;
- (Let op: als uw klant de betaling alsnog aan u overmaakt in plaats van aan DAS, incasseert u dus zelf de vordering en betaalt u daarom ook de incassokosten.)
- wij maar een deel van het factuurbedrag kunnen incasseren bij uw klant.

Hieronder is de [intrekingsprovisie van NVI-lid Ultimoo](#) weergegeven:

5.13 Indien Opdrachtgever een incasso-opdracht intrekt, buiten Ultimoo om een betalingsregeling overeenkomt, met Debituur een schikking treft, dan wel een verdere incassobehandeling in de weg staat, is Ultimoo gerechtigd over de haar ter incasso gestelde vordering provisie in rekening te brengen. Deze provisie wordt berekend over de ter incasso gegeven hoofdsom, overeenkomstig de staffel als vermeld onder 2 van het toepasselijke tarievenoverzicht. Een en ander geldt niet indien de Opdrachtgever tot boekhoudkundige afschrijving van de vordering overgaat en hiertoe bewijs kan overleggen.

[NVI-lid Incassobureau Credifixx](#) hanteert ook een vergelijkbare bepaling in de algemene voorwaarden.

4.7 Indien de opdrachtgever, nadat de vordering door de opdrachtnemer in behandeling is genomen, op welke wijze dan ook de betaling zelf regelt, de behandeling frustreert of de overgedragen vordering om wat voor reden dan ook terugvraagt/intrekt, is provisie verschuldigd over het volle bedrag van de vordering, naast de overige verschuldigde verschotten, proces- en executiekosten.

En hieronder is de [uitgebreide provisieclausule van NVI-lid Bureau voor Credit Management \(BVCM\)](#) weergegeven. Volgens art. 6.3 van de voorwaarden wordt bij intrekking van het dossier altijd provisie in rekening gebracht.

6. Provisie

6.1. De Opdrachtgever is aan BVCM verschuldigd de tarieven (provisie) volgens de reguliere Incasso Overeenkomst van BVCM, met inachtneming van hetgeen in artikel 5 van de algemene voorwaarden is gesteld, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen.

6.2. Alle bedragen zijn exclusief BTW (OB te Curaçao) en te maken kosten.

6.3. BVCM is gerechtigd provisie te berekenen in gevallen dat er zaken /dossiers worden geretourneerd.

6.4. BVCM behoudt zich het recht voor haar tarieven te wijzigen na drie maanden na het sluiten van de Opdracht, welke tevens geldt voor de lopende opdrachten. BVCM zal Opdrachtgever tijdig voor de ingangsdatum de nieuwe tarievenlijst toezenden.

6.5. In het geval BVCM Antilia B.V. te Curaçao en/of haar agenten extra kosten van de debiteur innen boven de hoofdsom en de rente, dan komen deze kosten toe aan BVCM en/of haar agenten en strekken deze geïncasseerde kosten niet in mindering op de overeengekomen tarieven conform de meest recente tarievenlijst.

Maar het wordt nog veel bonter. Voorzitter Connie Maathuis [schrijft over zichzelf](#) dat zij al jarenlang een bekende figuur is in de wereld van gerechtsdeurwaarders, waar zij bestuurslid was van de [Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders](#) (KBvG). Ze had ook een incassobureau – dat zij volgens haar eigen website in 2013 heeft verkocht - met de naam [NDA Incasso](#). Een simpele check van het in 2001 al opgerichte NDA Incasso brengt aan het licht dat het voormalige bedrijf van Connie Maathuis simpelweg nagenoeg [dezelfde voorwaarden](#) hanteert als het IVB en de NVI-leden:

5.4 De incassoprovisie bedraagt 15% over het geïncasseerde bedrag en wordt berekend over alle bij opdrachtgever en NDA ontvangen bedragen vanaf de dag na verzending van de eerste sommatie. Hiermee wordt gelijkgesteld een door de wederpartij tegenover opdrachtgever genomen tegenprestatie, een compensatie van vorderingen, dan wel een retournering van geleverde goederen. Indien opdrachtgever de overeenkomst voortijdig en eenzijdig beëindigt en NDA heeft reeds werkzaamheden verricht, dan is NDA gerechtigd tot berekening van de incassoprovisie, uitgaande van volledige betaling van de vordering van opdrachtgever.

Vanaf 1 januari 2019 is de door de NVI gestelde eis met betrekking tot de door NVI-leden gehanteerde ‘*algemene incassovooraarden*’ zelfs een [agendapunt](#).

Het is ongeloofwaardig dat Connie Maathuis niet op de hoogte zou zijn van de gebruikte voorwaarden in de branche. Zij is een kenner. Maar ook de journalist moet van dit alles op de hoogte zijn geweest. Of hij behoorde het in ieder geval te weten om geen roekeloze journalistiek te bedrijven. Het vergde maar een paar klikjes om deze informatie op tafel te krijgen. Er hoefde echt geen diepgaand onderzoek voor te worden ingesteld. Dat moet voor een onderzoeksplatform als Follow the Money toch echt een fluitje van een cent zijn geweest.

IVB kan ook bewijzen dat de journalist Jan-Hein Strop wist dat het niet klopte wat Connie Maathuis beweerde. Verwijzingen van IVB in haar wederhoor naar deze situatie werden door hem uit het gepubliceerde wederhoor geknipt. Zonder meer een doodzonde voor een website met een hoge standaard in onderzoeksjournalist.

<p style="text-align: center;">Verwijzingen naar voorwaarden van de NVI door journalist uit het wederhoor geknipt</p>
--

NVI heeft natuurlijk ook haar eigen belangen. Bij deze vereniging zijn de bestuursleden zelf eigenaar van of werkzaam bij de grootste incassokantoren van

Nederland en zij vertegenwoordigen alleen eigen leden. [Een aantal bestuurders](#) is zelfs verantwoordelijk bij hun incassobureau voor dezelfde algemene voorwaarden als IVB. Desondanks [adviseert](#) het NVI opdrachtgevers zaken te doen met incassobureaus die **dezelfde** voorwaarden hebben als IVB in het artikel: *“Tot die tijd spreekt het voor zich dat de NVI adviseert om alleen met gecertificeerde incassobureaus in zee te gaan waardoor de in het artikel geschetste praktijken kunnen worden voorkomen.”* Aldus adviseert de NVI om zaken te doen met haar eigen leden die dezelfde voorwaarden hanteren als IVB.

NVI adviseert om zaken te doen met haar eigen leden die dezelfde voorwaarden hanteren als IVB - de slager keurt zijn eigen vlees

Zelfs nadat Invorderingsbedrijf bij FTM heeft gewezen op deze hypocriete aanval op haar bedrijf door NVI, plaatst Jan-Hein Strop nog een tweede artikel waarin IVB ervan wordt beschuldigd al “acht jaar lang” kleine bedrijven en ZZP-ers op te zadelen met hoge kosten op basis van haar “kleine lettertjes”. Deze bewering wordt uit de lucht gegrepen en is niet voorzien van enige steun in de feiten. IVB bestaat sinds 2012 en is vergeleken met andere NVI-leden die dezelfde incassovooraarden hanteren als IVB, vrij nieuw op de markt.

En voor alle duidelijkheid: dat IVB kan aantonen dat ook NVI-leden deze algemene voorwaarden hebben, wil nog niet zeggen dat deze algemene voorwaarden ongeoorloofd zijn en dus zowel IVB als NVI-leden boter op hun hoofd hebben. Er wordt alleen mee aangetoond dat de NVI oneerlijke concurrentie bedrijft als zij een con-collega aanvalt die geen lid is van haar vereniging. De strekking van de algemene voorwaarden worden niet begrepen door FTM.

Voorwaarden NVI leden komen overeen met die van IVB

Nadat IVB de website confronteerde met de klacht dat de journalist niet alleen had verzwegen dat NVI-leden dezelfde voorwaarden gebruikten, maar deze informatie zelfs uit het wederhoor had verwijderd, kwam FTM terug met het verweer dat wel zo kon zijn, maar dat de NVI-leden hun eigen algemene voorwaarden niet toepasten en IVB wel. Dit zwakke argument is weer een voorbeeld van roekeloze journalistiek: FTM heeft helemaal niet onderzocht of NVI-leden hun algemene voorwaarden op deze punten niet toepassen. Het is onnavolgbaar hoe FTM tot deze conclusie kan komen. Temeer omdat FTM niet lijkt te hebben begrepen dat IVB zelf artikel 9.3 algemene voorwaarden in de zaak van Miriam voornemens was niet toe te passen. Miriam had immers een exclusief aanbod ontvangen in afwijking van IVB's algemene voorwaarden.

FTM moet bij het voorbereiden van dit artikel hebben geweten dat de fundering van haar dossier heel erg zwak is. Om die reden heeft FTM waarschijnlijk het undercover-onderzoek met de nepdossiers laten uitvoeren. FTM verklaart dat undercover journalistiek nodig is als er geen andere manier is om bewijs te vergaren van een misstand. Het probleem van dit onderzoek is echter dat de resultaten de beschuldigingen niet dragen die de twee klagers uiten. Het bewijs is niet vergaard, maar door dit wel te suggereren lijkt het of er een onderbouwing wordt gegeven aan het verhaal van Ed en Miriam (lees daarover meer in hoofdstuk **6 DE FEITEN IN DE ZAAK VAN MIRIAM DIE FTM NIET PUBLICEEERDE** en **7 HET VERHAAL DAT ED AAN FTM VERTELDE EN HET ECHTE VERHAAL**).

Ten eerste is het onderzoek te klein (drie dossiers) om aan de resultaten enige bewijswaarde te ontlenen. Wordt daar aan voorbij gegaan, dan kan aan het onderzoek enkel worden ontleend dat er in deze drie zaken (mogelijk) iets mis is

gegaan met verzenden van veertiendagenbrieven, terwijl sommatiebrieven en mails wel werden verzonden. Daarnaast bleek dat één van de medewerkers van IVB zijn werk in het call center van het bedrijf niet goed heeft gedaan en te lichtzinnig over het risico van procederen spreekt.

De undercoveractie toont niet aan dat IVB klanten niet goed zou inlichten over de risico's van procederen (de opdrachtgevers ontvangen de juiste brief daarover) en structureel de kosten opdrijft van incasso- en gerechtelijke procedures. Wat feitelijk gebeurt in het artikel is dat de journalist eerst een verhaal uitwerkt van twee klagers waarin een verkeerde voorstelling van zaken is gegeven. Nadat deze twee verhalen op papier staan en dus de indruk wordt gewekt dat zij waar zijn, tracht hij ze te ondersteunen met de resultaten van drie undercoverzaken die de valse verhalen niet ondersteunen. Uit deze undercoverzaken komen wel twee fouten naar voren, maar het zijn niet de fouten die in de zaken van Ed en Miriam zijn gemaakt.

Ook door de undercoveractie wordt niet bijgedragen aan de benodigde zorgvuldigheid bij het publiceren van een dergelijk verhaal.

Daar komt nog bij dat de journalist de basisfout maakt van een statisticus die een resultaat bewezen wil zien dat zij zelf verwacht (en bij vooringemenheid soms zelfs verlangt).

**Journalist focust op 70 klagers
en draait zijn verrekijker om**

Hij voert zijn onderzoek omgekeerd uit onder een selectieve groep (de '70 klagers' of de 'klanten die besluiten tegen hun debiteur procederen' en van wie dus een 'verdienmodel' wordt gemaakt). De journalist draait in feite de verrekijker om en ziet alleen het nu veel kleiner geworden beeld. Van daaruit trekt de journalist de resultaten vervolgens door naar de hele groep die hij wel voor ogen heeft maar niet ziet: de (rechts)personen die klant bij IVB zijn geworden om hun vordering op een wanbetaler te innen. Hij ziet alleen een kleiner groepje in de verrekijker: niet eens de klanten die besloten hebben een gerechtelijke procedure te starten, maar de klanten die er spijt van kregen en gerechtelijke procedure te hebben gestart omdat het achteraf niet is verlopen zoals het vooraf was bedacht. Vervolgens concludeert de journalist dat wat hij in de omgekeerde verrekijker ziet de ervaring moet zijn van het merendeel van de klanten. Alleen al vanuit het correcte perspectief geredeneerd – door de verrekijker juist voor zijn ogen te houden – komt het beeld dat Jan-Hein Strop zijn lezers heeft voorgehouden er heel anders uit te zien.

Over het aantal klachten van opdrachtgevers bij concullega's van de NVI zijn geen gegevens voorhanden. Er is informatie over het [KIGID](#). Dit staat voor Klachten Instituut voor Gecertificeerde Incasso Diensten. KIGID is een onafhankelijk instituut en handelt de klachten over de leden van de NVI af conform hun Geschillenregeling. Hieronder kan men de klachtenprocedure vinden. Op haar website is niets te vinden over klachten die door opdrachtgevers tegen NVI-leden worden ingediend. In een onderzoek dat is gepubliceerd over klachten tegen NVI-leden ([Misstanden incassomarkt, Quick Scan naar misstanden in de private buitengerechtelijke incassomarkt](#)), wordt alleen een overzicht gegeven van klachten tegen incassobureaus door de schuldenaren die door deze incassobureaus worden benaderd (over slechte bejegening, onterechte vorderingen en te hoge kosten).

In 2018 werden er 2.515 problemen met incassotrajecten bij de ACM gemeld. In tien jaar tijd is het aantal bij KIGID bekende klachten gedaald van 336 (waarvan 64% van de klagers in het gelijk werd gesteld) in 2009 naar 129 (waarvan 85% van de klagers in het gelijk werd gesteld) in 2019. Het bleek door de jaren heen dat personen die tegen NVI-leden klagen vaker in het gelijk worden gesteld. Maar zou deze trend ook gelden voor het aantal opdrachtgevers dat tegen NVI-leden klaagt? We weten het niet. De NVI houdt de lippen stijf op elkaar.

Noch op de website van de NVI, noch op de website van de KIGID, noch in de genoemde Quick Scan die door het Ministerie van Justitie en Veiligheid werd uitgebracht wordt ook maar iets gemeld over de klachten die opdrachtgevers tegen de leden van de NVI indienen. Evenmin wordt er enig inzicht gegeven. Er evenmin inzicht geboden in hoe het incassotraject bij NVI-leden verloopt van incassofase naar gerechtelijke procedure.

Is het NVI Oost-Indisch doof als het om deze gegevens gaat? Of heeft de journalist geen interesse in deze cijfers. Merkwaardig, want een onafhankelijk ingestelde journalist wil deze gegevens hebben voor hij één incassobedrijf aanpakt en de NVI als beul uitnodigt.

De journalist onderzoekt al deze zaken niet en hij vraagt er ook niet over door bij de NVI. Hij stelt zich op als een gewillige en onderdanige promotor van de belangen van de NVI.

IVB is geen lid van de NVI. Partijen zijn concurreren met elkaar. NVI wil een grote afstand scheppen tot niet-leden omdat deze organisatie subjectief beleeft dat hun leden een betere dienstverlening bieden in de incassobranche. Reden voor FTM om goed op te letten dat er een evenwicht blijft bestaan tussen de belangen van NVI en die van IVB. Dat is niet of onvoldoende gebeurd.

NVI grijpt haar kans en trapt haar concurrent vakkundig de grond in

Tenslotte heeft de journalist ook geen moeite gedaan om te onderzoeken of de algemene voorwaarden van IVB en de identieke incassovooraarden van NVI-leden branchebreed inderdaad onredelijk zijn.

Het uitvoeren van een incasso-opdracht is te kwalificeren als een overeenkomst van opdracht. De wetgever heeft bepaald dat bij een overeenkomst van opdracht die door de opdrachtnemer in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf is aangegaan, de opdrachtgever hem loon verschuldigd is (art. 7:405 lid 1 BW). Met andere woorden, iedereen die een bedrijfsmatige incassant een opdracht tot incasso verstrekt, moet daarvoor een vergoeding betalen. Daarover bestaat namelijk – naast de wettelijke bepaling - jurisprudentie die incassobureaus over de hele linie vrijpleit.

Feitelijk zijn incassokosten de kosten die een schuldeiser moet maken om een incassobureau in te schakelen en deze het werk te laten doen. De meeste incassobureaus bieden hun dienstverlening aan op basis van No Cure No Pay. Zij laten hun recht op loon dan afhangen van een bepaalde verwezenlijking, namelijk incasso. In geval van incasso betaalt de debiteur het loon. Wordt er in de buitengerechtelijke fase niets betaald, dan is er onder voorwaarden ook geen vergoeding verschuldigd door de opdrachtgever. Dat geldt ook bij IVB.

