

## Incassobureau Juristu moet opdrachtgevers terugbetalen

Wanneer een consument een incassobureau inschakelt om een vordering te verhalen, moet van tevoren goed duidelijk zijn welke kosten het incassobureau in rekening brengt en als er geprocedeerd gaat worden welke risico's t.a.v. de kosten hieraan verbonden zijn.

De rechtbank Amsterdam oordeelt in een drietal zaken dat het Incassobureau Juristu gebruik maakt van onduidelijke algemene voorwaarden. Hierdoor wisten de opdrachtgevers niet goed waar ze aan toe waren. Het incassobureau moet in alle drie zaken ruim 1200 euro terugbetalen. In één zaak moet Juristu ook 550 euro schadevergoeding betalen omdat de dienstverlening niet voldeed.

Met deze drie uitspraken ligt de weg open voor andere gedupeerde opdrachtgevers om geld terug te vorderen.



### Extra bescherming

Meestal zijn bedrijven de opdrachtgever van een incassobureau. Als bedrijf moet je dan goed de algemene voorwaarden doornemen en duidelijke afspraken maken over de kosten die aan de werkzaamheden verbonden zijn. Soms schakelt een particulier ook een incassobureau in, bijvoorbeeld om de alimentatie op de ex-echtgenoot te verhalen of vanwege een lening die niet terugbetaald wordt. Dan gelden de strenge regels van het consumentenrecht.

### Drie rechtszaken

De Amsterdamse rechter moest oordelen over een drietal vorderingen van opdrachtgevers die de betaalde kosten willen terughebben. Ze voeren aan dat Juristu bij de uitvoering van de opdracht niet als goed opdrachtnemer heeft gehandeld en misleidende informatie heeft gegeven over de kosten.

In de drie zaken is online een overeenkomst met Juristu gesloten om een vordering te incasseren. Aangezien de opdrachtgevers consumenten zijn geldt er extra bescherming omdat sprake is van een 'overeenkomst op afstand'. De rechter moet onder meer ambtshalve

beoordelen of de algemene voorwaarden op duidelijke en begrijpelijke – en dus transparante – wijze informatie verschaft over de totale prijs van de diensten.

### **Algemene voorwaarden Juristu**

In de algemene voorwaarden van Juristu staat het volgende over de kosten.

*“3. Tarieven*

*a. Er worden voor dossiers geen basiskosten of dossierkosten in rekening gebracht indien deze niet verhaald zijn. Minnelijke incasso op basis van no cure, no pay.*

*b. Slechts na akkoord offerte en opdracht van de opdrachtgever zal Juristu gaan dagvaarden c.q. gerechtelijke incasso procedure starten.*

*4. Alle aanbiedingen, in welke vorm dan ook gedaan, zijn vrijblijvend en gelden slechts als een uitnodiging tot het geven of verstrekken van een opdracht, tenzij schriftelijk anders door Juristu Incasso vermeld.*

*(...)*

*29. Aan de cliënt wordt het volgende in rekening gebracht:*

*A. Dossierkosten € 45,- ex btw,*

*B. Incasso- en/of administratiekosten of anderszins, welke aan de wanbetaler [dat wil zeggen: de debiteur van de cliënt, kntr] in rekening werden gebracht, met dien verstande dat deze kosten niet door de wanbetaler werden voldaan. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten bedragen dan:*

*Factuurbedrag (zonder rente) Maximale incassokosten in percentages*

*Over de eerste € 2.500\* 15%*

*Over de volgende € 2.500 10%*

*Over de volgende € 5.000 5%*

*Over de volgende € 190.000 1%*

*Over het meerdere 0,5%*

*\* Er geldt een minimum van € 40. Dit betekent dat u voor rekeningen die lager zijn dan € 267 meer dan 15% incassokosten betaalt.*

*D. Betaalde bedragen en voorschotten die Juristu Incasso ten behoeve van de incasso werkzaamheden aan derden heeft voldaan.*

