

**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 21 september 2021

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

**CIB Incasso**,  
gevestigd te Rotterdam,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij e-mail van 3 april 2021, aangevuld op 21 mei 2021, een klacht ingediend bij KIGID en op 27 juni 2021 bij de Raad. Pogingen voordien 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 partijen 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 klager betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Algemeen:

Verweerster heeft zich tot klager gewend met een vordering namens haar opdrachtgeefster Online.nl. Daarbij wordt - naast de hoofdsom - aanspraak gemaakt op wettelijke rente en incassokosten. Klager is van mening dat de vordering onterecht is. Hij wijst de buitengerechtelijke incassokosten van de hand en acht het vorderen van rente in strijd met het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Verder is klager het volgende van mening:

1. De door verweerster gehanteerde betaaltermijn is ten onrechte op 5 dagen bepaald, waar dat minimaal 5 werkdagen had moeten zijn. Klager gaat er van uit dat verweerster ditzelfde heeft gedaan bij een groot aantal andere debiteuren en

kennelijk niet voornemens is haar werkwijze daarop aan te passen. Klager wenst op dit punt een oordeel van de Raad, teneinde een precedent te scheppen, mede gezien het feit dat verweerster handelt in strijd met artikel 8 van de Gedragscode 2019.

2. Verweerster heeft niet binnen de in het Keurmerk voorgeschreven termijn van 4 weken inhoudelijk gereageerd op de klacht, heeft geen redenen naar voren gebracht waarom de afhandeling niet binnen die termijn kon plaatsvinden en heeft evenmin een nieuwe termijn aangegeven.
3. Verweerster heeft geen ontvangstbevestiging toegestuurd naar aanleiding van de op 3 april 2021 via de interne klachtenprocedure ingediende klacht.
4. Op de website van verweerster is bij het onderhavige dossier ten onrechte vermeld dat het dossier zich in een gerechtelijk traject bevindt. Voorts zijn de gegevens van het dossier niet volledig en snel terug te vinden.
5. Verweerster doet ten onrechte zaken met een opdrachtgeefster die geen bedrijf of organisatie is die op professionele en fatsoenlijke wijze zaken doet.
6. Verweerster heeft ten onrechte de incasso niet onmiddellijk beëindigd, terwijl de te incasseren vordering aantoonbaar ongegrond is.
7. Verweerster heeft nagelaten de verzonden factuur op juistheid te controleren.
8. Verweersters opdrachtgeefster heeft, ondanks het verzoek van verweerster, de bescheiden die de vordering staven niet aan verweerster ter beschikking gesteld. Verweerster had bij gebreke daarvan de incassowerkzaamheden moeten beëindigen en de opdracht moeten teruggeven aan haar opdrachtgeefster.
9. Verweerster voldoet niet aan de eis dat incassobedrijven een doorzichtige zeggenschapsstructuur dienen te hebben.
10. Verweerster voldoet niet aan de eis dat sprake moet zijn van een tweejaarlijkse audit.
11. Verweerster voldoet niet aan de eis dat een beroepsaansprakelijkheidsverzekering dient te zijn afgesloten.
12. Niet is gebleken dat de beleidsbepaler en feitelijk leidinggevendenden van verweerster beschikken over een geldige Verklaring omtrent het gedrag (VOG).

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

Algemeen:

Ten aanzien van de gevorderde rente is de opvatting van klager onjuist in die zin, dat vanwege de schuldeiser geen aanspraak kan worden gemaakt op een vergoeding voor kosten betreffende het incasseren van de verschuldigde rente. Op die kosten wordt in casu ook geen aanspraak gemaakt.

Ad 1.

Dit klachtonderdeel is gegrond. Verweerster heeft op basis hiervan inmiddels wijzigingen doorgevoerd.

Echter, voor zover klager twijfels heeft omtrent de bedrijfsvoering van verweerster in dat opzicht, is dat klachtonderdeel gebaseerd op de subjectieve mening van klager, ongemotiveerd en bovendien onjuist.