Onder voorwaarden, want No Cure No Pay-incassokantoren werken niet gratis. Ook IVB niet. Zo moet een opdrachtgever een opdracht niet intrekken tijdens de behandeling. Doet een opdrachtgever dat wel, dan worden de incassokosten (lees: de gemaakte kosten inzake het incasseren van een vordering) doorbelast aan de opdrachtgever. Hetzelfde geldt voor een opdrachtgever die zijn vordering aan zijn

debiteur kwijtscheldt tijdens de behandeling, omdat daarmee ook het vorderingsrecht op de incassokosten vervalt. Het zou ook niet redelijk zijn dat het incassobureau haar de mogelijkheid wordt ontnomen om zijn loon te verhalen. En de Rechtspraak denkt daar ook zo over.

Rechtspraak vindt branchebrede voorwaarden ook redelijk

Zo bepaalde de rechtbank Amsterdam, locatie Amsterdam, in een recent [vonnis](#) nog dat de teksten *“op een website commercieel en wervend mogen zijn, waaronder de mededeling ‘no cure no pay’ en dat de inhoud van de website niet ook de inhoud van de overeenkomst bepaalt. Die wordt namelijk bepaald door de tussen partijen gesloten en goedgekeurde overeenkomst van opdracht met de daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden”*.

De rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen, bepaalde in een recent [vonnis](#) dat ook een opdrachtgever die een opdracht intrekt, de incassokosten moet betalen. Dat was in 2015 ook al geoordeeld in een [vonnis](#), dit keer gewezen door de rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem. Volgens de inhoudsindicatie van dit vonnis geldt: *“Eiser heeft in opdracht van gedaagde gerechtelijke incasso werkzaamheden verricht. Gedaagde heeft de opdracht tussentijds ingetrokken. Dit betekent echter niet dat gedaagde geen honorarium en overige kosten aan eiser hoeft te voldoen. Gedaagde heeft immers het beleid Dagvaardingsprocedure en de algemene voorwaarden van eiser geaccepteerd”*.

De onderzoeksjournalist Jan-Hein Strop neemt niet de moeite even op Rechtspraak.nl naar dit soort vonnissen te kijken. Hij zou dan meer situaties hebben aangetroffen waarbij een opdrachtgever tijdens de behandeling van een zaak besluit een opdracht in te trekken. Anders dan FTM beweert in het artikel krijgen

opdrachtgevers van IVB niet standaard een rekening als zij geen gerechtelijke voortzetting van hun incasso wensen. Uit de aangehaalde voorbeelden blijkt dit niet en uit de nepdossiers van FTM ook niet.

Journalist Jan Hein Strop houdt klagers weg bij IVB

Er is nog meer aan de hand als de journalistieke kwaliteit van dit artikel moet worden beoordeeld. Journalist Jan-Hein Strop is zelf als het ware onderdeel van het verhaal geworden.

Hij stelt zich op als een soort actie-journalist van een verzetskrant, die vooral moet bijdragen de vijand te vernietigen. IVB zegt niet dat dit per se onrechtmatig is voor een journalist, maar dan is het wel usance en belangrijk dat dit goed duidelijk wordt gemaakt in het artikel.

Wel kan de vraag worden gesteld of een dergelijke journalist de ruimte moet krijgen om te publiceren op een onderzoeksplatform dat het imago van onkreukbaarheid hoog probeert te houden.

In de volgende paragrafen zal worden gerapporteerd over de verwonderlijke belangenverstrengeling die door het onderzoek dat IVB uitvoerde naar voren is gekomen en de diverse rollen die Jan-Hein Strop daarin heeft gespeeld.

Wellicht verklaart deze belangenverstrengeling waarom het journalistieke onderzoek onzorgvuldig is geweest en IVB vals wordt beschuldigd van, niet minder, dan iets dat in de buurt ligt van oplichting. Zonder enige steun in de feiten heeft Jan-Hein Strop zelfs een crimineel tintje aan IVB willen geven. Wat steekt hier achter? En is er sprake van vooringenomenheid en partijdigheid bij deze journalist?

Niet alleen Miriam of andere leden van het collectief trachten klagers bij IVB weg te houden. Kwalijk is het dat ook de journalist met het argument dat zij door IVB worden geïntimideerd klagers weg tracht te houden bij IVB wanneer het incassobedrijf tracht met klagers tot een oplossing te komen.

 **Tweet**

 **Jan-Hein Strop**
@janheinstrop

Het beruchte [#Invorderingsbedrijf](#) is druk bezig met het opsporen van klagers, ook op dit forum. Ik denk dat niemand zo gek is om hun gegevens te delen na alle intimidaties

 Ervaring met Invorderingsbedrijf bv en Incassocenter
higherlevel.nl

12:09 · 16-07-19 · [Twitter Web Client](#)

2 Retweets 4 vind-ik-leuks

Tweet je antwoord

Jan Hein Strop houdt klagers weg bij IVB

De argumentatie van de journalist is verbazingwekkend. Wie een klacht heeft tegen een dienstverlener schrijft deze partij aan, stelt concreet de inhoud van de klacht op door aan te geven op welke wijze de dienstverlener fout heeft gehandeld en wacht de reactie af. Op geen enkele wijze heeft IVB er ooit blijk van gegeven dat zij partijen die bij haar een klacht indienen intimideren. Klachten kunnen niet worden opgelost indien zij niet bij de dienstverlener worden ingediend. Voor de behandeling van klachten bestaat een [klachtenregeling](#).

In dit onderzoek komt ook aan de orde dat Jan-Hein Strop naast zijn werk als journalist ook leads verkoopt aan advocaten. Tevens heeft hij klagers van het collectief doorverwezen naar zijn eigen zakenpartner die advocaat is. Hij had dus een belang bij het negatief afschilderen van IVB in de publicatie van zijn artikel in FTM en in andere media. In hoofdstuk 5 van dit rapport zal worden gerapporteerd over het onderzoek naar deze belangenverstrengeling.

Gelukkig liet niet iedere klager zich op het verkeerde been zetten door de journalist. Een aantal klagers van het collectief van 70 hebben zich inmiddels gemeld bij IVB en zijn tot een bevredigende oplossing gekomen voor hun klacht buiten de groep om.

Door de klacht niet in te dienen bij een bedrijf maar te volharden deze enkel anoniem bekend te maken in honderden reviews op internetfora, ontstaat het risico dat allerlei klagers zich bij een collectief aansluiten enkel en alleen omdat zij hopen dat deze openbaarmaking – en de publiciteit die dit weer teweeg kan brengen – zoveel druk op een organisatie gaat zetten dat ook quasi-klachten geschikt gaan worden.

Publiciteit als wapen

De vraag komt op wie dan wie aan het intimideren is? Zo kunnen zelfs klagers die door een rechter al in het ongelijk worden gesteld als het ware toch nog proberen in hoger beroep te gaan bij de media. Publiciteit kan zelfs een afdreigmiddel worden om de betaling van een vergoeding voor geleverde diensten ongedaan te maken. In deze kwestie draagt Jan-Hein Strop daar door zijn oproep aan mee.

In deze tijd van grote invloed van de sociale media krijgen bedrijven steeds meer te maken met dit soort druk. Van belang is daarom dat dienstverleners een goede klachtenregeling maken en zich aansluiten bij geschillencommissies of zelf een

onafhankelijke commissie in het leven roepen om een klacht te onderzoeken en inhoudelijke te reageren op concrete aantijgingen.

IVB heeft een klachtenregeling online gezet op haar website. Dit is gebeurd nadat de klachten begonnen te circuleren op internetfora, maar voordat het Zwartboek door Miriam en haar medestanders werd opgesteld. Het was beter geweest als IVB al eerder een klachtenregeling had gepubliceerd. Wel is het zo dat zij ook voordat het collectief klachten in reviews begonnen te verspreiden, klachten die bij het incassobureau binnenkwamen afhandelde. De klachten in het Zwartboek, grotendeel over de periode 2016-2019 zijn nooit eerder bij haar ingediend en deze klagers werden niet door IVB genegeerd.

Het is thans zelfs de vraag welke rol journalist Jan-Hein Strop zelf heeft gespeeld bij de samenstelling van het collectief van 70 klagers. Ook bij de beantwoording van deze vraag doet zich een omstandigheid voor die buitengewoon is bij een publicatie van een verhaal door een onderzoeksjournalist.

6 JOURNALIST MET 2 PETTEN OP

De auteur van het artikel, Jan-Hein Strop, is eigenaar van een bedrijf in de vorm van een VOF samen met Sara van Eck (advocaat bij [Loos & Boukema Advocaten](#)), namelijk [LegalDutch](#), waarin hij doorverwijzingen (zogenaamde ‘leads’) verkoopt aan rechtsbijstandsverleners van consumenten en/of bedrijven die een advocaat zoeken.

Op de blogsite HigherLevel.nl, waar hij ook veel uitlatingen doet over de klagers en IVB, prijst hij zichzelf aan als: **“Oprichter van LegalDutch.is een platform dat ondernemers in contact brengt met de juiste advocaat. Snel, kosteloos en gemakkelijk.”**



Ook in het kader van het artikel over IVB roept de heer Strop via LinkedIn advocaten op zich met de zaak bezig te houden. De tekst in zijn

bericht: **“Ik krijg op dit artikel veel reacties van mensen die zich benadeeld voelen door dit incassobureau (Invorderingsbedrijf/Incassocenter). Welke advocaat consumentenrecht (misleidende handelspraktijken) vindt het leuk hier een blik op te werpen.**

Journalist verkoopt leads aan advocaten

Zelfs als de journalist in deze kwestie geen ‘leads’ verkoopt of provisie ontvangt heeft hij belang bij zijn journalistieke handelingen en uitlatingen. Hij kan zijn potentiële afnemers een gunst doen of hen de indruk geven dat hij hen een gunst doet. Hij heeft er direct of indirect altijd baat bij als er flink wat rumoer komt en mensen worden aangespoord een gerechtelijke procedure te starten. Ironisch genoeg precies datgene dat de journalist IVB kwalijk neemt.

Het is onbetamelijk en ontoelaatbaar dat een onderzoeksjournalist die als bijbaantje leads verkoopt aan advocaten zich bezig houdt met artikelen over zaken waarover de schijn kan ontstaan dat er ‘leads’ kunnen worden verkocht aan eventuele advocaten die de klagers kunnen gaan bijstaan. Voor anderen legt Follow the Money de lat altijd enorm hoog. Dan dienen ze zelf ook de juiste keuzes te maken.

FTM erkent dat Jan-Hein Strop eigenaar is van LegalDutch, hetgeen, zo stellen zij, duidelijk is vermeld in zijn FTM-profiel. *“Uiteraard hebben we met hem afgesproken dat als zich een onderwerp aandient dat zijn onafhankelijkheid in gevaar kan brengen, hij daar niet over schrijft.”* Met dit obligate tekstje bedoelt FTM dat zij ongetwijfeld zullen ingrijpen als er een artikel moet worden geschreven over een advocaat waaraan hij ook ‘leads’ verkoopt of over een of ander schandaal bij de verkoop van ‘leads’ aan advocaten.

Uit de voorgaande reactie spreekt niet de grote zorg die een kwaliteitsmedium in acht zou moeten nemen in dit soort gevallen. Jan-Hein Strop ziet 70 klagers en denkt aan 70 advocaten of nog meer. Hij kan zich bij zijn zakenrelaties goed profileren.

Dat FTM er niet helemaal gerust op is blijkt wel uit de tekst die op de website staat over deze freelance journalist: **“Naast zijn journalistiek werkzaamheden is hij ook de ondernemer achter website LegalDutch waarmee hij de markt transparanter maakt.”** Dit is behoorlijk verhullend. Hier klinkt het handelen van een weldoener in door, maar LegalDutch verkoopt gewoon ‘leads’ aan advocaten.


Journalist uit zich op fora over deze kwestie als “oprichter LegalDutch” brengt ondernemers in contact met de juiste advocaat, snel gemakkelijk en goedkoop.

Dat de heer Strop zijn potentiële afnemers een gunst kan doen of hen die indruk geeft dat hij hen een gunst kan doen, vindt FTM vergezocht. Volgens FTM is de indruk van IVB over de bedoeling van Strops bijdragen op het discussieforum van HigherLevel.nl niet correct. **“Maar om mogelijke misverstanden in de toekomst uit te sluiten,”** zo laat hoofdredacteur Arne van der Wal IVB weten, **“zal Strop zich van verdere bijdragen onthouden.”** Onder zijn bijdragen op dit forum verdwijnt ook de vermelding naar zijn werk bij LegalDutch. Er staat nu bij zijn naam: Journalist bij FTM.

Jan-Hein Strop de ondernemer

s/topic/33147-ervaring-met-invorderingsbedrijf-av-en-incassocenter/page/2/?tab=comments#comment-604700
medewerkers op staan en zich melden bij het en (anoniem) willen verklaren.

Jan-Hein Strop


Junior
6
8 berichten

Geplaatst: maandag om 10:05

Op 15-7-2019 om 09:19, Cosara zei:

Vooraf de kleine lettertjes goed lezen ... zoals op de allereerste pagina al is geadviseerd.
Het is en blijft een cliché, maar voorkomen is beter (en goedkoper) dan genezen.

Veel te veel consumenten én ondernemers zetten hun handtekening onder een contract zonder dat zij eigenlijk goed weten waarmee zij akkoord zijn gaan. Bij gebrek aan kennis van zaken, is het aan te bevelen om vooraf naar een adviseur te gaan en niet achteraf als het kwaad al is geschiedt.

Mopperen op jezelf; doe jij dat ook?

Over die kleine lettertjes: art 9.3 van de AV van het Invorderingsbedrijf zegt dat het IVB 15% commissie mag vragen als je de opdracht intrekt. IVB stelt dat dit heel gebruikelijk is in de markt maar dat is onzin. Die bepaling is gebruikelijk voor het minnelijke traject (als je de werkzaamheden van het incassobureau doorkruist), niet voor het gerechtelijke traject. Klanten van IVB betalen al voor de gehele procedure, als ze willen stoppen zou daar geen straf op mogen staan - dat is op zijn minst onredelijk.

Maar ik vind de werking van 9.3 in verband met de no cure no pay-beloofte werkelijk **misleidend**. Als de debiteur niet betaalt en je wilt niet verder naar het gerechtelijke traject ga je ook betalen bij het IVB. Welnu: als je voorhoudt dat het no cure no pay is maar dat is het niet, dan ga je een grens over. Dan ben je **stelselmatig** aan het misleiden.

Dit is niet lastig aan te tonen, vanwege de schaal waarop het gebeurt. Wie kent mooie voorbeelden hiervan?

Oprichter van LegalDutch: www.legaldutch.nl
LegalDutch is een platform dat ondernemers in contact brengt met de juiste advocaat. Snel, kosteloos en gemakkelijk.

Cosara

Geplaatst: maandag om 10:26

Op 15-7-2019 om 09:38, Benthum zei:


Gedupeerden zijn kennelijk allemaal domme mensen want die moeten vooraf beter lezen.

Jan-Hein Strop de journalist

Jan-Hein Strop

Geplaatst: 15 juli

Quote +


Junior
+ 8
8 berichten

Op 15-7-2019 om 09:19, Cosara zei:

Vooraf de kleine lettertjes goed lezen ... zoals op de allereerste pagina al is geadviseerd.
Het is en blijft een cliché, maar voorkomen is beter (en goedkoper) dan genezen.

Veel te veel consumenten én ondernemers zetten hun handtekening onder een contract zonder dat zij eigenlijk goed weten waarmee zij akkoord zijn gaan. Bij gebrek aan kennis van zaken, is het aan te bevelen om vooraf naar een adviseur te gaan en niet achteraf als het kwaad al is geschiedt.

Mopperen op jezelf; doe jij dat ook?

Over die kleine lettertjes: art 9.3 van de AV van het Invorderingsbedrijf zegt dat het IVB 15% commissie mag vragen als je de opdracht intrekt. IVB stelt dat dit heel gebruikelijk is in de markt maar dat is onzin. Die bepaling is gebruikelijk voor het minnelijke traject (als je de werkzaamheden van het incassobureau doorkruist), niet voor het gerechtelijke traject. Klanten van IVB betalen al voor de gehele procedure, als ze willen stoppen zou daar geen straf op mogen staan - dat is op zijn minst onredelijk.