*E. Op vergoedingen berekent Juristu Incasso het gebruikelijke geldende BTW tarief.*

*F. Werkzaamheden die niet vallen onder normale incassowerkzaamheden, zoals het voeren van onderhandelingen, het geven van adviezen, het voeren van een procedure etc. etc., zullen naar redelijkheid en billijkheid in rekening worden gebracht tegen een nader vast te stellen salaris met een minimum uurtarief van € 75,- ex btw per uur voor een junior jurist tot € 175,- per uur voor een senior jurist, eventueel te vermeerderen met kilometervergoedingen, welke dan geldende en door cliënt op te vragen bij Juristu. Geldend uurtarief per 2015, eventueel te verhogen met een jaarlijkse indexatie minimaal gelijk aan de inflatiefactor of verhogende tarieven overheidswege. Het begeleiden van een vonnis met samenwerking van een deurwaarder brengt Juristu Incasso 10% over het ontvangen geld in rekening, exclusief executiekosten.*

*G. Bij een schikking of betalingsregeling van de vordering door Juristu/cliënt zal door Juristu Incasso een incassoprovisie van 10% van de vordering in rekening brengen bij de cliënt, welke per direct opeisbaar zijn bij cliënt, tenzij vooraf schriftelijk anders overeengekomen, vermeerderd met eventuele verhaalkosten.*

*H. Bij het eenzijdig intrekken van de vordering door de cliënt zal door Juristu Incasso € 45,- dossierkosten in rekening brengen bij de cliënt vermeerderd met eventuele verhaalkosten evenals 10% van het gevorderde bedrag welke per direct opeisbaar zijn bij cliënt, tenzij vooraf schriftelijk anders overeengekomen.*

*I. De vordering behandelen wij op basis van ‘No cure no pay’, bij een positief incasso-resultaat zullen wij 10% van de hoofdsom inhouden (Vorderingen vanaf € 2500,-).*

### **Oordeel rechter**

Volgens de rechter zijn de algemene voorwaarden van Juristu niet duidelijk over de prijs.

*“Zo is het uurtarief dat verschuldigd is voor de werkzaamheden die niet vallen onder “normale incassowerkzaamheden”, onduidelijk evenals de hoeveelheid werkzaamheden die*

*mogelijk nodig is om de incasso opdracht uit te voeren. Een gerechtelijke incassoprocedure kan immers vooraf niet voorzienbare kosten met zich meebrengen. Dit moet vooraf duidelijk worden gemaakt, zodat de consument op basis daarvan de economische gevolgen die voor hem uit de overeenkomst voortvloeien kan inschatten. De enkele vermelding van een minimum uurtarief voor de te verlenen juridische diensten, naast een provisie van 10%, stelt een consument niet in staat om het totale bedrag in te schatten dat hij voor de diensten moet betalen, althans om met de nodige voorzichtigheid zijn beslissing tot het verstrekken van de opdracht te nemen, met volledige kennis van enerzijds de gebeurtenissen die zich kunnen voordoen en anderzijds de gevolgen die deze kunnen hebben voor de duur van de diensten.”*

## **Gevolgen**

Aangezien artikel 29 van de algemene voorwaarden onduidelijke informatie bevat over de kosten en daarmee niet voldoet aan [artikel 6:230m lid 1 aanhef en onder e BW](#), vernietigt de rechter deze bepaling. De overeenkomst kan niet worden aangevuld met een eigen beoordeling van de kantonrechter van wat een redelijke vergoeding voor de verleende diensten van Juristu is (zie [ECLI:EU:C:2020:954](#)). Daarom wordt geoordeeld dat Juristu geen vergoeding voor haar diensten toekomt (zie [ECLI:EU:C:2023:14](#)).

Of Juristu voor het overige aan haar informatieverplichtingen heeft voldaan en of haar algemene voorwaarden voor het overige geldig zijn, wordt bij deze uitkomst in het midden gelaten.

Juristu moet in alle drie de zaken ruim 1200 euro terugbetalen.