Klachtonderdelen 2 t/m 12

Deze klachtonderdelen zijn rauwelijks ingediend, nu deze niet eerst bekend zijn gemaakt aan verweerster. Daarmee is niet voldaan aan artikel 2 van de Geschillenregeling, waardoor deze onderdelen niet ontvankelijk zijn.

Voor zover deze wel ontvankelijk worden geacht heeft verweerster het volgende naar voren gebracht.

Ad 2.

Dit klachtonderdeel is gegrond.

Ad 3.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klager heeft de interne klachtenprocedure gelijktijdig met het KIGID-traject opgestart. De interne klachtenprocedure dient echter als (optioneel) voortraject voor het KIGID-traject. Indien partijen geen oplossing kunnen bereiken via de interne klachtenprocedure, kan klager een KIGID-traject starten. Verweerster is echter niet verplicht om gelijktijdig via de interne klachtenprocedure als via KIGID te reageren op de klacht.

Ad 4.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Deze status wordt door verweerster gebruikt om toegang tot dossiers te beperken voor reguliere incassohandelingen door onder meer haar medewerkers, automatische handelingen of online inzage/toevoegingen in enig conflict van juridische aard, daar de incassowerkzaamheden worden opgeschort in afwachting van een nader bericht van de wederpartij, of de partij aan wiens oordeel de zaak is voorgelegd. Het onderhavige dossier is niet gerechtelijk voortgezet. Overigens ziet hetgeen in Artikel D van het Keurmerk is geregeld niet toe op de verhouding tussen het incassobureau en de debiteur, maar betreft het de interne administratie van het incassobureau.

Ad 5.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Verweerster heeft (onder meer) geen aanwijzingen dat haar opdrachtgeefster, Online.nl, spookfacturen zendt of haar dienstverlening niet levert. Dat een vordering betwist wordt door een debiteur op grond van de duur c.q. beëindiging van de overeenkomst, maakt Online.nl niet onprofessioneel.

Ad 6.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

De gedragsregels verplichten niet tot het sluiten van een dossier bij het ontvangen van een inhoudelijke betwisting van de vordering.

Na het (gelijktijdig) ontvangen van het bezwaar, de interne klacht en een klacht geuit aan het KIGID, zijn klager geen aanmaningen meer gezonden betreffende het door Online.nl gevorderde.

Ad 7.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

De verplichting voor controle vooraf van iedere individuele factuur, vervalt indien deze controle praktisch onmogelijk is. Overigens heeft verweerster na het ontvangen van de diverse berichten van klager het dossier opgeschort en haar opdrachtgeefster verzocht om een inhoudelijke toelichting betreffende de gegrondheid van de vordering, een en ander in overeenstemming met hetgeen daaromtrent bepaald is in het Keurmerk.

Ad 8.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

De inhoud van de overeenkomst tussen verweerster en haar opdrachtgeefster, Online.nl, omvat een verplichting voor Online.nl om haar vorderingen tegen debiteuren te staven met bewijs dat de rechtmatigheid aantoont en dit te verstrekken op het eerste verzoek van verweerster. Verweerster heeft Online.nl ook daadwerkelijk gemaand tot het nakomen van deze verplichting en heeft - gelet op de betwisting van de vordering door klager - tot nakoming daarvan de incassohandelingen opgeschort. Daarmee is voldaan aan het bepaalde in artikel C, lid 3 sub b van het Keurmerk.

Ad 9.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Verweerster heeft deze structuur vastgelegd in haar inschrijving in het Handelsregister. Daarin zijn alle bestuurders en de onderliggende natuurlijke personen inzichtelijk. Voorts geldt voor verweerster geen verplichting om debiteuren op de hoogte te stellen van de zeggenschapsstructuur. Compliance met het Keurmerk wordt enkel inzichtelijk gemaakt aan de NVI.

Ad 10, 11. en 12.

Deze klachtonderdelen zijn ongegrond.

Klager doet in dat verband rauwelijks slechts een aantal niet-gesubstantieerde aannames.

Verweerster is echter niet verplicht deze gegevens aan klager te verstrekken.

