

Raad van Toezicht
NVI, Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen
Postbus 279
1400 AG BUSSUM
T: 035-6994210 F: 035-6945045

Uitspraak van de Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Raad, gegeven op 19 november 2012

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

Intrum Justitia,
gevestigd te Den Haag,
vertegenwoordigd door mr. P.L.J.M. Guinée
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij brief van 28 maart 2012 een klacht ingediend bij de NVI. 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.

Bij verweerschrift van 14 mei 2012 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar eerdere correspondentie met klager, inhoudelijk gereageerd op de klacht. Klager heeft vervolgens schriftelijk op 26 mei 2012 op dit verweer gereageerd.

Bij brief van 5 juni 2012 aan verweerster heeft de voorzitter van de Raad nadere informatie gevraagd, waarop verweerster bij brief van 25 juni 2012 (met bijlagen) heeft gereageerd. Klager is in de gelegenheid gesteld op deze brief te reageren maar heeft geen inhoudelijke reactie gegeven.

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 het beroep:

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

Klager heeft aangevoerd, dat hij in maart 2012 een modellenbureau is opgestart. Een aspirant-model heeft haar samenwerking met klager opgezegd omdat zij door haar vriendin, mevrouw XXXXX, een medewerkster van verweerster, was geïnformeerd over de financiële situatie van klager en dat hij, klager, volgens die medewerkster onbetrouwbaar was. Dit heeft geleid tot het verlies van een veelbelovend model en heeft voor klager schade veroorzaakt. Klager verwijt verweerster, dat mevrouw XXXXX toegang had tot vertrouwelijke gegevens

over hem uit een bij verweerster in behandeling zijnd dossier en zij deze gegevens in strijd met de privacy aan een derde ter beschikking heeft gesteld. Klager is het niet eens met de wijze waarop verweerster de klacht intern heeft afgehandeld, te meer nu mevrouw XXXXX vanaf haar werk over deze kwestie heeft gemaaild. Ten onrechte wordt een en ander door mevrouw XXXXX later ontkend. Klager stelt dat een aanscherping van de regels ter bescherming van de privacy binnen het bedrijf van verweerster op zijn plaats zou zijn.

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

De geuite klachten zijn door verweerster intern zorgvuldig onderzocht. Aanvankelijk op zorgvuldige wijze door de klachtenfunctionaris en nadien nogmaals in verband met het aanbrengen van deze klacht bij de Raad. Verweerster stelt dat haar geen verwijt kan worden gemaakt. Het waarborgen van de privacy is binnen het bedrijf zorgvuldig geborgd en wordt op gezette tijden gecontroleerd. Uit een onderzoek is voorts gebleken, dat mevrouw XXXXX niet gebruik heeft gemaakt van de computer van het bedrijf om haar vriendin enige informatie over klager te verschaffen. Verweerster heeft desgevraagd door de voorzitter nog medegedeeld, dat het eindigen van de arbeidsovereenkomst met mevrouw XXXXX niets van doen heeft met de onderhavige kwestie.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De Raad is uitsluitend belast met het toezicht op de gedragsregels die gelden voor leden van de NVI. Voorts geldt dat - ook indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden - de door de Raad op te leggen sancties beperkt zijn tot hetgeen is verwoord in het Huishoudelijk Reglement.

Om die reden kan de Raad - indien en voor zover dit klager voor ogen zou staan - geen oordeel geven over een vergoeding van door klager geleden schade of verweerster verplichten haar interne regels omtrent de bescherming van privacy aan te scherpen.

De Raad heeft niet kunnen vaststellen dat door mevrouw XXXXX gebruik is gemaakt van gegevens uit een dossier, waarover verweerster in een ander verband de beschikking had. Dit is mede een gevolg van het feit dat de Raad onder meer geen bevoegdheid heeft om personen - al dan niet onder ede - te horen over handelingen, waarover partijen in een procedure bij de Raad van mening verschillen.

Afgezien daarvan is de vraag of - indien de Raad zulks wel had kunnen vaststellen - verweerster voor een dergelijk handelen van een medewerker te allen tijde verantwoordelijk kan worden gehouden.

In dat verband overweegt de Raad als volgt.

Verweerster heeft erop gewezen, dat zij zich houdt aan de regels, zoals neergelegd in het Keurmerk, waarin de privacy voor zover als mogelijk wordt gewaarborgd. Dat dat zo is, heeft klager niet expliciet bestreden, zodat verweerster daarover niet nader inlichtingen behoeft te verstrekken, anders dan in de stukken is gedaan. Met verweerster is de Raad van oordeel, dat het hoe dan ook niet te voorkomen is, dat een medewerker in voorkomend geval in strijd handelt met de door verweerster gegeven regels, waaraan haar medewerkers zich dienen te houden. Indien dat gebeurt, is dat niet zonder meer aan verweerster toe te rekenen. De Raad is van oordeel, dat dit toerekenen slechts kan geschieden indien bij verweerster sprake zou zijn van verwijtbaarheid of grove schuld. Nu evenwel vaststaat, dat verweerster heeft gehandeld conform de richtlijnen zoals in het Keurmerk neergelegd en niet gesteld of gebleken is dat bij de controle van die voorschriften verzuimen aan de zijde van verweerster zijn vastgesteld, kan verweerster onder de gegeven omstandigheden geen verwijt worden gemaakt van het mogelijk in strijd met de privacy handelen van genoemde werkneemster.

Vorenstaande overwegingen leiden ertoe dat de Raad van oordeel is dat niet is komen vast te staan dat verweerster in strijd heeft gehandeld met de voor haar geldende gedragsregels.

Het vorenstaand leidt ertoe dat de klacht ongegrond is.

Uitspraak:

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 19 november 2012.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter, mr. R. Brand en H.F. van Rijswijk, leden

Voor deze

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson', written in a cursive style.

L.F.A. Husson
voorzitter