## **Schadevergoeding**

In één zaak heeft de opdrachtgever ook 550 euro schadevergoeding gevorderd vanwege inkomstenderving. Hij stelt dat Juristu hem steeds onvoldoende informatie gaf over de voortgang van zijn incassozaak, waardoor hij veel tijd kwijt is geweest met het vragen van inzage in zijn dossier en van informatie over hoe het met de zaak stond. Dit heeft hem ongeveer vijf uur werk gekost à € 110,- (zijn uurtarief). De rechter wijst deze schadevergoeding toe.

## **Ook geld terugvorderen?**

Consumenten die Juristu opdracht hebben gegeven om een vordering te innen maken met deze uitspraken van de rechtbank Amsterdam in de hand, goede kans om het betaalde geld ook terug te vorderen.

## **Meer informatie**

- [Rechtbank Amsterdam 11 mei 2023, ECLI:NL:RBAMS:2023:2848](#)
- [Rechtbank Amsterdam 11 mei 2023, ECLI:NL:RBAMS:2023:2849](#)
- [Rechtbank Amsterdam 11 mei 2023, ECLI:NL:RBAMS:2023:2850](#)
- [Incassobureau Juristu veroordeeld voor onrechtmatig handelen \(SchuldInfo.nl, 10 september 2020\)](#)
- [Meer info klachten incassobureaus](#)

## **Incassobureau Juristu veroordeeld voor onrechtmatig handelen**

Het Amsterdamse Incassobureau Juristu handelde in strijd met de wet. Dat oordeelt de kantonrechter. Bij herhaling heeft zij haar opdrachtgever nodeloos op kosten gejaagd en hem foutief en misleidend geïnformeerd. De rechter bepaalt dat het incassobureau de volledige proceskosten ad. € 3.344,38 moet betalen omdat er onrechtmatig is gehandeld.



### **Betaling debiteuren bleef onvermeld**

De klant van het incassobureau, een administratie- en advieskantoor, schakelde in juli 2019 Juristu in voor het innen van openstaande rekeningen bij drie klanten. Nadat het incassobureau de drie debiteuren had aangeschreven, betaalden zij alle drie alsnog hun openstaande rekeningen binnen de gestelde termijn. Het incassobureau meldde zijn klant echter dat de rekeningen nog niet waren betaald en adviseerde om gerechtelijke stappen te ondernemen. De kosten daarvoor moest het administratiekantoor voorschieten, maar zouden volgens het incassobureau later worden verhaald op de debiteuren.

### **Schikking niet nagekomen**

Het administratiekantoor volgde het advies op en ontdekte pas later dat de rekeningen al waren betaald. Het incassokantoor weigerde hierover vragen te beantwoorden. Pas na tussenkomst van een advocaat kwamen de twee partijen tot een schikking. Het incassokantoor kwam haar betalingsverplichting echter niet na, waarop het administratiekantoor naar de

rechter stapte.

### **Willens en wetens misleid**

De kantonrechter is van oordeel dat het incassobureau willens en wetens foutieve informatie heeft verstrekt over verschillende onderdelen van het proces. Omdat het in dit geval om drie afzonderlijke dossiers gaat, wijst dit eerder op een structurele werkwijze, dan op een omissie, zoals het incassobureau zelf stelde. Daarnaast bracht het bureau onder andere te hoge bedragen in rekening bij zijn klant. Tot slot rekent de kantonrechter het Juristu aan dat er onnodig gebruik is gemaakt van rechtsmiddelen. Het bureau wordt daarom veroordeeld tot het betalen van alle proceskosten en het vergoeden van de rente over het te laat betaalde schikkingsbedrag.

### **Meer informatie**

- [Rb Amsterdam 7 september 2020, ECLI:NL:RBAMS:2020:4228](#)

### **Zie ook:**

- [Rb Zeeland-West-Brabant 21 oktober 2020, ECLI:NL:RBZWB:2020:5187](#)