Desalniettemin wenst verweerster nog het volgende op te merken:

- Ad 10.

Verweerster is het meest recent geaudit op 26 juni 2020. Daarmee is voldaan aan de eis dat een audit *eens per twee jaar* dient plaats te vinden.

- Ad 11.

Verweerster is wel in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en de details daarover zijn bij het NVI – dan wel het Keurmerkinstituut – bekend, vanuit de meest recente audit. Uit geen gedragsregel uit het Keurmerk volgt dat een lid van de NVI deze informatie inzichtelijk dient te maken voor derden, zoals klager.

- Ad 12.

Deze documenten en de details daarover zijn voorhanden en bij de NVI bekend. Enige plicht tot overlegging van deze gegevens aan derden, zoals klager, volgt niet uit enige gedragsregel of een ander keurmerkvereiste.

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 klager en verweerster. De Raad heeft geen bevoegdheid om te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen klager en verweerster, meer in het bijzonder de vraag of de onderhavige vordering al dan niet terecht is.

Bij de beoordeling van de vraag of sprake is van een schending van de toepasselijke gedragsregels baseert de Raad zich op het voorgelegde dossier, waarin zich de standpunten van beide partijen bevinden. Dit brengt met zich dat zowel van klager als van verweerster wordt verwacht dat zij niet alleen hun standpunt duidelijk formuleren, maar dit ook afdoende onderbouwen. Indien door partijen ingenomen stellingen niet of niet voldoende worden onderbouwd, maar wel door de ander worden weersproken, kan de juistheid van een stelling niet worden geverifieerd.

Ten aanzien van de afzonderlijke klachtonderdelen overweegt de Raad als volgt:

Algemeen:

Klager heeft aangegeven de buitengerechtelijke incassokosten van de hand te wijzen. De Raad gaat er van uit dat klager die stelling inneemt omdat hij de vordering onterecht acht. Anders dan ten aanzien van de gevorderde rente heeft klager te dien aanzien geen nader standpunt ingenomen en heeft hij in een later stadium dit klachtonderdeel niet gehandhaafd. De Raad gaat er om die redenen van uit dat klager dit klachtonderdeel niet handhaaft. Voor zover dit wel het geval zou zijn is de Raad van oordeel dat indien die stelling is gekoppeld aan de vordering, dit klachtonderdeel niet ontvankelijk is, gelet op het feit dat de Raad zoals

gezegd over de vordering geen oordeel kan geven. Voor zover dit klachtonderdeel wordt gehandhaafd en op zichzelf staat, is het onvoldoende onderbouwd en wordt het ongegrond geacht.

Ten aanzien van gevorderde rente heeft klager aangegeven dat hij het vorderen van rente in strijd acht met het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. In een later stadium heeft klager aangegeven zich ter zake te beraden en dit klachtonderdeel tot nader bericht zal aanhouden. De Raad leidt daaruit af dat dit klachtonderdeel thans nog wordt gehandhaafd. De Raad kan echter op grond van hetgeen is aangevoerd niet vaststellen dat het vorderen van rente betreffende de hoofdsom, zoals in casu is gebeurd, strijdig is met enige gedragsregel, zodat dit klachtonderdeel ongegrond wordt geacht.

Ad 1.

Verweerster heeft reeds in het voortraject ("KIGID-traject") te kennen gegeven dat dit klachtonderdeel gegrond is. Klager heeft zijn klacht echter vervolgens uitgebreid met de stelling dat een groot aantal aangeschreven debiteuren op gelijke wijze een verzoek zullen hebben ontvangen tegen deze te korte betaaltermijn en dat verweerster kennelijk niet voornemens is om zijn werkwijze dienaangaande aan te passen.

De Raad is van oordeel dat dit klachtonderdeel - dat door verweerster is weersproken - berust op een veronderstelling van klager en in zoverre onvoldoende is onderbouwd, nog daargelaten dat klager zelf geen belang heeft bij dit klachtonderdeel en - als hetgeen klager stelt al juist zou zijn - de betrokken debiteuren in voorkomend geval desgewenst zelf een ingang hebben in het kader van de klachtenprocedure.