Maar ik vind de werking van 9.3 in verband met de no cure no pay-beloofte werkelijk **misleitend**. Als de debiteur niet betaalt en je wilt niet verder naar het gerechtelijke traject ga je ook betalen bij het IVB. Welnu: als je voorhoudt dat het no cure no pay is maar dat is het niet, dan ga je een grens over. Dan ben je **stelselmatig** aan het misleiden.

Dit is niet lastig aan te tonen, vanwege de schaal waarop het gebeurt. Wie kent mooie voorbeelden hiervan?

←

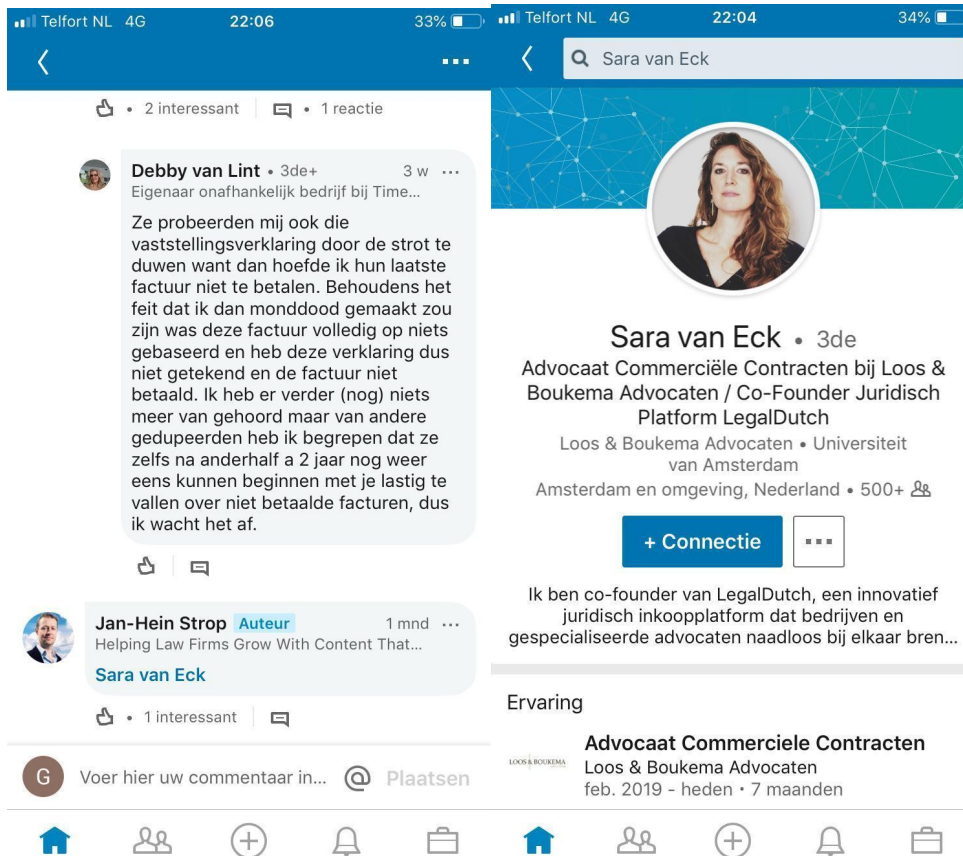
Journalist van Follow The Money.

De Journalist verwijst klagers door naar zijn zakenpartner die advocaat is

Met de constatering dat journalist Jan-Hein Strop leads verkoopt aan advocaten, is de onderste steen nog niet boven gekomen. Toen IVB de website over deze opmerkelijke situatie aanschreef was nog niet bekend geworden dat Jan-Hein Strop ook daadwerkelijk leads verkoopt van klagers aan advocaten. De opstelling van IVB was wel dat zij desondanks meende dat er door de betrokkenheid van de journalist bij LegalDutch al sprake was van een belangenverstrengeling.

Echter na onderzoek van IVB blijkt dat Jan Hein Strop naast oproepen aan advocaten om klagers bij te staan ook een klager die op LinkedIn reageert op het artikel rechtstreeks aan zijn zakenpartner Sara van Eck doorverwijst. Sara van Eck is advocaat bij Loos & Boukema advocaten en tevens [vennoot in Legal Dutch](#).

De journalist verwijst klagers tevens door naar zijn zakenpartner. Over een “verbazingwekkend verdienmodel” gesproken!



Jan Hein Strop verwijst klager door naar zakenpartner op LinkedIn

In de Rechtspraak wordt in dergelijke gevallen gesproken van een schijn van partijdigheid. Rechters moeten er zelfs voor waken het idee op te roepen dat zij bevooroordeeld zijn. *“Judges, like Caesar’s wife should be above suspicion”*. De getroffen rechtzoekende hoeft niet te bewijzen dat die feiten of omstandigheden ook werkelijk tot vooringenomenheid hebben geleid: legitieme lees ook redelijke twijfel is voldoende. Dat zou ook voor een journalist moeten gelden die van zijn platform een rechtbank maakt om een bedrijf te beschuldigen en zich opstelt als onderzoeker, aanklager en rechter.

7 HOE FTM MET WEDERHOOR SJOEMELT

Het is eerder opgetekend in dit onderzoek. Journalisten moeten grote zorgvuldigheid in acht nemen wanneer zij verhalen publiceren van bronnen die in conflict zijn met de partij die zij beschuldigen.

In het artikel geeft de journalist de NVI de kans een verband te leggen tussen de vermeende ongeoorloofde werkwijze van IVB en de “*kleine lettertjes*” die de werkwijze van IVB ongeoorloofd maken.

Dit thema komt nog een aantal malen terug in het verhaal. Volgens NVI zou IVB een soort buitenbeentje zijn met onacceptabele algemene voorwaarden, zoals een boete als de klant de informatie die het van IVB krijgt niet geheim houdt, 15% commissie opeisen als ontevreden klanten de incasso-opdracht willen intrekken. Het staat er echt: “ontevreden” klanten, alsof het een soort straf is die ontevreden klanten krijgen.

Dat een incassobureau alle kosten doorberekent aan zijn klant is eveneens een praktijk die door nagenoeg alle NVI-leden wordt bedreven. Het is niet geloofwaardig dat NVI-leden kosten die zij moeten maken voor gerechtelijke procedures niet doorberekenen aan hun klanten.

**Paragrafen over NVI voorwaarden
verwijderd uit het wederhoor door FTM**

Dan komt de aap uit de mouw. In haar wederhoor had IVB bewijzen toegevoegd aan de hand van Algemene Voorwaarden van NVI-leden die precies dezelfde “kleine lettertjes” hadden opgenomen als IVB. Het stond er keurig, gemakshalve ook voorzien van links naar de desbetreffende voorwaarden.

FTM koos ervoor om het wederhoor dat IVB had gegeven door het invullen van lange vragenlijsten in zijn “totaliteit” onder het artikel af te drukken. Maar uit deze weergave werden alle voorbeelden, verwijzingen, afbeeldingen en wat dies meer zij, waarmee door IVB werd bewezen dat diverse NVI-leden dezelfde algemene voorwaarden hebben, willens en wetens door FTM uit het wederhoor verwijderd.

Hieronder is het wederhoor zoals het is ingestuurd en zoals het uiteindelijk is gepubliceerd weergegeven:

[Door IVB ingestuurde wederhoor IVB Deel 1](#)

[Door IVB ingestuurde wederhoor IVB Deel 2](#)

[Door FTM gepubliceerde wederhoor IVB Deel 1](#)

[Door FTM gepubliceerde wederhoor IVB Deel 2](#)

Dit soort gesjoemel met wederhoor is een unicum in Nederland. Je kunt de pers van alles betichten, maar meer in de buurt van bedrog met wederhoor komt men zelden.

Consistent werden de teksten die in het wederhoor zijn opgenomen over andere incassobureaus en de NVI uit het “in zijn totaliteit” bij het artikel opgenomen wederhoor geschrapt. De tekst “*Wij merken nog op dat Intrum ook lid is van de NVI, met nagenoeg gelijke voorwaarden als de onze. Een CIB ook*” is uit het wederhoor verwijderd. En ook de tekst: “*Overigens heeft Intrum een boete twee keer zo hoog*”

waarna een afdruk volgt van deze bepaling van Intrum, die eveneens uit het wederhoor is verwijderd.

De auteur van het artikel is met een fijnkam door het wederhoor gegaan om verwijzingen naar NVI-leden te verwijderen. Die verwijzingen komen hem immers niet goed uit. Het mag niet uitkomen dat dit soort “kleine lettertjes” in de branche gebruikelijk zijn. De zwarte piet moet exclusief aan IVB worden uitgedeeld. Of wellicht moest de autoriteit van de NVI beter uit de verf komen.

Autoriteit NVI moest bevestigd worden

FTM werd door de advocaat van IVB met dit feit geconfronteerd. De website werd verzocht het wederhoor in ere te herstellen en de verwijderde fragmenten weer toe te voegen. Het verweer dat FTM tegen de klacht van IVB bood was dat ze *“uit al die voorbeelden van voorwaarden van brancheleden datgene hebben geciteerd wat voor de strekking van het artikel van belang is; niet relevante delen zijn daarbij weggelaten.”* Het is onbegrijpelijke tekst, want er stonden geen voorbeelden van voorwaarden van brancheleden in de tekst van het artikel.

Dat er niet te zwaar aan getild moet worden dat NVI-leden dezelfde algemene voorwaarden hebben als IVB, legt FTM als volgt uit: *“Het gaat immers niet alleen om de voorwaarde zelf, maar vooral om de toepassing daarvan. Daarin wijkt het IVB wel degelijk af van brancheleden.”*

Dit is een drogreden. FTM heeft geen enkel onderzoek beschikbaar gehad waaruit blijkt dat NVI-brancheleden hun eigen algemene voorwaarden niet toepassen. Dat onderzoek bestaat niet. Bovendien heeft FTM nergens in het artikel aangetoond dat

IVB haar door de journalist selectief verguisde algemene voorwaarden wel heeft toegepast.

Van het wederhoor dat is gegeven over Miriam wordt niets gebruikt in het artikel dat het standpunt van IVB correct weergeeft. Miriam krijgt vrij spel in het artikel, ondanks dat het de journalist bekend was dat zij IVB schade wilde berokkenen.

FTM verdedigt zich nog door te stellen dat zij het wederhoor van IVB “ruimhartig heeft gepubliceerd: het betreft twee pdf’s, samen ruim tien (!) pagina’s.” Temeer valt daardoor op dat verwijzingen naar NVI zijn verwijderd.

Het is ook een misvatting dat een lang wederhoor, dat moet worden vervaardigd zonder aan IVB het concept-artikel te verstrekken, “ruimhartig” is. Er is sprake van een tendens bij FTM om het concept-artikel niet te verstrekken aan de beschuldigde. Dit is een slechte zaak. In blinde weg wederhoor geven op vragen zonder de opbouw, sfeer en omvang van specifieke aantijgingen in een artikel, leidt ertoe dat de beeldvorming die wordt opgetrokken intact blijft.

Ieder bedrijf dat te maken krijgt met FTM (en andere media) moet eisen dat haar eerst het concept-artikel wordt overhandigd voordat hij vragen beantwoord of wederhoor geeft in een vorm van vragen. Indien de media het concept-artikel niet willen verstrekken moet daarover zeer veel stampij worden gemaakt en desnoods een kort geding worden aangespannen, louter en alleen om het concept-artikel te zien dat van wederhoor moet worden voorzien.

Het is vervolgens van belang dit wederhoor in hetzelfde jargon van de journalist op te stellen en in de gaten te houden of het interessant genoeg is voor de lezer. De ‘scroll’ met het wederhoor onder de tekst wordt door niemand gelezen.

Het is ook de opzet – of in ieder geval de hoop – van FTM om de beschuldigde in de val te lokken met het wederhoor. Er zal vooral gebruik worden gemaakt van passages die het verhaal nog leuker maken en de ‘frame’ die de journalist wil aanleggen verder bevestigen. In dit artikel zie je dat ook. FTM smult van het wederhoor van een van de bestuurders van het bedrijf: *“Wij zijn in onze klantenservice mogelijk wat streng waardoor wij graag mensen aan afspraken houden.”* het hoort bij de insteek van dit verhaal dat IVB gedemoniseerd moet worden. Mensen aan afspraken houden is normaal, het zou wat worden in ondernemersland Nederland als niemand zich meer aan afspraken houdt. Maar iemand wat “strenger” aan afspraken houden dat wordt al snel gezien als slechte klantenservice.

Hetzelfde doet zich voor als FTM schrijft over de fysieke vestigingen van IVB. Het wederhoor wordt niet gebruikt om de tekst in het artikel te nuanceren. Het feit dat IVB ook bereid is cliënten elders in het land te ontvangen en daarvoor een overeenkomst heeft met de verzamelkantoren van Regus, is totaal irrelevant voor het artikel. Vanzelfsprekend gaat een opdrachtgever met een laag belang zaak het kantoor niet bezoeken voor overleg over zijn kleine vordering (en als hij dat wel wenst dan zal hij vast welkom zijn al werkt het kostenverhogend), Het onderbouwt de beschuldigingen niet die in dit artikel worden geuit. IVB heeft de beschikking over deze locatie omdat zij service wil bieden aan haar grote cliënten die zelf niet ver naar een incassobureau willen reizen om afspraken te maken over credit management overeenkomsten.

Feitelijk doet het er niet eens toe om wederhoor toe te voegen. Tegen de steek “deze adressen zijn slechts postbussen” is geen wederhoor bestand. De lezer krijg mee dat er sprake is van een façade van postbussen. Het klopt echter niet. Zolang niemand het verzamelkantoor van Regus belt om er een vergaderruimte te huren zijn het slechts postbussen. Zodra iemand belt om een vergaderruimte te huren kan IVB daar

klanten ontvangen die daar prijs op stellen. Het is precies het soort dienstverlening dat Regus aanbiedt.

**Tendens bij FTM om
concept-artikel voor wederhoor niet te verstrekken om
beeldvorming intact te houden**

Maar vooral ernstig is een ander soort manipulatie van wederhoor. Het selectief informeren van een deskundige die FTM in het artikel citeert. De bekende strafrechtadvocaat en hoogleraar Stijn Franken. Hij wordt als volgt geciteerd: “Ervan uitgaande dat de bevindingen kloppen, komt het dicht in de buurt van oplichting...” Welke bevindingen zouden hem zijn gepresenteerd?

Bij navraag blijkt dat de strafpleiter een concept-artikel heeft ontvangen, maar mr. Franken is er zeker van dat daar het uitgebreide wederhoor van IVB niet aan was toegevoegd. Ondergetekende vraagt Stijn Franken ook nog of hij heeft nagetrokken of de bevindingen kloppen. Hij erkent dat hij dit niet heeft gedaan. Zijn uitlating moet niet anders gezien worden dan als een juridische duiding, aldus Franken aan ondergetekende.

FTM ontlokt topwetenschapper Stijn Franken quote

In deze analyse is voldoende aangetoond dat de bevindingen niet kloppen. Het is triest dat FTM een topwetenschapper een mooie quote wil ontlokken door hem maar een kant van het verhaal te verstrekken.

Op 24 juli 2019 publiceerde Follow the Money een vervolgartikel onder de titel “Waarom de ZZP’er een makkelijke prooi blijft voor gehaaide bedrijven?” Het is een

stuk van dezelfde auteur. Voor dit artikel heeft FTM maar helemaal geen wederhoor meer gevraagd. Daardoor bleven de volgende uitlatingen onweersproken:

- “Zo zadelt het incassobureau IVB al acht jaar lang kleine bedrijven op met hoge kosten.”
- “Op stoppen met het incassotraject staat bovendien een straf, vertelt het bureau. Je moet 15% commissie over het aangemelde incassobedrag betalen als je niet naar de rechter wilt stappen.”
- “Sterker nog, het incassobureau brengt de proceskosten direct bij jou in rekening, ook als je debiteur na het vonnis niet betaalt.”

