

**Raad van Toezicht
Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde
Incasso-ondernemingen**

Postbus 22142
1302CC Almere
T: 0850471833

Uitspraak van de Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Raad, gegeven op 11 oktober 2019

in de zaak van

XX

wonende te XX,
verder te noemen "klagers",

tegen:

DAS Incasso,
gevestigd te Druten,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klagers hebben bij e-mail van 30 juli 2019, aangevuld bij diverse emails, een klacht ingediend bij KIGID. Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben niet tot het gewenste resultaat geleid. Partijen hebben alle stukken betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Verweerster heeft gereageerd op de klacht.

Vervolgens hebben klagers en verweerster nog op elkaars reacties gereageerd.

De voorzitter van de Raad heeft besloten dat partijen niet uitgenodigd zullen worden om ter zitting hun standpunten mondeling toe te lichten, nu de klacht voldoende schriftelijk is toegelicht.

Beoordeling van de klacht:

1. Het standpunt van klagers betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klagers hebben een incasso-overeenkomst gesloten met verweerster. Verweerster is tekort geschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit die overeenkomst. In de brief van 24 april 2019 verwijten klagers verweerster dat zij de behandeling van de incasso niet voortvarend ter hand heeft genomen. Daardoor is voor hen schade ontstaan. Klagers verzoeken om verweerster op te dragen de zaak voort te zetten, naar de Raad begrijpt, door het aansprakelijk stellen van de (oude) bestuurders van de betreffende debiteur, dan wel verweerster te veroordelen een bedrag van € 1.800,- (ex. btw) te betalen.

2. Het standpunt van verweerster betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Verweerster geeft aan te betreuren dat klagers zolang aandacht hebben moeten vragen voor de behandeling van hun zaak en zij heeft haar excuses daarvoor aangeboden. Zij is echter van oordeel dat zij haar verplichtingen uit de overeenkomst met klagers is nagekomen. Voorts betwist zij dat klagers door toedoen van verweerster schade heeft geleden en is er reeds coulance getoond door geen enkele nota in rekening te brengen.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De Raad is uitsluitend bevoegd te beoordelen of de handelwijze van een Incasso-organisatie voldoet aan de eisen als gesteld in de toepasselijke gedragsregels, voor zover die van toepassing zijn op de verhouding tussen klagers en verweerster. De Raad heeft geen bevoegdheid om te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen klagers en verweerster. De onderhavige klacht heeft betrekking op de uitvoering van de tussen klager en verweerster gesloten incasso-overeenkomst, met de daarbij behorende (algemene) voorwaarden. Klager verwijt verweerster in dat verband dat zij op meerdere punten toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van die overeenkomst. Dit betreft echter een inhoudelijke beoordeling van het geschil, waartoe zoals gezegd niet de Raad, maar de civiele rechter bevoegd is. In zoverre zijn klagers niet ontvankelijk in de klacht.

Daar komt bij dat de Raad - ook in het geval dat een klacht ontvankelijk is en gegrond wordt geoordeeld - door het toepasselijke Huishoudelijk Reglement beperkt is in haar bevoegdheden en de door haar op te leggen sancties en zij om die reden de vorderingen van klagers in de vorm waarin deze zijn gedaan, niet had kunnen toewijzen.

De Raad kan niettemin daarnaast bevoegd zijn, indien tevens sprake is van een schending van de toepasselijke gedragsregels. Klagers hebben echter niet aangegeven welke gedragsregel door de door hen omschreven handelwijze van verweerster op grond van het Keurmerk zou zijn geschonden en de Raad heeft ook niet kunnen vaststellen dat sprake is van een dergelijke schending, hetgeen inhoudt dat de klacht te dien aanzien ongegrond is.

Het vorenstaande leidt ertoe dat klagers niet ontvankelijk zijn in de klacht c.q. de klacht ongegrond is.

Uitspraak:

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen:

verklaart klagers niet ontvankelijk in de klacht c.q. de klacht ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 11 oktober 2019.

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen

De heer mr. L.F.A. Husson, voorzitter,
Mrs. R.Brand en J. Berkelaar, leden

Voor dezen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson', with a long horizontal stroke extending from the end.

L.F.A. Husson
voorzitter