Dat kan anders zijn ten aanzien van de stelling dat verweerster handelt in strijd met Artikel 8 van de Gedragscode, nu dat tot (bredere) strekking heeft de integriteit van de incassobranche en de leden van de NVI te waarborgen en daarmee het geschil tussen klager en verweerster overstijgt.

Op grond van hetgeen door klager in dat verband is aangevoerd en gelet op hetgeen de Raad hiervoor heeft overwogen, kan evenwel niet worden vastgesteld dat verweerster in strijd heeft gehandeld met het gestelde in artikel 8 van de Gedragscode.

Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

#### Ontvankelijkheid klachtonderdelen 2 t/m 12

De Raad stelt vast dat niet is weersproken dat de voornoemde e-mail van klager d.d. 21 april 2021 in de prefase - het "KIGID-traject" – en derhalve voor het indienen van de klacht bij de Raad is verzonden en dat verweerster is ingekopieerd. Dit laatste blijkt ook uit de kop van de betreffende e-mail. De Raad leidt daaruit af dat verweerster op die datum bekend was met de inhoud van die e-mail, waarin de aanvullende klachtonderdelen van klager waren opgenomen. Dat - anders dan klager stelt - de Raad van oordeel is dat die aanvullende klachtonderdelen bepaald niet slechts een "uitbreiding van de grondslagen vormen, waarbij de handelwijze van verweerster centraal staat", maar ook meerdere nieuwe klachtonderdelen bevat ten opzichte van de initiële klacht als verwoord in de e-mail van 3 april 2021, doet daaraan niet af.

De Raad is derhalve van oordeel dat klager ontvankelijk is in de klachtonderdelen 2 t/m 12. Ten aanzien daarvan overweegt de Raad verder als volgt.

Ad 2.

Verweerster heeft reeds aangegeven dat dit klachtonderdeel gegrond is, zodat dit geen nadere bespreking behoeft.

Ad 3.

Vast staat dat klager niet binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging heeft ontvangen betreffende zijn via de interne klachtenprocedure ingediende klacht van 3 april 2021. Eveneens staat vast dat klager gelijktijdig en parallel daaraan een procedure bij de NVI

aanhangig heeft gemaakt, waarvan de ontvangst op 6 april 2021 schriftelijk door KIGID aan klager is bevestigd en waarin wordt vermeld dat de klacht is doorgestuurd aan verweerster, om te bezien of tot een minnelijke oplossing kan worden gekomen. Verweerster stelt terecht dat het doel van de interne klachtenprocedure is om de (vervolg)stap naar KIGID te voorkomen. Nu klager de keuze heeft gemaakt om die stap direct te nemen, de klacht door KIGID op 6 april 2021 was doorgezonden aan verweerster en klager daarvan op dezelfde dag in kennis was gesteld, is de Raad van oordeel dat verweerster niet klachtwaardig heeft gehandeld door onder die omstandigheden niet (alsnog) een ontvangstbevestiging aan klager te zenden. De bedoeling daarvan is immers dat een klager weet dat zijn klacht door het incassobureau is ontvangen en aldaar in behandeling zal worden genomen, hetgeen door de keuze die klager heeft gemaakt reeds op een andere wijze was gewaarborgd. Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

Ad 4.

Gelet op de bevestiging van verweerster staat vast dat het dossier van klager op de website van verweerster de status "Gerechtigd" heeft, met het doel zoals uiteen gezet door verweerster. Hoewel de Raad van oordeel is dat die term verwarrend kan zijn voor debiteuren en daarmee wellicht niet de voorkeur verdient, is die betiteling niet strijdig met de gedragsregels, nu dit op zichzelf niet inhoudt dat klager een rechtsmaatregel is aangekondigd in de zin van Artikel B lid 6 Keurmerk. Daarvan is eerst sprake indien klager een dergelijke schriftelijke aankondiging in enigerlei vorm ontvangt en dat is gesteld noch gebleken.