Er is geen steun in de feiten voor deze uitlatingen. Het is onwaar, vals en tendentieus. IVB geeft klanten geen straf maar brengt in rekening wat niet op een debiteur verhaald kan worden, bijvoorbeeld omdat een opdrachtgever een zaak tijdens de behandeling intrekt. De journalist van FTM blijft dezelfde valse beschuldigingen herkauwen. Hij zal dat ook nog in een podcast doen.

6 DE FEITEN IN DE ZAAK VAN MIRIAM DIE FTM NIET PUBLICEERDE

Miriam is een ZZP-er met een eigen administratiekantoor. De debiteur die niet wilde betalen was een klant van haar. Zij is goed op de hoogte van de procedures tegen wanbetalers en de risico's die gepaard gaan met het innen van schulden.

Het conflict dat Miriam met IVB had draaide om het innen van een onbetaalde factuur van 629 euro. Het klopt dat IVB haar 1.175 euro (inclusief BTW) in rekening heeft gebracht voor het begeleiden van de gerechtelijke procedure inclusief griffierechten en deurwaarderskosten.

Het klopt ook dat de oorspronkelijke schuld toen niet is geïnd. Wel is er een vonnis gewezen in de zaak van Miriam tegen haar debiteur. De zaak van Miriam was reeds voorbij de incassofase. De zaak had ook al tot een gerechtelijke uitspraak geleid en was nu aanbeland in de executoriale fase. Gelet op de kernbeschuldiging in het artikel, dat IVB klanten te snel en lichtzinnig zou aanzetten tot procederen, is het dus eigenlijk een vreemde eend in de bijt. De zaak van Miriam ligt al bij de deurwaarder.

In het verhaal over Miriam wordt een verkeerde voorstelling van zaken gegeven. Met name de naargeestige volzin: *“Trekt ze formeel de incasso-opdracht in, dan dreigt het IVB nog eens circa 4.300 euro in rekening te brengen. Ze is woedend,”* is een subliem staaltje van misleiding voor een klager die met een manipulatief verhaal een kruistocht wil beginnen om een bedrijf met negatieve publiciteit nog verder onder druk te zetten.

Het lag anders, zo blijkt uit het dossier. In een notendop:

**Aangehaalde voorbeeld
in de zaak van Miriam onderbouwt
de conclusie van het FTM-artikel niet**

Miriam nam het besluit om haar opdracht in te trekken om de reeds door de rechter toegewezen vorderingen te laten innen middels beslagen via een deurwaarder. IVB zelf legt geen beslagen bij schuldenaars. Door haar opdracht bij de deurwaarder in te trekken, zou IVB zelf voor de deurwaarderskosten opdraaien.

IVB heeft nooit de intentie gehad om deze deurwaarderskosten bij Miriam in rekening te brengen. Het incassobedrijf had haar een coulance-voorstel gedaan om een voor alle partijen acceptabele oplossing te komen. Namelijk nul euro betalen, maar het dossier niet intrekken! Er bestond immers geen enkel risico voor haar om het bij deze deurwaarder door te laten lopen.

Terzijde, ook het bedrag in het artikel klopt niet. Het ging niet om 4.313 euro, maar om 3.138 euro. Het bedrag dat Miriam noemt bestaat voor 1.175 euro uit incasso- en proceskosten die zij al had betaald aan IVB (en deze kosten dus niet boven haar hoofd hingen) en voor 3.138 euro uit executiekosten, zijnde grotendeels beslagkosten van de deurwaarder (die dus niet boven haar hoofd hingen door het coulance-voorstel).

Miriam heeft het idee van de journalist over dit bedrag niet gecorrigeerd (hoe meer hoe beter het klinkt zal zij waarschijnlijk hebben gedacht). Ze heeft de journalist ook

niet verteld dat haar al was aangeboden door IVB, dat zij geen enkele kosten meer hoefde te maken en geen enkel risico liep als zij de zaak niet zou intrekken.

Waar Miriam iedereen meer voor de gek houdt in deze zaak is dat zij de opdracht bij deze deurwaarder wilde intrekken omdat het haar niet snel genoeg ging. Ze wilde naar een andere deurwaarder gaan. Oftewel, er was helemaal geen sprake van dat Miriam de zaak wilde stoppen. Zij wilde de zaak bij deze deurwaarder stoppen en naar een andere deurwaarder stappen. Het ging Miriam bij deze deurwaarder niet snel genoeg.

Miriam heeft de journalist met een slimmigheid gefopt. Ze heeft het een en ander door elkaar gehusseld waardoor het lijkt of haar casus aansluit bij de kern beschuldiging die in het artikel uit de doeken moest worden gedaan. Het aangehaalde voorbeeld in de zaak van Miriam onderbouwt het FTM-artikel niet.

De principiële klant laat het er niet bij zitten

Laten we chronologisch de feiten op een rij zetten in de zaak van Miriam. In 2014 betaalt een klant van het administratiekantoor van Miriam, die in privé zaken doet als ZZP-er in de bouw, zijn rekening niet.

Miriam is principiële klant van IVB. Dat blijkt vanzelf uit de zaak die zij tegen deze debiteur voerde (een groot aantal beslagen) en voorts uit het conflict dat Miriam met IVB kreeg over de rekening van circa 1.200 euro. Miriam koos er immers bewust voor deze zaak niet te schikken en 8.000 euro voor een advocaat neer te tellen.

Miriam heeft in 2014 twee zaken ingediend bij IVB. Een zaak werd na interventie van IVB geregeld met de debiteur. Miriam heeft vervolgens de incassokosten betaald aan

IVB. De tweede debiteur – de genoemde ZZP-er – wilde na diverse aanmaningen nog steeds niet betalen.

Miriam heeft in overleg een dagvaardingsprocedure gestart bij IVB. Zij ontving de opdrachtbevestiging met het beleid dagvaarding. Door haar in de incassofase geslaagde zaak had Miriam een goed beeld gekregen van de werkwijze van IVB. Als eigenaresse van een administratiekantoor wist Miriam goed waar Abraham de mosterd haalt. Zij kende de gerechtelijke procedures tegen dubieuze debiteuren van haar andere klanten. Zij moet zaken genoeg hebben gezien om een inschatting te kunnen maken van de kosten en de risico's. IVB heeft dit toentertijd mogelijk overschat, maar dat kan haar eigenlijk niet worden aangewreven.. Even zo goed kan juist worden gesteld dat Miriam wel goed wist waar zij mij bezig was/ Als puntje bij paaltje komt heeft Miriam helemaal niet betaald voor het werk dat IVB en de deurwaarder voor haar hebben verricht.

IVB heeft voor Miriam een verstekvonnis behaald. Miriam kreeg haar vordering van 629 euro toegewezen, vermeerderd met 423,80 euro aan proceskosten. Dit vonnis is vervolgens bij de deurwaarder ter executie gegaan.

De wanbetaler bleef echter dwars liggen. Als zijn administrateur wist Miriam heel goed dat hij in privé aansprakelijk was voor de schuld aan haar, inclusief toegewezen proceskosten. Miriams debiteur is nog relatief jong (zodat in principe nog 20 jaar lang kon worden geïncasseerd).

En wat Miriam ook dacht te weten was waar zij succesvol beslag kon laten leggen bij haar debiteur. Op haar instructie werden dus diverse beslagen ten laste van de veroordeelde debiteur gelegd. Helaas steeds zonder dat deze beslagen bleven kleven en de vordering volledig werd voldaan. Het lag niet aan deze deurwaarder dat de

beslagen op het vermogen en inkomen van de debiteur van Miriam niet bleven kleven. Het lukte keer op keer niet.

Sterker nog, het was de administrateur Miriam, die de deurwaarder steeds de informatie verschafte waar het leggen van beslag bij haar debiteur doel zouden gaat treffen. Miriam had als ex-boekhoudster immers alle gegevens van haar debiteur, zijn vermogen, zijn inkomen, zijn assets, een bankrekeningnummer en ze wist ook voor welke klanten haar debiteur werkte (hij werkte als aannemer). De debiteur wisselde echter van boekhouder en opdrachtgever, had geen vastgoed op naam en bleek ook belastingschulden te hebben.

<p style="text-align: center;">Miriam was principieel en wilde naar de rechter</p>

Nadat de executie lange tijd heeft geduurd omdat de debiteur niet meewerkt, uit Miriam haar onvrede over de deurwaarder. Zij wil de zaak intrekken. IVB heeft haar voorgesteld de zaak bij de deurwaarder te laten. In de overeenkomst met Miriam stond namelijk – net zoals bij alle andere incassobedrijven en deurwaarders - dat indien de zaak wordt ingetrokken de deurwaardershandelingen betaald moeten worden.

IVB garandeerde Miriam dat zij geen risico's zou lopen op de gemaakte en te maken deurwaarderskosten (bijvoorbeeld in het geval als de debiteur failliet zou gaan en de beslagkosten niet meer op hem verhaald kunnen worden) wanneer zij de zaak niet zou intrekken. Miriam zou niet belast worden met deurwaarderskosten. De beslagen zouden haar uit coulance dus verder geen cent kosten op voorwaarde dat zij de zaak niet in zou trekken.

Miriam besloot echter toch de zaak in te trekken, om de zaak vervolgens bij een andere deurwaarder weer aan te kunnen melden. Overigens heeft elke deurwaarder hetzelfde beslag instrumentarium. Het maakt dus niet uit welke deurwaarder een dossier behandelt: iedereen kan en doet hetzelfde. De deurwaarder kon daardoor de door hem gemaakte beslagkosten niet meer verhalen op de debiteur.

Doordat Miriam de opdracht in wilde trekken heeft IVB haar de financiële gevolgen voorgehouden van een dergelijke intrekking en een voorstel gedaan om de zaak verder door te zetten zonder enig risico voor haar.

**IVB doet ontevreden Miriam
een coulancevoorstel in afwijking
van haar voorwaarden**

Er is geen redelijkheid te vinden in de beslissing van Miriam om IVB de zaak terug te laten halen bij de deurwaarder. IVB had haar voorgesteld de zaak verder te behandelen tegen nul euro, mocht beslaglegging uiteindelijk geen resultaat bieden dan zouden ook de beslagkosten niet doorberekend worden. Zie hiervoor de analyse van de voorwaarden van NVI-leden. Zie hiervoor hoofdstukken **1 INLEIDING** en **7 HOE FTM MET WEDERHOOR SJOEMELT)**

Miriam stond er op dat de zaak werd teruggetrokken en heeft aangegeven een lastercampagne te starten op internet tegen IVB.

Volkomen bezijden de waarheid van deze zaak stelt de journalist dat ontevreden klanten die hun incasso-opdracht willen intrekken worden geconfronteerd met een dilemma: “stoppen betekent dat IVB 15% commissie opeist op grond van de algemene voorwaarden, doorgaan betekent het risico op nog meer facturen.” De

journalist heeft het bij het verkeerde eind. De algemene voorwaarden die doorbelasting van gemaakte kosten mogelijk maakt, worden niet klakkeloos toegepast. Er komt altijd een redelijke oplossing met de klant.

Het voorstel dat aan Miriam gedaan is, is duidelijk in afwijking met de productvoorwaarden en algemene voorwaarden en getuigt van een coulante opstelling naar een klant die ontevreden is over een incassozaak met een debiteur die achteraf (het verbaasde Miriam als zijn boekhouder ook) niet over verhaalsmogelijkheden leek te beschikken.

Het klopt wel dat Miriam bij hem, zoals de journalist speels naar voren brengt, de song Hotel California in gedachten brengt: “You can check out any time you like but you can never leave.” Dat komt alleen omdat zij hem niet het complete verhaal heeft verteld. Had zij dat wel gedaan, dan is in deze zaak op Miriam alleen het lied van Frank Sinatra van toepassing: “I did it my way,” zoals zal blijken uit de volgende toelichting.

8.000 EURO ADVOCAA TKOSTEN VOOR MIRIAM?

Om onder betaling uit te komen startte de principiële klant Miriam in december 2017 haar kruistocht tegen het bedrijf dat eerst haar bondgenoot was tegen haar debiteur en later haar grootste vijand. Hoe belangrijk het is dat je in Nederland ook voor lage vorderingen je recht kunt halen blijkt wel uit het gedrag van principiële klant Miriam. Als dat niet gebeurt slaan sommige opdrachtgevers om in rancune. Niet betaald krijgen – terwijl je gelijk hebt – is niet te verkroppen.

Als IVB tegen Miriam een gerechtelijke procedure start om Miriam te laten stoppen het bedrijf zwart te maken (en daar ook in slaagt bij de rechter) dient Miriam een

tegenvordering in. Zij eist dat de incasso-overeenkomst wordt ontbonden omdat IVB jegens haar een specifieke zorgplicht heeft geschonden. Zij vordert de 1.175 euro terug waarmee het griffierecht, de deurwaarder en het werk van IVB werd vergoed. Ook vorderde zij een schadevergoeding van 1.000 euro aan IVB voor haar eigen tijdsbesteding aan de zaak. Deze schadevergoeding wordt afgewezen. De vordering van 1.175 euro wordt toegewezen omdat de rechter oordeelt dat IVB haar specifieke zorgplicht in haar zaak heeft geschonden.

Maar de rechter oordeelt in hetzelfde vonnis ook dat Miriam een onrechtmatige daad heeft gepleegd door IVB zwart te maken en haar in een kwaad daglicht te stellen. Miriam moet een schadevergoeding aan IVB betalen. Die schade wordt momenteel begroot. Geen van de twee partijen krijgt zijn proceskosten vergoed, omdat zij elk op enig punt in het ongelijk zijn gesteld.

Een bizar aspect aan de opstelling van Miriam is dat zij volgens FTM van haar advocaat een rekening heeft ontvangen van 8.000 euro! Deze kosten ontstonden doordat zij niet vrijwillig wilde stoppen met onrechtmatige uitlatingen en in een tegenvordering 1.175 euro incassokosten en 1.000 euro schadevergoeding van IVB terug wenste te vorderen.

**Miriam betaalde haar advocaat 8.000 euro
omdat zij niet wilde stoppen met onrechtmatige
uitlatingen en ontbinding van
de incasso-overeenkomst vorderde**

Hoeveel tijd heeft de advocaat in de tegenvordering gestoken? Was dat meer dan 1.200 euro? In dat geval heeft Miriam meer kosten gemaakt dan dat er baten zijn. Is dit een “verbazingwekkend verdienmodel” voor deze advocaat? Mag van een

professioneel advocaat verwacht worden dat hij Miriam zou hebben geadviseerd te schikken voor een redelijk bedrag of geen tegenvordering in te stellen? Had de advocaat Miriam bij het uitbrengen van de conclusie van antwoord een volledig beeld moeten voorhouden van de te verwachten kosten als partijen niet zouden schikken?

De vraag rijst meteen of de advocaat die Miriam bijstond dan ook niet dezelfde specifieke zorgplicht had. De beslissing van de rechtbank Roermond zal nog lang nagalmen in de juridische wereld.

Het ontgaat de journalist van FTM allemaal of hij negeert het bewust. Wel tracht hij op suggestieve wijze de schuld van deze hoge advocaatkosten ook nog eens bij IVB neer te leggen. Het “*juridisch getouwtrek*” kost “*de 37-jarige moeder*” circa 8000 euro aan advocaatkosten. “*Hoewel dat er flink inhakt, houdt ze de strijd vol.*” Dat volhouden van een strijd is nu juist waar het veel klanten van een incassobedrijf ook om gedaan is als zij hun vordering bij de rechter willen gaan claimen.

De hoge advocaatkosten zijn wrang voor Miriam en ook wrang voor IVB.

Voor Miriam is het wrang omdat het onnodig was deze grote som geld te investeren in deze procedure. Miriam had de keus de zaak te schikken en zo een gerechtelijke procedure te voorkomen of (door) te gaan met procederen. Zij koos voor het laatste.

Een schikking had het volgende resultaat voor Miriam gehad:

- Zij moest ervan afzien de executiezaak bij de deurwaarder in te trekken. Deze beslissing zou haar niets kosten. Zij zou geen enkel risico lopen nog meer kosten te maken in de toekomst. Er bleven ook “*geen kosten meer boven haar hoofd hangen*” zoals FTM ten onrechte stelt.

