

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

Postbus 279
1400 AG BUSSUM
T: 035-6994210 F: 035-6945045

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 14 december 2016

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

Vesting Finance Incasso B.V.

gevestigd te Naarden,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij e-mail omstreeks 27 juli 2016 een klacht ingediend bij Kigid. Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben voordien niet tot het gewenste resultaat geleid, waarna klager bij e-mail van 23 augustus 2016 heeft laten weten de klacht te handhaven.

Partijen hebben alle stukken betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Bij verweerschrift van 3 oktober 2016 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, gereageerd op de klacht.

Vervolgens heeft klager bij email van 11 oktober 2016 gereageerd op het verweerschrift en verweerster tenslotte bij email van 20 oktober 2016 op de reactie van klager.

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 klager betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klager stelt dat hij met zijn echtgenote een geldleningsovereenkomst heeft gesloten, aanvankelijk met XXX en hij stelt uit dien hoofde een vordering te hebben omdat hij te veel heeft betaald. Hij stelt dat verweerster gehouden is tot betaling van het teveel betaalde. De aanmaningen die verweerster heeft gedaan zijn dan ook ten onrechte. Verweerster heeft gedreigd met het beginnen van een procedure maar heeft geen procedure aanhangig gemaakt. Zij heeft de ontvangen opdracht niet onderzocht op juistheid en niet gereageerd op brieven van klager of van zijn advocaat. Bij de mededeling van het beëindigen van de

incasso heeft verweerster geen toelichting gegeven en niets gezegd over de BKR-melding, die ten onrechte nog van kracht is.

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

Verweerster heeft de opdracht op zich genomen en aanvankelijk niet verdiept in het dossier en zij was daartoe in eerste instantie niet gehouden. Het was haar ontgaan dat zij in het verleden al bemoeiingen had gehad met het dossier. Na aanmaning van klager en na overleg met haar opdrachtgever heeft zij opdracht gekregen haar bemoeiingen te beëindigen. De Raad mag niet treden in een inhoudelijke beoordeling van het geschil. Verweerster kan nimmer tot betaling worden gehouden. Zij heeft haar excuses aangeboden voor de gang van zaken.

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. De Raad heeft geen bevoegdheid om te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen partijen. Tot de beoordeling daarvan is niet de Raad, maar uiteindelijk de civiele rechter bevoegd. Beide partijen zijn immers bevoegd om het geschil voor te leggen. Bij de beoordeling van de klacht moet de Raad dus in het midden laten of klager een vordering heeft op de rechtsopvolger van XXX of niet of omgekeerd.

Nu de Raad ook bij een gegronde klacht slechts kan opleggen hetgeen is verwoord in artikel 16 van het Huishoudelijk Reglement, is klager reeds om die reden niet ontvankelijk in zijn verzoek strekkende tot betaling van enig bedrag door verweerster.

Dat neemt niet weg dat de Raad wel dient te beoordelen of de handelwijze van verweerster op enigerlei wijze in strijd is geweest met de toepasselijke gedragsregels. Dienaangaande overweegt de Raad als volgt.

Bij eerdere uitspraken heeft de Raad beslist dat het een incasso-onderneming vrij staat een aan haar verstrekt incassoverzoek uit te voeren zonder dat daarvoor een dossieronderzoek is vereist. In zoverre is de klacht ongegrond. Het standpunt dat verweerster niet zou hebben gereageerd op brieven of e-mails van hem dan wel zijn advocaat is niet onderbouwd, zodat mede gezien de betwisting van dat standpunt daarop niet kan worden beslist.

De Raad is voorts van oordeel dat het verweerster vrij staat om – kennelijk na ruggespraak met haar opdrachtgever – klager te berichten dat zij het dossier sluit. Daarvoor gelden geen bijzondere regels krachtens de gedragscode.

Daarbij merkt de Raad het volgende op:

Verweerster heeft in deze klachtprocedure niet gereageerd op de stelling dat het op de weg van verweerster ligt om ervoor te zorgen dat de melding bij het BKR ongedaan gemaakt wordt. Uiteraard begrijpt de Raad dat het kennelijk gaat om een melding uit hoofde van deze gepretendeerde vordering.

Weliswaar staat het verweerster vrij om in overleg met de opdrachtgever haar bemoeiingen te beëindigen. Gezien de verstrekende consequenties van een inschrijving bij het BKR is de Raad van oordeel, dat verweerster en een incasso-onderneming in het algemeen zich in voorkomend geval moet realiseren dat, indien sprake is van een BKR-melding waarmee de incasso-onderneming bekend is, dat zij bij de mededeling van de beëindiging van de opdracht aan de debiteur daarover duidelijkheid verschaft ook al betekent dit dat dit meebrengt dat ten aanzien van de onderliggende vordering een definitief standpunt moet worden ingenomen over het al dan niet handhaven daarvan.

In het onderhavig geval is niet gebleken dat verweerster hierop bedacht had behoeven te zijn te meer niet nu de Raad zich hierover tot op heden niet uitdrukkelijk in de hiervoor bedoelde zin heeft uitgelaten.

Dit oordeel brengt mee, dat ook dit onderdeel van de klacht ongegrond is.

Uitspraak:

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

verklaart klager deels niet ontvankelijk in de klacht en verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 14 december 2016.

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.P.G. Berkelaar, leden
Voor dezen



L.F.A. Husson
voorzitter