- Zij ziet af van het betwisten van de door IVB in rekening gebrachte incasso- en proceskosten van 1.175 euro.
- Zij trekt haar eis in dat IVB haar schadevergoeding van 1.000 euro moet betalen (buiten rechte eiste Miriam zelfs 5.000 euro schadevergoeding).
- Zij stemt vrijwillig in met het staken en gestaakt houden van diffamerende en schadelijke berichten over IVB.
- Zij heeft geen of zeer lage onderhandelingskosten van de advocaat voor Miriam (de schikking kon zelfs zonder advocaat worden afgedaan).

Het niet voldoen aan de sommaties van IVB de schadelijke berichtgeving vrijwillig te verwijderen, geen schikking te accepteren en een tegenvordering in te dienen tot ontbinding van de incasso-overeenkomst had het volgende resultaat voor Miriam.

- Zij was nu vrij haar executiezaak bij een andere deurwaarder onder te brengen. Zij kreeg daarmee geen enkele zekerheid dat zij daardoor de schuld sneller kon gaan innen bij deze nieuwe deurwaarder.
- De rechter stelde haar in het gelijk dat IVB Miriam ofwel had moeten adviseren om niet tegen haar debiteur te gaan procederen (en zij de 697 euro schuld dus had moeten afschrijven) ofwel haar een volledig beeld had moeten geven van de kosten om tegen deze debiteur te procederen. Hierdoor ontving Miriam een bedrag van 1.175 euro incasso- en proceskosten terug.
- De rechter wees haar eis dat IVB een schadevergoeding van 1.000 euro aan Miriam moet betalen af.
- De rechter veroordeelde Miriam tot een verbod potentiële opdrachtgevers, toeleveranciers en (ex)-medewerkers van IVB te benaderen om het incassobedrijf, haar bestuurders en/of haar medewerkers zwart te maken en in een kwaad daglicht te stellen. Tevens verbood de rechter haar via Internet te reageren op bedrijfsberichten van IVB.

- Zij werd veroordeeld tot betaling van een dwangsom van 1.000 euro bij iedere overtreding.
- Zij werd veroordeeld tot de betaling van een schadevergoeding aan IVB, waarvan de hoogte bij schadestaat zal worden bepaald (het vonnis werd gewezen op 3 juli 2019).

Weliswaar wees de rechter haar vordering tot terugbetaling van 1.175 euro toe, maar daar hing een prijskaartje aan van 8.000 euro advocaatkosten.

Het is de vraag of de advocaat van Miriam niet dezelfde specifieke zorgplicht heeft

Voor IVB is het wrang dat nu juist in deze zaak is geoordeeld dat zij een specifieke zorgplicht heeft dat zij Miriam moet informeren om niet te gaan procederen tegen een debiteur die 697 euro niet betaalt omdat dit wellicht meer gaat kosten dan het opbrengt, uiteindelijk een bedrag van 1.175 euro. Terwijl Miriam niet vrijwillig voldoet aan een verzoek IVB niet langer zwart te maken en een tegenvordering instelt van 2,275 euro, daarvan uiteindelijk 1.175 euro krijgt toegewezen en 8.000 euro advocaatkosten maakt.

Van IVB wordt verwacht dat zij aan haar specifieke zorgplicht voldoet, namelijk dat van haar verwacht mag worden dat Miriam ofwel zou hebben geadviseerd om niet te gaan procederen, ofwel Miriam voor het uitbrengen van de dagvaarding een volledig beeld had moeten voorhouden van de te verwachten kosten, maar gold dat dan ook niet voor de advocaat van Miriam? Was het “juridisch getouwtrek” zoals de journalist het noemt wel nodig? Had het niet anders kunnen worden opgelost?

Of de advocaat van Miriam haar de te verwachten kosten heeft voorgehouden van deze procedure dat weet IVB niet. IVB stelt wel dat deze advocaat geen serieuze

poging heeft ondernomen om de zaak te schikken. Dit ondanks dat was gebleken van de bereidheid van IVB om te schikken.

Miriam was zelf niet bereid te schikken voor minder dan het bedrag van 5.000 euro. Zij zag dit bedrag dat zij als vergoeding voor haar eigen tijdsbesteding aan het geschil met IVB over de in haar ogen disproportionele incasso- en proceskosten. Miriam eiste dus dat IVB haar 5.000 euro zou betalen als compensatie voor haar tijdsbesteding, omdat zij het er mee oneens was het incassobedrijf haar 1.175 euro kosten in rekening had gebracht om een vordering van 629 euro te innen. Dit ligt dicht in de buurt van ergens een slaatje uit proberen te slaan.

IVB heeft haar eigen advocaat ingelicht dat Miriam alleen wilde schikken als zij 5.000 euro schadevergoeding zou krijgen. De logica van deze astronomische eis van Miriam is niet te volgen (en kwam ook in de tegenvordering niet meer voor).

Vervolgens is het de vraag of van Miriams advocaat verwacht mag worden dat hij haar adviseert om geen tegenvordering in te dienen indien zijn tijdsbesteding meer gaat kosten dan het resultaat van deze tegenvordering ooit kan opleveren. Het is IVB niet bekend welk deel van de rekening de tijdsbesteding aan deze eis in reconventie betref, maar het is niet onaannemelijk dat dit veel meer is geweest dan 1.200 euro.

Bij een schikking waarin Miriam had geaccepteerd dat de deurwaarder de executiezaak mag doorzetten, bleef de hoogte van geschil dus beperkt tot 1.175 euro door Miriam betaalde incasso- en proceskosten en een schadevergoeding van 1.000 euro die Miriam vorderde. Stonden de kosten van de tegenvordering wel in verhouding tot deze vordering? Was de vordering van 1.000 schadevergoeding (die door de rechter resoluut werd afgewezen) wel realistisch?

De vordering in conventie die IVB in deze zaak instelde betrof het staken en gestaakt houden van onrechtmatige uitlatingen. Een aantal van deze uitlatingen waren evident onrechtmatig. Dat bleek ook uit de veroordeling van Miriam door de rechter. Had van de advocaat ook ter zake van deze vordering verwacht mogen worden dat er eerst tijd wordt gestoken in het schikken van de zaak? IVB had zonder meer genoeg genomen met het vrijwillig verwijderen van onrechtmatige uitlatingen (hoe sneller hoe beter). Ook wat dit betreft werd ondanks de sommaties van IVB geen poging ondernomen te schikken.

Het kan zijn dat Miriam om principiële redenen 8.000 euro advocaatkosten wilde maken omdat zij wenst dat haar vrijheid van meningsuiting niet beknot mag worden ondanks de inperking van artikel 10 lid 2 EVRM dat zulks wel is toegestaan als de goede naam en eer van een ander in het geding is.

Ook bij incassozaken komt het voor dat de kosten om principiële redenen hoger worden dan de baten. Dat is dan net zo min een “verbazingwekkend verdienmodel” als de kosten van de advocaat van Miriam een “verbazingwekkend verdienmodel” zijn.

En dit alles omdat het innen van de schuld via de beslagen haar niet snel genoeg ging en zij naar een andere deurwaarder wilde stappen.

Als de 8.000 euro advocaatkosten die Miriam moest betalen iets zeggen over deze zaak is het wel dat mensen voor principiële belangen bereid zijn diep in de portemonnee te tasten om hun gelijk te halen. Precies datgene dat IVB wordt verweten, dat zij in dat soort zaken niet waarschuwt voor hoge kosten, wordt verduidelijkt door deze zaak. Alsof er een kleiner Baboesjka poppetje (1.175 euro) in een groter Baboesjka poppetje wordt geschoven (8.000 euro).

Zorgplicht gaat voorbij aan de eigenwijsheid van mensen en hun principiële opstelling

Het is het poppetje van de principes. Zorgplicht gaat voorbij aan de eigenwijsheid van mensen en hun principiële opstelling. De schending ervan hangt geheel af van de feiten en omstandigheden in een bepaalde zaak.

7 HET VERHAAL DAT ED AAN FTM VERTELDE EN HET ECHTE VERHAAL

Het verhaal van klager Ed is bezijden de waarheid en geeft een verkeerde voorstelling van zaken. . Ook Ed zat zeer principieel in de wedstrijd. Omdat FTM hem heeft geanonimiseerd en IVB dit volgt, moet het toelaatbaar worden geacht geanonimiseerde correspondentie van Ed met IVB te publiceren waaruit blijkt dat zijn verhaal niet klopt. Alleen op deze wijze kan IVB zich verdedigen door het echte verhaal bekend te maken. Het geeft bovendien ook meteen een goed beeld uit de praktijk van de problematiek rond laag belang zaken.

**Ook aangehaalde voorbeeld
in de zaak van ED onderbouwt
de conclusie van het FTM artikel niet**

Het verhaal van Ed is een versie van de gebeurtenissen waarin klager Ed zijn pijlen op IVB richt omdat hij achteraf ontevreden is over de kosten. Bij het geven van de opdrachten liet hij IVB wel degelijk onverbloemd weten dat hij wilde doorpakken en de huurder, die hij “*een satan*” noemde, uit zijn huis wil zetten. Incassobedrijven en deurwaarders krijgen vaker te maken met dit soort opdrachtgevers. Mensen die aandringen op harde actie en zich door niets of niemand van de wijs laten brengen.

Die opdrachtgevers willen die actie graag en zeggen er de kosten voor over te hebben. Als zij daarna hun gram hebben gehaald (de situatie kalmeert, de

achterstallige huur wordt betaald en/of de huurder verlaat inderdaad de woning) zijn zij eerst best tevreden. Ook Ed schreef zijn incassobureau een aardig briefje:

De tekst van het briefje dat Ed op 2 oktober 2018 digitaal aan IVB stuurde:

Ik wil u graag vermelden dat met grote blijdschap onze studente X per zondag 30 september 2018 haar kamer bij ons in goed overleg heeft verlaten.

Ik zag ook in mijn account dat zij bij u aan de verplichting heeft voldaan. Bij deze is voor mij de zaak tegen haar dan ook beëindigd.

Hoop van u verder te horen betrefd de afhandeling.

M v g Ed

Maar als dergelijke opdrachtgevers uiteindelijk een factuur ontvangen voor de opdrachten die zij willens en wetens hebben verstrekt aan het incassobureau, vinden zij soms achteraf de kosten van de procedure toch te hoog in verhouding tot de som die zij ontvangen hebben. Het ging hen eigenlijk niet in de eerste plaats om het bedrag dat zij wilden innen, maar om hun Nemesis te overwinnen. Ed is een typisch voorbeeld van een dergelijke opdrachtgever. In het verhaal dat Ed aan FTM vertelde verzwijgt hij de wijze waarop hij in de zaak stond. Direct na de aanmelding van zijn zaak bij IVB heeft Ed aangegeven naar de rechter te willen stappen. De medewerker van IVB heeft aangegeven de 14-dagen brief te willen afwachten.

Het verhaal van klager Ed zoals FTM het optekent

Laten we eerst eens het verhaal bekijken zoals FTM dat uit de mond van Ed optekent:

Ed is boos. Hij is wel wat gewend, maar de student die nu de kamer in zijn kleine rijtjeshuis huurt, zorgt voor veel overlast. Wanneer hij ook nog eens flink te laat is met de maandhuur van ruim 300 euro, denkt Ed: 'Nu zal ik je krijgen.' De zestiger kruipt achter de computer op zoek naar incassobureaus. Het eerste het beste incassobureau dat hij op Google tegenkomt, is het Incassocenter.

Google reviews geeft de onderneming 4,5 ster op basis van bijna honderd recensies. De website ziet er goed uit: Ed leest dat het Incassocenter ‘heldere, transparante tarieven’ hanteert, ‘ervaren juristen’ heeft en beschikt over ‘landelijke dekking’. Bovendien werkt het bedrijf op basis van no cure no pay. ‘Dat trok me wel aan.’

Ed belt met een 010-nummer. ‘Ze zouden mijn zaak wel even oplossen’, vertelt Ed over dat eerste gesprek. ‘Daar werd ik erg blij van.’ Incassocenter belooft een zogeheten veertiendagenbrief te sturen, waarin het bureau aanmaant te betalen. Dat zet druk op de student, zodat hij de achterstallige huur snel betaalt.

Ed denkt te bellen met een medewerker in Rotterdam, waar Incassocenter zegt gevestigd te zijn. In werkelijkheid belt hij met een medewerker in Den Haag. Daar houdt het Invorderingsbedrijf (IVB) kantoor, dat tot hetzelfde concern behoort en dezelfde eigenaren heeft als het Incassocenter. Volgens de websites hebben de bedrijven ook fysieke vestigingen in Amsterdam, Groningen en Rotterdam. Deze adressen zijn slechts postbussen, leert navraag bij kantoorverhuurder Regus.

Ruim een week na dagtekening van de veertiendagenbrief neemt het IVB contact met Ed op met het voorstel naar de rechter te stappen, nu de student niet heeft betaald. Merkwaardig, want een fatsoenlijk incassobureau wacht eerst de betaaltermijn van de veertiendagenbrief af, voordat het klanten opzadelt met de kosten van een mogelijk onnodige procedure. De schuldenaar kan immers nog op tijd betalen en dan zijn de kosten voor niets geweest.

Zonder te beseffen dat de betaaltermijn nog niet is verstreken, gaat Ed akkoord met het starten van de incassoprocedure met een dagvaarding voor ruim 250 euro. Diezelfde dag nog stuurt het IVB de factuur. Een week later zendt het incassobureau een tweede factuur voor 117 euro, voor onder meer de griffiekosten (kosten van de rechtbank), waarmee de teller op 367 euro staat – op dat moment al meer dan de achterstallige huur. Voor Ed is het een flink bedrag, maar het IVB vertelt hem dat het slechts een voorschot is, zo herinnert hij zich. ‘De kosten zouden verhaald worden op de huurder.’

Vrijwel direct na ontvangst van de dagvaarding betaalt de student de achterstallige huur aan het IVB. ‘De student kwam heel boos naar beneden stormen. Hij zei: ‘Jij hebt post van mij gestolen!’ Ik belde. Het bureau zei een brief te hebben gestuurd, maar die heb ik hier nooit gezien. Toen begon ik te twijfelen.’

Het echte verhaal van Ed

Ed is furieus wil zo snel mogelijk naar de rechtbank

Ed is heel erg boos op zijn huurder. Hij wil haar uit zijn huis zetten. Het liefst eerder dan het huurcontract afloopt. Door het gedrag van de huurder is hij bang dat het

gaat escaleren. Hij is bang voor zijn eigen reacties. Zelfs de politie is er al bijgehaald. Uit het aanmeldformulier dat hij naar IVB stuurt blijkt dat zijn problemen verder strekken dan een achterstallige huurbetaling. Zij vrouw durft niet meer alleen thuis te zijn met de huurder. Ed gelooft dat hij “een satan” in zijn huis heeft gehaald.

De tekst die Ed via het digitale aanmeldformulier indient bij IVB op 5 september:

Na de vele provocaties die deze studente aan ons richt en heeft gericht is het haar nu om de huur niet te betalen. Kan zijn dat er een foutje is gemaakt met betalen, maar dat lijkt ons heel sterk. Ze probeert niets anders dan ons over de rooie te krijgen, zelfs al een keer met politie. In dit geval gaat het over het niet betalen van de kamer huur voor september 2018 welke betaald dient te worden voor de 1e van elke nieuwe maand. Ook dit zie ik als 1 van haar provocaties. Ik heb het hele kontrakt gekopieerd en bijgesloten. Deze studente is door ons al aan gezegt / geschreven dat ze de kamer zo snel mogelijk moet verlaten, liever vandaag dan morgen. Zij beroept zich op de 3 maanden opzeg termijn. Wij zeggen, bij goed gedrag is het oke, maar nog steeds gedraagt ze zich als een ondraaglijke studente waarbij het soms hoog oploopt en ik voor mij zelf bang bent dat de zaak een keer gaat escaleren. Hopende dat u mij verder kunt helpen met dit grote probleem voor ons. Mijn vrouw durft al niet meer allen te zijn met haar door een eerdere uitval van deze studente. Na 8/9 jaar met liefde studenten te hebben gehad is dit een satan in ons huis nu. Alle informatie verder heb ik met We Transfer naar u verstuurd.

Bij zijn aanmelding stuurt Ed twee berichtjes mee naar het incassobureau. Daaruit blijkt dat Ed al voor zijn aanmelding naar de rechter wilde stappen omdat zijn huisregels niet worden nageleefd. In het eerste briefje reageert de huurder op de aanzegging van Ed om het gehuurde te verlaten per 1 september 2018. Zij schrijft: “Helaas is het onmogelijk voor mij om te verhuizen naar de plek van mijn vriend. Ik zal tot 31 oktober blijven zoals schriftelijk is overeengekomen.” Ed reageert daarop als volgt:

Bericht van Ed d.d. 22 augustus 2018 op het bericht van de huurder dat zij blijft:

*Maar het is oke, je kan blijven tot de afgesproken en beschreven datum van van 31 okt 2018.
Mits jij je eigen als een goed opgeleid persoon zal gedragen.*

Tot aan vandaag 22-08 leg jij nog steeds onze regels naast je neer en doet niet wat wij van jou verlangen.

Wij willen het jou niet moeilijker maken als wat nu het geval is, maar... je kan het krijgen zoals je zelf wilt.

Daarom zie dit dan ook als een waarschuwing.

Bij het wederom NIET nakomen van onze huisregels orde en netheid, zal ik het niet nalaten om een kort geding aan te spannen, waarbij ik zal eisen per direct de woning te verlaten.

Hieraan zijn voor ons beide kosten aan verbonden en de verliezer zal de proceskosten moeten betalen.

Ik doe dit liever niet, beter voor ons beide.

Bij deze vraag ik dan ook nogmaals je te gedragen zoals in het begin, toen jij hier kwam wonen.

Dan zullen wij en jij zelf nog ene leuke laatste maanden hebben met elkaar hier.

Groet Ed (mede getekend door zijn vrouw)

Kennelijk ging de huurder weer over de schreef, want Ed zocht contact met IVB op 5 september. Wanneer klanten dit soort informatie verstrekken hoort een “fatsoenlijk” incassobureau daarop te reageren en meteen met de klant te overleggen. Dat doet een medewerker van IVB ook. Hij belt na diens aanmelding meteen met Ed. Die wil dagvaarden.

De medewerker geeft aan eerst een reactie op de veertiendagenbrief te willen afwachten. Wel wordt afgesproken de dagvaarding klaar te zetten, zodat er vaart in de procedure kan worden gezet. Dit bevestigt IVB schriftelijk aan Ed op 14 september (negen dagen na de aanmelding) en stuurt het “**beleid dagvaarding**” mee met een volledige uitleg van de kosten van de procedure en de risico’s. In dit stuk staan geen kleine lettertjes. Nooit is Ed beloofd door IVB dat hij de proceskosten op de huurder kan verhalen, zoals in het artikel wordt beweerd.

**ED geeft schriftelijk akkoord
op een uitgebreid beleid**

Ed had zelf al laten blijken heel goed te weten wat de risico's zijn als er wordt geprocedeerd. Hij schreef immers in het briefje aan de huurder: *“Hieraan zijn voor ons beide kosten verbonden en de verliezer zal de proceskosten moeten betalen.”*

Het is dus helemaal niet “merkwaardig”, zoals de journalist oordeelt, dat er kosten worden gemaakt voor een “onnodige” procedure. Ed wil deze procedure. Hoe sneller hoe beter in zijn ogen. Het kan wel zijn dat de schuldenaar de kosten nog op tijd kan betalen, maar dat is in deze zaak niet relevant. De dagvaarding wordt immers pas op 26 september betekend bij de huurder. Dat is vijf dagen na het verstrijken van de termijn in de veertiendagenbrief. Inmiddels was gebleken dat de huurder de achterstallige huur niet op tijd had betaald.

Ed geeft de volgende schriftelijke reactie aan IVB over wat hij in de dagvaarding opgenomen wil zien.

Bericht van Ed d.d. 14 september 2018:

Geachte M

Hierbij 3x een A 4 als toevoeging op een dagvaardiging.

Links beschrijft de dame duidelijk dat ze blijft tot 31 oktober 2018.

In het midden mijn toezegging om te blijven tot 31 oktober 2018.

Rechts beschrijft de dame nogmaals te blijven tot 31 oktober 2018.

Verder heeft zij licht te kennen gegeven eind September haar kamer te verlaten, maar alles erg ongeloofwaardig.

Verder per brief of mail is alleen maar gesproken over eind oktober .

M v g Ed

Ed betaalt de nota van 250 euro op dezelfde dag dat hij deze stukken stuurt. Om de rechter de zaak te laten bekijken moet Ed, gelet op het kleine belang, een griffierecht betalen van 79 euro. Dat griffierecht brengt IVB nog niet in rekening bij Ed. De dagvaarding is immers nog niet uitgebracht. De zaak is op de rol gezet bij de rechtbank op 4 oktober. Als de huurder voor die tijd heeft betaald kan de zaak nog ingetrokken worden en hoeft Ed het griffierecht niet te betalen.

Voorals de verhoudingen tussen de schuldeiser en de wanbetaler emotioneel zijn geworden (het gaat bij Ed om veel meer problemen dan de achterstallige huur) wordt uit boosheid of wraak vaak zo lang gewacht met betalen tot men echt bij de rechter moet reageren. Veel wanbetalers hopen of gaan er zelfs van uit dat de schuldeiser de kosten voor een dagvaarding toch wel niet zal maken.

Ed is blij: Huurder betaalt de achterstand en verlaat de woning

De huurder van Ed reageert op de dagvaarding door één dag na ontvangst (op 27 september) € 413,62 en op 8 oktober nog eens € 1,10 te betalen. Ed reageert met “grote blijdschap”, zo schrijft hij IVB, dat de huurder heeft betaald en een maand eerder is vertrokken uit de woning.

Ed is wel nog steeds boos op de huurder dat hij nu 250 euro kosten kwijt is. Want als de zaak hier eindigt en niet bij de kantonrechter wordt aangebracht kan hij deze kosten niet bij de huurder in rekening brengen.

Uit de correspondentie tussen IVB en Ed blijkt dat het niet klopt dat Ed akkoord is gegaan met een dagvaarding zonder te beseffen dat de betaaltermijn nog niet is verstreken, zoals de journalist schrijft. Ed wilde zo snel mogelijk achter de huurder aan omdat hij de huurder uit zijn huis wilde verdrijven. Het klopt niet dat IVB hem heeft verteld dat het slechts een voorschot is.

Met Ed is besproken en schriftelijk bevestigd door toezending van het beleid dagvaarding, dat er nog kosten bij kunnen komen als hij wil gaan procederen

(bijvoorbeeld het griffierecht). Dit staat ook in de brief die hem is toegezonden over de kosten en het risico van dagvaarden: *“Gaat uw debiteur dan over tot volledige betaling, dan resteert voor u de hoofdsom, na aftrek van alle kosten.”* De herinnering van Ed, zoals hij die door de journalist laat optekenen, dat “de kosten verhaald zouden worden op de huurder” is iets dat hij zich mogelijk heeft ingebeeld. Ed had immers voordat hij naar IVB stapte in zijn briefje aan de huurder al geschreven “de verliezer de proceskosten zal moeten betalen.” IVB heeft hem dat niet verteld en zelfs schriftelijk vastgelegd wat hem te wachten staat.

Ed had in zijn blijdschap-briefje geschreven: *“Bij deze is de zaak tegen haar dan ook beëindigd.”* De vraag die nu moet worden beantwoord is of IVB daarna – met de bedoeling om Ed op kosten te jagen – heeft aangedrongen om de zaak toch nog door te zetten.

Wat schrijft FTM hierover?

Wanneer Ed in het online klantenportaal ziet dat er is betaald, laat hij direct weten dat hij de rechtszaak wil stoppen. ‘Maar volgens IVB kon dat niet,’ vertelt Ed, ‘omdat de zaak al was ingediend bij de rechtbank.’ Hij weet dan niet dat de bewering niet klopt: het IVB dient de zaak pas drie weken later in bij de rechtbank. En ook al zou de zaak al zijn ingediend, dan kun je als eiser de zaak vóór de zitting weer intrekken.

Zo sleept het incassotraject zich voort, terwijl de student de huur en incassokosten al heeft betaald. Toch kan het IVB verder met de procedure.

Er zijn immers kosten bijgekomen, die Ed ook op de student kan verhalen: de proceskosten. Als de rechter de student veroordeelt die kosten te betalen, profiteert het IVB in eerste instantie daarvan, niet Ed. Maar dan moet de student wel veroordeeld worden tot het betalen van de proceskosten.

Zo is dat geregeld in artikel 20 van de algemene voorwaarden van het IVB. Volgens dat artikel mag het IVB de proceskosten (rente, incassokosten, ‘salaris gemachtigde’, plus ‘enig andere vergoeding’) na toekenning door de rechter direct opeisen bij de schuldeiser, ongeacht of deze kosten te verhalen zijn op de debiteur.

Met andere woorden: het IVB laat eerst Ed tegen zijn zin doorprocederen en dus meer kosten maken.

Wint het IVB de zaak bij de rechter, dan moet de schuldenaar de proceskosten betalen, maar het IVB verhaalt die direct op de schuldeiser – terwijl Ed die dus al heeft betaald.

Doorprocederen was in Eds geval uitsluitend in het belang van het IVB.

Wat zegt IVB hierover?

Het is niet zo gegaan als Ed het aan de journalist vertelde. Het is niet geloofwaardig dat IVB jaren lang in zaken openlijk aan de telefoon opdrachtgevers probeert wijs te maken dat een zaak waarin nog geen antwoord van de gedaagde is gekomen niet kan worden ingetrokken. De journalist suggereert eigenlijk impliciet dat IVB deze onzin zou verkopen omdat “in eerste instantie IVB daarvan profiteert”. Ten eerste profiteert de Rechtspraak daar als eerste van. Bij de vordering als die van Ed is het griffierecht vandaag de dag € 81,-.

Er is geen sprake van dat IVB in deze fase aan het “profiteren” is. De factuur van € 117,- die zij aan Ed stuurt bestaat grotendeels (79 euro) uit griffierecht. De resterende € 38,- is een fee voor het voortzetten van het dagvaardingsdossier in deze fase. Hoewel FTM dit niet naar voren brengt, had zij wel gelijk gehad indien de kritiek had geluid dat IVB in de begeleidende brief bij de dagvaarding niet moet

schrijven dat de kosten van het opstellen van de dagvaarding 86 euro bedragen (een prijs die overigens heel concurrerend is met andere incassobureaus) maar ook nog eens 38 euro. Dat is alvast één les uit deze analyse voor IVB.

FTM is kennelijk niet op de hoogte van een werkwijze die veel incassobureaus en deurwaarders toepassen om toch nog enig soelaas te bieden aan personen die in het ootje worden genomen door wanbetalers die schuldeisers opzadelen met de proceskosten (in het geval van Ed dus 250 euro). Wie namelijk betaalt na de betekening van de dagvaarding, zoals de huurder van Ed deed, heeft de schuld erkend door betaling. Zeer regelmatig komt er dan geen betwisting van de dagvaarding meer en wordt de vordering van de proceskosten, waaronder salaris gemachtigde (72 euro), exploitkosten (82 euro), griffierecht (79 euro) als ook de nakosten alsnog worden toegewezen. Door opnieuw 117 euro te investeren heeft Ed de kans in ieder geval nog zo'n 233 euro terug te krijgen. Zijn het baten van een afgewogen risico? Of zijn het kosten voor de genoegdoening die een eiser zoekt? Het is niet aan een incassobureau daarover een oordeel te vellen.

De journalist heeft het dus bij het verkeerde eind door te schrijven dat het incassotraject zich voortsleept omdat IVB dit zou willen. Regelmatig komt er een week of vier tot zes nadat de dagvaarding is aangebracht een verstekvonnis waarmee de proceskosten kunnen worden binnengehaald. Op basis van art 125 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) is een gerechtelijke procedure aanhangig vanaf de dag dat de dagvaarding wordt betekend bij de debiteur. Vanaf dat moment is de debiteur ook de exploitkosten, het salaris gemachtigde en informatiekosten verschuldigd en vanaf de eerst dienende dag ook het griffierecht. Door express op het nippertje te betalen en vervolgens niet op te letten graaft de wanbetaler dan alsnog zijn eigen graf en krijgt hij toch nog de proceskosten voor zijn kiezen.

De stelling dat IVB daarvan profiteert en niet Ed, zoals de journalist schrijft, is lariekoek. Als er geen verweer wordt gevoerd door de huurder kan Ed die extra 233 euro bij de huurder innen. Dat is dan weliswaar ook weer een kleine schuld, maar omdat er nu een executoriaal vonnis ligt (je hoeft niet meer naar de rechter om deze vordering bij de wanbetaler te claimen) en ook nakosten mogen worden gevorderd, is de kans veel groter dat Ed dit geld alsnog op zijn bankrekening kan bijschrijven.

Het klopt niet om hier te verwijzen naar artikel 20 van de Algemene Voorwaarden van IVB. Die worden slechts in zeer uitzonderlijke gevallen toegepast. Deze bepaling is helemaal niet relevant voor de zaak van Ed. Hij heeft er niets mee te maken gehad en hij is er niet door benadeeld. De journalist slaat de plank finaal mis. Het is een journalistiek trucje om wind in de zeilen te blazen van de beschuldigende uitlatingen van Ed, maar het is valse lucht.

Ed schrijft IVB de procedure te willen beëindigen, maar wil ook met IVB verder praten over de afhandeling. Er volgt een gesprek. De ene klant neemt zijn verlies en stopt de zaak. Een andere klant – zoals Ed – wil wel tot het gaatje gaan. Hij wil proberen de proceskosten toch nog zoveel mogelijk terug te halen. Het is een persoonlijke keuze van Ed om de procedure door te zetten. Het conflict met de huurder was hoog opgelopen. Zonder te aarzelen betaalt Ed na het gesprek met een medewerker van het incassobureau het griffierecht. IVB schendt haar zorgplicht niet door een persoon als Ed niet te weerhouden van deze procedure. Vaak genoeg leidt het wel tot resultaat wanneer de dagvaarding niet meteen wordt ingetrokken en een verstekvonnis wordt afgewacht. En mensen die boos zijn op iemand laten zich door niet en niemand de wet voorschrijven.

Overigens, weer mist FTM een joekel van een kans om bloot te leggen wat er werkelijk schort in Nederland als mensen de rechtbank nodig hebben om kleine schulden te innen van wanbetalers. De journalist redeneert als een chauffeur die

klaagt dat er veel benzine in zijn tank zat nadat zijn vrachtwagen net is ontploft. De Rechtspraak heeft het salaris van de gemachtigde voor het opstellen van de dagvaarding bij een schuld tot 250 euro bepaald op 36 euro en bij een schuld tot 500 euro op 72 euro.

Dit is nota bene nog na een forse verhoging op 1 januari 2019. Anno 2019 is het echter ondenkbaar een incassobureau te vinden dat voor 72 euro, laat staan voor 36 euro, een dagvaarding wil opstellen en aanbrengen bij een rechtbank. Voor incassobureaus en deurwaarders is het buitengewoon lastig en duur om te communiceren met een rechtbank. De digitalisering (het zogenaamde KEI-project van de Rechtspraak) is mislukt. Er moet vaak nog worden gewerkt met een fax of de gewone post en van alles en nog wat handmatig worden gescand.

De Rechtspraak dwingt personen die kleine schulden willen opeisen dus feitelijk om hun kosten af te schrijven als wanbetalers dwars gaan liggen. Het is weer zo'n voorbeeld dat het recht in Nederland er niet voor iedereen is. ZZP-ers kunnen wel fluiten naar hun centen als zij kleine bedragen niet betaald krijgen.

Dat incassobureaus als IVB dit probleem zouden veroorzaken raakt kant noch wal. Het is onrechtvaardig IVB te demoniseren voor een probleem dat niet door dit incassobureau wordt veroorzaakt. ZZP-ers schieten er ook niets mee op als zij hun pijlen zouden willen richten op IVB in plaats van op het Ministerie van Justitie en Veiligheid om de wet en de tarieven van de Rechtspraak eens te verbeteren.

De huurder slaat terug

Over het vervolg van de zaak schrijft FTM het volgende:

Een dag voor de zitting krijgt hij per e-mail bericht van de jurist van het IVB (de 'gemachtigde') dat zij niet aanwezig zal zijn op de zitting 'ter besparing van kosten'.

Die afwezigheid is mogelijk verklaarbaar uit het feit dat de 'antwoordakte' die het IVB zou opstellen, niet tijdig bij de rechtbank is ingediend, zo laat de rechter de volgende dag aan een onthutste Ed weten.

In de akte die Ed een dag van tevoren gemaaild krijgt, staat in twee zinnen dat de eiser (Ed) het door gedaagde (student) al betaalde bedrag in mindering brengt op de vordering. Hij wil het stuk nog overhandigen, maar de rechter weigert het in ontvangst te nemen. 'Een vreemde gang van zaken, zei de rechter. Ik kon wel door de grond zakken.' De rechter laat een schikking opmaken waarin Ed zijn vordering intrekt.

Eds eindoordeel: het IVB verliest zijn zaak, door hun tekortkomingen en kan daardoor niet de proceskosten verhalen.

Toch presenteert het IVB Ed uiteindelijk daarvoor een factuur, waarmee het totaalbedrag is opgelopen tot 1083 euro. Spijt als haren op zijn hoofd heeft Ed inmiddels. Als het IVB van tevoren duidelijk had gemaakt dat hij drie keer zoveel geld moet betalen dan hij wil innen, was hij nooit met dit bedrijf in zee gegaan.

Wederom is er sprake van een verkeerde voorstelling van zaken door Ed en/of de journalist.

Het kan niet worden uitgesloten dat de huurder op z'n zachts gezegd niet erg gelukkig is geworden van de wijze waarop Ed haar aanpakte ("je kan het krijgen zoals je zelf wilt"). Zij komt met een verweer aanzetten! Eerst ontvangt het incassobureau op 28 september een brief van een advocaat die de huurder heeft ingeschakeld. Dit is verbazingwekkend, want een belang van 350 euro is niet toevoegwaardig. De huurder is dus bereid om een advocaat 200 euro per uur te betalen om de vordering van de proceskosten te betwisten. Later zal blijken dat er een toevoeging is aangevraagd

door die advocaat, maar dat deze is afgewezen door de Raad voor Rechtsbijstand. Die advocaat ziet het incassobureau dus niet meer terug, maar het is wel weer extra werk.

Vervolgens dient de huurder zelf een verweerschrift in bij de rechtbank op 15 oktober. De huurder stelt dat zij de huur over september niet hoefde te betalen omdat mondeling met Ed was afgesproken dit te verrekenen met de borg die zij terug krijgt omdat zij haar kamer een maand eerder verliet dan overeengekomen. Dat laatste is geen argument, de wet verbiedt het verrekenen van achterstallige huur met betaalde borg, zolang de woning nog niet in de oude staat is opgeleverd. De borgsom is namelijk ter vergoeding van aangebrachte schade door de huurder.

Verder ontkent de huurder dat Ed, zoals in de dagvaarding werd gesteld, “haar meerdere malen zowel telefonisch als schriftelijk tot betaling heeft aangemaand”. Haar redenering dat dit onjuist moet zijn omdat haar relatie met Ed “dusdanig slecht was dat er meermaals interventie door politie heeft plaatsgevonden” is onbegrijpelijk. Dit onderstreept juist eerder dat er (telefonische) gesprekken over de achterstallige betaling zijn gevoerd.

Voorts beweert de huurder geen enkel document te hebben ontvangen van IVB. Zij schrijft dat er mogelijk onzorgvuldig is gehandeld met het per post versturen van de ingebrekestelling: “Ed beheerde de postbus aan zijn adres en hij overhandigde de brieven aan mij.”

Nadat Ed haar verweer heeft bestudeerd reageert hij er schriftelijk op. Hij schrijft geen mondelinge overeenkomst te hebben over de verrekening van de borgsom. Ook gaat hij uitgebreid in op haar zijns inziens onbehoorlijke gedrag. Dat zit hem duidelijk nog steeds heel erg hoog.

Over de verdwenen post, schrijft Ed, dat hem “langzaam iets is gaan dagen.”

E-mail Ed met zijn reactie op het verweer van de huurder d.d. 31 oktober:

Haar beschuldiging van verdwenen post.

Er is mij langzaam iets gaan dagen, van wat zij beweerd over post welke nooit is aangekomen.

Op zaterdag 8 sept verbleef mevr bij toeval op bewust thuis op de <het adres van Ed - sic>

Misschien omdat ze post verwachtte omdat ze eerder misschien de mail van het incasso buro had ontvangen, en zij weet (van haar studie vriendjes) dat dit ook per post verstuurd word.

Later komt 1 van haar vrienden haar bezoeken, hij was toen nog zeer vriendelijk.

Meestal begin v/d middag komt er post bij ons voor zover er post is.

We zaten op de bank allemaal en ik hoorde de klep van de brievenbus, dus er was post of een folder, ook zelf verwachtte ik post, ik dacht, pak het zo wel.

Even later stond het stel op om er even uit te gaan, en vertrokken met de auto, het kwam best uit want wij moesten ook weg.

Maar ik wilde eerst even de post checken, maar die was er niet vreemd genoeg.

Ook mijn te verwachten post kwam niet meer.

Ik ben toen gaan bellen (datums of tijden weet ik niet meer) waar mijn antwoord op mijn eerdere vraag bleef, het was verstuurd zei men, maar ik heb niets gehad zei ik.

Toen was het na een adres check verstuurd.

Later viel het muntje bij mij en werd het vermoeden wat ik had sterker.

Dit is een heel ander verhaal dat wat Ed aan FTM vertelde over de ‘verdwenen’ veertiendagenbrief.

Incassobureaus en deurwaarders hebben veel te stellen met de steeds terugkerende discussie of een veertiendagenbrief per aangetekende post moet worden verzonden. Het drijft de kosten van de incassoprocedure weer verder op. Het is usance om bij laagbelangzaken de ingebrekestelling met een gewone brief te verzenden. In het dossier van Ed kon de rechter genoeg aanwijzingen vinden dat de twee partijen al sinds 22 augustus een geschil hadden over de achterstallige huur.

De wanbetaler, die uiteindelijk in de rechtbank wordt geconfronteerd met de gevolgen van het niet betalen van zijn schuld, kan het nooit genoeg zijn. Een stelling van de huurder uit haar verweer maakt dat pijnlijk duidelijk. Zij schrijft over de verdwenen post: *“Hoe het ook zij, acht ik het nalatig dat er geen herhaalde poging is gedaan mij op de hoogte te stellen van mijn veronderstelde betalingsachterstand.”* Het is een ontluisterend voorbeeld van de omgedraaide wereld. De wanbetaler is niet nalatig, maar de schuldeiser. En dan te bedenken dat de huur een brengschuld is die voor het eerste van elke maand betaald moet zijn.

IVB schrijft de rechtbank op tijd (15 oktober) aan met het verzoek de zaak schriftelijk te behandelen. Maar de kantonrechter wijst dit af. Bij een klein belang is een schriftelijke behandeling voor alle partijen beter. Zo worden onnodige kosten vermeden. Met het voorbereiden, reizen naar rechtbanken en bijwonen van een comparitiezitting gaan vaak twee tot drie uur verloren, terwijl klacht en verweer eigenlijk al op papier staan (in de dagvaarding en de conclusie van antwoord). Wat nog niet helder is vergt hooguit een kwartiertje om op papier te zetten.

Kwade tongen beweren dat rechters een zaak bij voorkeur niet schriftelijk behandelen omdat er dan een vonnis op papier moet worden gezet. Dat is tijdrovend. De tendens is dat rechters liever een comparitiezitting bevelen. Partijen worden zo naar de rechtbank gedwongen, hoewel de meeste laagbelang-zaken glashelder zijn. Daar ontstaat dan een welles-nietes festijn tussen eiser en gedaagde, waarna de rechter partijen maant om toch nog eens bij elkaar te gaan zitten om te proberen te schikken: *“Klopt u na een kwartiertje maar weer eens op mijn deur.”* Dan kan de zaak vlot worden afgewikkeld. Het is beter als de wetgever bij schulden tot 2.500 euro deze comparitiezitting afschaft.

Het is de volgende barrière voor ZZP-ers die via de rechter een kleine schuld willen innen die zonder tussenkomst van de rechtbank niet wordt betaald. Als leken

bijstand willen van een advocaat of een jurist van een incassobureau – op zich wel verstandig om je recht te krijgen –loopt de rekening door deze comparitiezitting snel op met drie- tot vijfhonderd euro. Dat is gewoonweg niet te doen.

Dat is ook precies de reden dat Ed op zijn schreden terugkeert nadat hij IVB op 6 november IVB verzoekt om 6 december mee te gaan naar de rechtbank. In een telefoongesprek met IVB laat Ed weten niet nog meer kosten te willen maken.

Er wordt dan ook afgesproken dat de jurist van IVB niet meegaat naar de zitting. In het FTM-artikel wordt de indruk gewekt dat Ed in de steek is gelaten door deze jurist. Dit is onjuist. Inderdaad bevestigt zij Ed schriftelijk dat zij “ter besparing van de kosten” (die Ed niet wil maken), niet naar de zitting komt. Dit om te voorkomen dat er achteraf heibel komt dat de jurist niet naar de zitting is gekomen. Wil Ed het alsnog anders, dan kan hij bellen met het verzoek toch iemand te sturen.

De journalist wekt de suggestie dat de afwezigheid van de jurist iets te maken heeft met een antwoordakte die IVB te laat heeft ingediend. Dit is een absurde veronderstelling. Ten eerste klopt het niet dat het een antwoordakte is. Het is een akte wijziging van eis, waarin IVB de rechter informeert dat de vordering wordt verminderd met het bedrag dat de huurder reeds heeft betaald. Daar zijn ook niet meer dan twee zinnen voor nodig.

Zo'n eiswijziging mag in ieder stadium van het geding worden ingediend, tenzij het in strijd is met de goede procesorde. In dit geval betreft het een eisvermindering en dat is in het voordeel van de huurder en dus niet in strijd met een goede procesorde.

Art. 130 lid 1 Rv

Zolang de rechter nog geen eindvonnis heeft gewezen, is de eiser bevoegd zijn eis of de gronden daarvan schriftelijk, bij conclusie of akte ter rolle, te veranderen of te vermeederen. De gedaagde is bevoegd hiertegen bezwaar te maken, op grond dat de verandering of de vermeederen in strijd is met *de eisen van een goede procesorde*. De rechter beslist, de partijen gehoord, zo spoedig mogelijk. De rechter kan op dezelfde grond ook ambtshalve een verandering of vermeederen van eis buiten beschouwing laten [curs. vcal].

Het is geen “vreemde gang van zaken” dat deze eisvermindering alsnog bij akte wordt ingediend op de zitting (los van de vraag of de rechter dit wel zo heeft gezegd, want de journalist was daar niet bij). Volgens artikel 21 Wetboek van Rechtsvordering dient de rechter naar waarheid en eerlijk te worden geïnformeerd: het betaalde bedrag moet worden afgetrokken van de vordering.

Artikel 21

1142      

Partijen zijn verplicht de voor de beslissing van belang zijnde feiten volledig en naar waarheid aan te voeren. Wordt deze verplichting niet nageleefd, dan kan de rechter daaruit de gevolgtrekking maken die hij geraden acht.

Dat gebeurt door deze akte in te dienen. Een comparitiezitting is er ook voor de rechter om inlichtingen in te winnen. Eigenlijk is het al voldoende dat Ed de rechter tijdens de zitting inlicht dat de huur en de buitengerechtelijke kosten inmiddels zijn betaald. Het zou alleen een vreemde gang van zaken zijn als de rechter niet geïnformeerd wil worden dat er reeds een betaling is gedaan door de gedaagde die van de vordering moet worden afgetrokken.

Juridisch kan niet worden beredeneerd (of gemotiveerd) dat de rechter de vordering van Ed heeft afgewezen omdat de akte eisvermindering te laat zou zijn ingediend. Hier wreekt zich dat er geen jurist mee is gegaan naar de zitting. De rechter moet juist worden ingelicht dat een deel van de vordering is voldaan. Het is alleen maar netjes dat de jurist van IVB dat met een akte van twee regels deed.

Het is dan ook vilein en misleiding van de lezer dat de journalist, die niet bij de zitting was, in één en dezelfde zin de suggestie wekt dat de rechter een verbinding legt tussen de afwezigheid van de jurist en het feit dat de eiswijziging te laat zou zijn ingediend. Het is ongeloofwaardig dat een kantonrechter tot de conclusie komt dat een jurist of een advocaat niet durft te verschijnen omdat hij dan in persoon bij de rechter moet verdedigen waarom hij een dag voor de zitting nog een akte van eiswijziging wil indienen.

In het FTM-artikel staat: “*De rechter laat een schikking opmaken waarin Ed zijn vordering intrekt.*” Dit is krom geformuleerd, want het suggereert dat de rechter kan bevelen dat er een schikking moet worden opgemaakt. Het is Ed zèlf die op de zitting akkoord gaat met de schikking dat zijn huurder de proceskosten niet meer hoeft te betalen nadat zij de hoofdsom en buitengerechtelijke kosten te laat heeft betaald. Eds eindoordeel, zoals FTM het opschrijft: “het IVB verliest zijn zaak” klopt in het geheel niet. Ed besluit te schikken in zijn zaak.

Had Ed geen keus omdat hij anders zou hebben verloren en de proceskosten van de huurder had moeten betalen? In deze zaak was het aannemelijk dat Ed de huurder mondeling en schriftelijk had aangemaand (waarover zelfs een conflict uitbrak waarbij door de verhuurder tegen de huurder de politie moest worden ingeschakeld). De huurder erkende dat zij de huur niet had betaald (omdat zij vond dat ze het mocht verrekenen met de borg, terwijl haar advocaat wist dat de huurwet dit niet toestaat). En de ontkenning van de ontvangst van de ingebrekestelling was gelet op de omstandigheden niet geloofwaardig.

In dit soort zaken waarin de schuldenaar wel betaalt, maar pas na ontvangst van de dagvaarding, dient de gedaagde de volledige hoofdsom, rente, buitengerechtelijke incassokosten, dagvaardingskosten en gemachtigde salaris op basis van 1 punt liquidatietarief (72 euro in de zaak van Ed) te betalen teneinde te voorkomen dat de

zaak zou worden aangebracht. De jurisprudentie laat niets te wensen over. IVB had bij de eisenwijziging ter conveniëren van de kantonrechter een [vonnis](#) gevoegd waarin dit glashelder uit de doeken werd gedaan. Wie wil beweren dat zij dit dan te laat indiende, heeft geen verstand van zaken, want de rechter hoort het recht te kennen.

Als de rechter in dit soort laagbelangzaken wil aandringen op een schikking, is het de vraag waarom er haast automatisch van wordt uitgegaan dat schuldeisers zoals Ed alle proceskosten moeten inslikken. De rechter kan evengoed laten doorklinken: **“Mevrouw, betaling na dagvaarding is te laat. Het is dan mogelijk dat u wordt veroordeeld tot betaling van alle proceskosten. Waarom gaat u niet even de gang op en probeert u er samen uit te komen? Ed heeft 367 euro moeten uitgeven om u te dagvaarden. Wie weet wil hij min of meer wel schikken voor de helft.”**

Dit gebeurt dus zelden of nooit. Soms lijkt het wel of rechters meer mededogen hebben met degene die niet heeft betaald dan met de burger die tot het bittere eind moet knokken om zijn zuurverdiende centen te krijgen. Misschien voelt het voor een rechter onrechtvaardig dat het niet op tijd betalen van een rekening van 350 euro kan leiden tot een “boete” van pakweg 350 euro. Maar dat is vreemd.

Voor zichzelf heeft de overheid het perfect geregeld. Wie een bekeuring van 350 euro één dag te laat betaald krijgt een boete waar je een gezin met twee kinderen zeven dagen van kunt laten eten. Maar de ZZP-er moet het doen met een rechtssysteem waarin hij zijn kleine schulden niet of nauwelijks kan innen.

In de zaak van Ed kan het IVB wèl worden verweten dat zij de akte eisenwijziging pas één dag voor de zitting heeft ingediend. Niet omdat dit niet op tijd zou zijn, niet omdat Ed daardoor zijn zaak heeft verloren, maar omdat IVB wist dat Ed alleen – zonder juridische betaalde bijstand - naar de rechter wilde. Hij kan daar sneller

worden afgebluft door een jurist. IVB had de eisenwijziging eerder moeten indienen zodat Ed niet voor het blok kan worden gezet door de rechter. Al kan het te laat indienen van de eisenwijziging geen enkele invloed op de einduitkomst van de zaak hebben, Ed mag van IVB de service verwachten dat zij deze akte eerder indienen. Al mag het hem niet worden aangedaan door de rechter, toegegeven moet worden dat Ed “onthutst” raakt als de rechter weigert de eisenwijziging in ontvangst te nemen en IVB is daar debet aan.

IVB realiseerde zich dat ook en heeft om die reden de rekening verminderd. In het artikel wordt ten onrechte niet vermeld dat de factuur van 1.086 euro, werd gemitigeerd met 109 euro, drie keer het bedrag dat op de rekening was gezet voor het opstellen en indienen van de eisenwijziging. Ed heeft 977 euro betaald, voor het merendeel kosten die werden veroorzaakt door de tijdsbesteding aan het verweer dat de huurder voerde en waarover Ed veel in te brengen had.

Het eindoordeel van Ed dat hij zijn proceskosten niet heeft kunnen verhalen door tekortkomingen van IVB is niet juist. Ed kan een deel van zijn proceskosten (367 euro) niet verhalen omdat de wet en de Rechtspraak in Nederland niet aan de kant staan van kleine schuldeisers. Een ander deel van zijn proceskosten (610 euro) kan Ed niet verhalen omdat hij het gedrag van zijn huurder onbehoorlijk vond, hij zijn gelijk wilde krijgen en zijn huurder zich daartegen met klem verzette.

IVB kon niet van tevoren weten dat Ed drie keer zoveel geld moet betalen dan Ed wilde innen. Geen enkel incassobureau kan dat. Bij een ander incassobureau had Ed ook voor alles moeten betalen waarom hij vroeg. Ed wilde veel meer dan alleen maar de achterstallige huur innen (wat lukte). Hij wilde ook zijn huurder eerder uit zijn huis hebben (wat lukte). Hij wilde dat zijn vrouw weer veilig was (wat volgens hem lukte). Hij wilde voorkomen dat de zaak zou escaleren en hij zichzelf niet meer in de hand kon houden (wat lukte). Ed wilde gelijk krijgen.

**Conclusie: voorbeeld inzake Ed in artikel FTM
staat bol van leugens en onwaarheden**

8 DE UNDERCOVER-DOSSIERS VAN FTM

FTM heeft 3 nepdossiers aangemeld bij IVB om haar bevindingen te staven. Deze drie nepdossiers onderbouwen niet dat IVB klanten opzadelt met onnodige procedures. Het FTM-artikel legt wel een fout bloot bij de intake en verwerking van een door de journalist als nepklant aan IVB verstrekte opdracht. Onmogelijk kan echter de conclusie worden getrokken, noch uit de gesprekken met de twee medewerkers, noch uit de andere werkzaamheden in het dossier, dat IVB deze drie niet bestaande schuldeisers trachtte te benadelen.

Ook de stelling dat reeds een dagvaarding wordt opgestart binnen de termijn van 14 dagen en schuldeisers hierdoor worden benadeeld, is niet correct. In geen van de dossiers is een dagvaarding opgestart. Enkel informeert de callcenter medewerker de nepklant vroegtijdig over de mogelijkheid naar de rechter te stappen. Hij stuurt vervolgens ook een voorstel waarin alle kosten en risico's worden vermeld.

We bekijken de ingediende dossiers even inhoudelijk:

Alle dossiers zijn ingediend op 7-6-2019.

Het 1^e dossier

Op 11-6-2019 is de 14 dagen brief per post verstuurd (kennelijk naar een onvolledig adres)

Op 27-6-2019 is een eerste incassobrief verstuurd per post en mail

Op 3-7-2019 verzoekt de opdrachtgever IVB

“Beste,

Ik sprak met Wesley vorige week en die zei mij een voorstel te sturen voor een dagvaarding in mijn zaak. Ik heb die nog niet ontvangen.

Gr WJ Schouten”

Op 3-7-2019 zend de medewerker het beleid dagvaarding naar de opdrachtgever.

Hier wordt door de opdrachtgever niet meer op gereageerd.

Vervolgens worden op 10-7-2019, 11-7-2019, 22-7-2019 en 31-7-2019 nog diverse sommaties naar aan de debiteur verstuurd per mail. Op 22-7-2019 wordt een laatste brief per post verstuurd.

Het 2^e dossier

Op 11-6-2019 is de 14 dagen brief per post verstuurd (kennelijk naar een onvolledig adres)

Op 27-6-2019 is een eerste incassobrief verstuurd per post en mail

Op 28-06-2019 verstuurt IVB het beleid dagvaarding naar de opdrachtgever.

Op 2-7-2019 ontvangt IVB in reply hierop:

“Beste Wesley,

Ik wil niet gaan dagvaarden. Het is me te veel gedoe en heb geen zin in gezeur met Maathuis.

Gr Arjen”

Vervolgens worden op 10-7-2019, 11-7-2019, 22-7-2019 en 31-7-2019 nog diverse sommaties naar aan de debiteur verstuurd. Op 22-7-2019 wordt een laatste brief per post verstuurd.

Het 3^e dossier

Op 11-6-2019 is de 14 dagen brief per post verstuurd

Op 27-6-2019 is een eerste incassobrief verstuurd per post en mail

Op 28-06-2019 verstuurt IVB het beleid dagvaarding naar de opdrachtgever.

Op 2-7-2019 ontvangt IVB in reply hierop:

“Beste Wesley,

Dank hiervoor. Je zei dat jullie het incassotraject ook buitengerechtelijk kunnen voortzetten ipv een dagvaarding. Daar kies ik graag voor. Welke stappen kan ik nu verwachten?

Groeten Don”

Op 8-7-2019 antwoordt IVB hierop:

“Indien wij het dossier minnelijk voortzetten dan zullen wij doorgaan met het verzenden van de incassobrieven.

Met vriendelijke groet,”

Vervolgens worden op 10-7-2019, 11-7-2019, 22-7-2019 en 31-7-2019 nog diverse sommaties naar aan de debiteur verstuurd. Op 22-7-2019 wordt een laatste brief per post verstuurd.

Bij het aanbieden van drie nepdossiers komt naar voren dat de verwerking van de aanmelding van deze niet bestaande opdrachtgevers niet goed is verlopen bij IVB.

De aanmelding van deze drie dossiers – in wat FTM een ‘undercover’-operatie’ noemt – geschiedde opeenvolgend, op dezelfde dag, in korte tijd bij steeds dezelfde medewerker in het call center. Door een geluidsopname staat vast dat hij zich in één gesprek niet zorgvuldig genoeg uitdrukt over wat “No Cure No Pay” inhoudt. Uit een ander gesprek blijkt dat een medewerker van de behandeling zich eveneens in één gesprek niet zorgvuldig genoeg uitdrukt over de mogelijkheid tot het verhalen van kosten.

Echter na het gesprek zendt de medewerker van de behandeling in alle drie de dossiers het schriftelijke beleid naar de nepklant op basis waarvan deze opdrachtgever een duidelijke afweging kan maken aangaande de risico’s met betrekking tot een procedure bij de rechter.

IVB is nog in afwachting van de andere vier bandopnamen die wellicht zijn gemaakt door FTM, zodat verder onderzoek kan worden verricht. Een moment van verslapping van de concentratie en een foute zinsnede tijdens een gesprek kan namelijk grote gevolgen hebben.

De onzorgvuldigheden die FTM heeft geconstateerd bij de gesprekken met het callcenter hebben ertoe geleid dat IVB intern veel extra aandacht aan de training van het personeel is gaan besteden. Alle interne standard operating procedures nog eens worden nagelopen. Natuurlijk adviseert IVB haar medewerkers niet om de verkeerde informatie aan de telefoon te geven. Als er een menselijke fout is gemaakt gaat IVB trachten te voorkomen dat die fout opnieuw wordt gemaakt.

Het is geen gebruik van retoriek dat IVB haar medewerkers en stagiaires goed opleidt om dit soort fouten te voorkomen. Elke medewerker heeft wekelijks een evaluatie of opleidingsgesprek met zijn manager waarin telefoongesprekken ad random worden geëvalueerd. IVB is immers een erkend leerbedrijf.

Voorts meldt de journalist dat de veertiendagenbrieven in deze drie nepdossiers niet zijn aangekomen bij de schuldenaar. FTM verstrekke ten tijde van de publicatie de namen niet van deze nepschuldeisers waardoor ten tijde van de publicatie geen adequaat wederhoor kon worden gegeven. Inmiddels zijn deze dossiers uit de werkstroom gelicht en intern onderzocht. In ons systeem staat vermeld dat de veertiendagenbrieven zijn verzonden. De door FTM geconstateerde fouten in de adressering van twee brieven heeft IVB in haar systeem eveneens geconstateerd.

Een medewerker dient op basis van het door de website gegenereerde aanmeldformulier een dossier aan te maken in het incassosysteem. Dit is in deze op dezelfde dag ingediende zaken door een medewerker onzorgvuldig gebeurd. In een dossier werd het huisnummer niet overgenomen. In een ander dossier de toevoeging van het huisnummer niet. In een dossier bleek ook dat, nadat FTM schriftelijk verzoekt om dit aan te passen en de medewerker van IVB dit schriftelijk toezegt, de wijziging om onduidelijke redenen niet doorvoerde in de NAW gegevens van de debiteur.

De vele te verzenden poststukken worden dagelijks verzameld in het postvak uit en worden door medewerkers naar de postbus gebracht.

Uit de dossier blijkt dat IVB wel wekelijks vier e-mails en drie brieven met sommaties aan de nepdebiteuren heeft verzonden. Een aantal voor de publicatie en een aantal na de publicatie. FTM maakt vreemd genoeg geen melding van de ontvangst van de sommaties die voor de publicatie zijn gemaild.

Dat de nepdebiteuren van FTM deze e-mails niet hebben ontvangen is een raadsel, want IVB heeft wel het bewijs dat de e-mails zijn verzonden.

In het kader van het beleid geschiedt het versturen van sommatie in dossiers wekelijks. Voordat het artikel wordt gepubliceerd zijn reeds 2 e-mails met een sommatie verzonden en een brief. Na de publicatie zijn nog eens 2 sommatie e-mails verzonden en een brief. Dit laatste geschiedde omdat IVB tussen de vele dossiers die zij behandelt niet de dossiers waarvan FTM geen gegevens heeft vrijgegeven kon identificeren.

Om dit soort problemen uit te sluiten zal IVB op korte termijn in elke zaak alle correspondentie ook zoveel mogelijk per e-mail versturen, althans voor zover dat nog niet werd gedaan. Tevens is naar aanleiding van dit voorval de kwaliteitscontrole bij het invoeren van gegevens onder de loep genomen en verscherpt.

In de undercoveractie werden onvolkomenheden gesignaleerd door FTM. **Het zijn echter geen fouten die de kernbeschuldigingen en het door FTM geschetste beeld in hun publicatie onderbouwen.**

Het kan zo zijn dat de drie dossiers die dezelfde dag in korte tijd door een medewerker werden aangemaakt sommaties per post niet werden ontvangen maar dit vormt geen bewijs dat het een structurele werkwijze zou zijn van IVB te verzuimen sommaties te versturen naar debiteuren en te dagvaarden voordat de termijnen in de sommatie zijn verstreken. In dezelfde dossiers blijkt namelijk onomstotelijk dat de sommatie e-mails zijn verzonden en de ontvanger moeten hebben bereikt.

Ook de aantijging dat de opdrachtgever geen kennis heeft kunnen nemen van de kosten en risico's van een gerechtelijk procedure wordt niet onderbouwd met door de undercover dossiers. De voorstellen hebben de nepschuldeisers bereikt en op basis daarvan zien zij een dagvaarding af.

9 CONCLUSIE

Het artikel van FTM over Invorderingsbedrijf BV is een voorbeeld van een ‘trial by media’ waarin door negatieve beeldvorming, onvolledige informatie en bronnen die valse beschuldigingen uiten wordt aangestuurd op een publieke veroordeling van een bedrijf.

Er is sprake van de schijn van vooringenomenheid bij journalist Jan-Hein Strop. Hij stelt zich op als onderzoeker, aanklager en rechter tegelijk. Follow the Money had veel zorgvuldiger te werk moeten gaan. Dat begint met het geven van een opdracht aan een journalist die geen eigen belangen heeft en niet in de sociale media actief is met doorverwijzingen aan advocaten, waarvan er een zijn eigen (zaken)partner is in de VOF LegalDutch.

FTM is een onderzoeksplatform, maar ook een forum waar wordt geoordeeld over de schuld en onschuld van personen en bedrijven. Anders dan in een rechtbank kan Jan-Hein Strop niet worden gewraakt. Het had IVB geen oplossing geboden, want er was niet genoeg tijd om te onderzoeken hoe de publicatie tot stand was gekomen toen IVB werd ingelicht dat het verhaal op de website zou verschijnen.

Als een website een forum mag zijn waarin mensen worden beschuldigd, wordt het belangrijk dat de pers zich in een dergelijke procedure ook eens moet gaan houden aan een soort van procesreglement. In een gecompliceerde zaak als deze, waarin moet worden terug gedoken in oude dossiers en nepdossiers, is het onzorgvuldig om pas heel kort voor publicatie wederhoor te vragen.

Ook dient een hoofdredactie beter de regie te voeren over dit soort onderzoeken. Dat kan door vooraf simpele vragen aan de journalist te stellen: Weet je zeker dat ze bij de NVI niet dezelfde voorwaarden hebben? Waarom laat je weg dat Miriam is veroordeeld is omdat zij willens en wetens schade berokkent aan dit bedrijf? Wat is haar agenda? Heeft de advocaat die wat sensationele dingen roept over het artikel

het wederhoor van het bedrijf wel gelezen? Moeten we het bedrijf niet eerst eens vragen of zij de oude dossiers van Miriam en Ed openen, want we weten toch niet zeker dat klagers ons de waarheid gaan vertellen?

Dit is allemaal niet gebeurd bij de productie van dit artikel. Dat kan FTM worden verweten.

Het wordt ook tijd dat er een betere regeling komt voor het plaatsen van wederhoor. FTM heeft een poging gedaan om het in zijn geheel op te nemen. Een poging die jammerlijk mislukte omdat de journalist Strop in het wederhoor begon te knippen. Beter is het als er meer criteria in de Rechtspraak worden ontwikkeld over wederhoor in zaken over onrechtmatige publicaties. Eerst het concept-artikel zoals het geplaatst gaat worden aan de beschuldigde verstrekken. Hoe en waar het geplaatst moet worden. Een minimum reactietijd van vijf werkdagen indien oude dossiers worden opgerakeld. Het schort in de Nederlandse Rechtspraak aan dit soort criteria. Het is alsof bedrijven voor de burgerrechter staan en zij binnen 24 uur op een dagvaarding van vijftig pagina's moeten reageren.

De maatschappij schiet ook helemaal niets op met dit soort journalistieke producties. Het publieke belang wordt er niet door gediend. Het leidt enkel en alleen maar af van een veel belangrijkere vraag die gesteld had moeten worden: wat gaat de wetgever, het bestuur en de Rechtspraak doen aan de belabberde praktijk voor schuldeisers met kleine vorderingen?

Dat Follow the Money door valse aanklachten de gebeten hond maakt van dit incassobedrijf lost helemaal niets op voor (rechts)personen die financiële en emotionele schade ondervinden van wanbetalers. Het is beter de ervaringen en aanbevelingen van IVB, hun collega's en de deurwaarders in laag belang zaken te bundelen om een oplossing te vinden.

Daarmee zijn ZZP-er, winkeliers, verhuurders van studentenkamertjes en andere mensen die te maken krijgen met wanbetalers pas echt geholpen. Die wanbetalers

houden de vijfhonderd euro die zij hen schuldig zijn liever in hun eigen zak en wenden daar een arsenaal van smoesjes voor aan. Er moet een weg worden gevonden waarin hen dat effectief moeilijk wordt gemaakt. Een weg die goedkoop kan worden bewandeld door schuldeisers en die vol hindernissen ligt voor wanbetalers. Vandaag de dag is dat precies andersom in Nederland. Laat de wetgever eens beginnen te kijken hoe in Duitsland aan deze weg wordt gewerkt.

mr. Peter C. Schouten

Advocaat van Invorderingsbedrijf B.V.

Augustus 2019