De stelling van klager dat de gegevens van het dossier niet volledig en snel zijn terug te vinden is onvoldoende geconcretiseerd en onderbouwd, maar kan bovendien geen strijd opleveren met Artikel D lid 2 van het Keurmerk, nu dat artikel interne werking heeft in die zin, dat verweerster ter zake slechts verantwoording schuldig is aan de NVI.

Ook dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

Ad 5.

Hoewel begrijpelijk is dat klager, mede gelet op de betwisting van de vordering en de handelwijze van Online.nl jegens hem en ook jegens verweerster, vanuit zijn perspectief en subjectieve ervaring van mening is dat dat bedrijf niet professioneel handelt, maakt niet dat dit een partij is waarvoor verweerster op grond van het Keurmerk geen werkzaamheden zou mogen verrichten. Dat zou immers betekenen dat vrijwel alle opdrachtgevers van incassobureaus daarvoor in aanmerking komen, nu de situatie waarin klager verkeert zich vrijwel altijd in mindere of meerdere mate voordoet, indien sprake is van een conflictsituatie betreffende een contractuele vordering. Voor een dergelijke vaststelling is echter meer nodig, bijvoorbeeld objectieve gegevens dat frauduleuze handelingen plaatsvinden of dat anderszins relevante wet- en regelgeving (structureel) met voeten wordt getreden. Hetgeen door klager is aangevoerd kan echter niet leiden tot het oordeel dat sprake is van een niet professionele partij als bedoeld in Artikel C, lid 1 sub a. van het Keurmerk. Dit klachtonderdeel is dus ongegrond.

Ad 6.

De Raad stelt voorop dat de toepasselijke gedragsregels een incassobureau niet verplichten om een dossier te sluiten wanneer een gepretendeerde vordering wordt betwist. Wel schrijven de Artikelen C. lid 1 onder b en c Keurmerk voor dat geen verbintenissen worden aangegaan met partijen indien de rechtmatigheid van de te incasseren vordering aantoonbaar ongegrond is en dat de incassodienstverlening onmiddellijk moet worden beëindigd indien tijdens de behandeling duidelijk wordt dat de vordering niet rechtmatig is. Het enkele feit dat een vordering gemotiveerd wordt betwist is daartoe echter onvoldoende, nu dat immers zou inhouden dat iedere incasso-activiteit reeds op basis daarvan zou moeten worden beëindigd. Tenzij aanstonds duidelijk is dat een vordering ongegrond is, is nader onderzoek nodig, waarbij alsdan heeft te gelden dat de zorgvuldigheid die van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht met zich brengt dat de incasso-

organisatie vervolgens bij zijn opdrachtgever dient verifiëren of de vordering daadwerkelijk bestaat en naar aard en omvang juist is, met inachtneming van de door de debiteur verstrekte informatie (vgl. Artikel C, lid 2 onder d Keurmerk). Verweerster heeft in casu voldaan aan deze verplichting. Bovendien volgt ook uit hetgeen verweerster heeft aangevoerd omtrent de schriftelijke bevestiging van de opzegging door Online.nl, dat ook in het onderhavige geval niet zonder nader onderzoek kan worden gezegd dat sprake is van een niet rechtmatige vordering c.q. een vordering die aantoonbaar ongegrond is. Voorts is niet weersproken dat geen aanmaningen meer zijn verzonden na ontvangst van de klacht. Ook hier is derhalve geen sprake van een schending van de gedragsregels, waarmee dit klachtonderdeel ongegrond is.

Ad 7.

Anders dan klager stelt volgt uit het dossier niet dat aanstonds duidelijk was dat er geen grondslag was voor de betreffende vordering. Afgezien daarvan vloeit noch uit eerdere uitspraken van de Raad, noch uit het Keurmerk de verplichting voort om op voorhand iedere vordering op juistheid te controleren. Wel geldt - zoals hiervoor onder 6. uiteen gezet - de verplichting om bij een gemotiveerde betwisting daarvan nader onderzoek te doen bij de opdrachtgever en om de invordering op te schorten totdat verificatie heeft plaatsgevonden. Aan die voorwaarden heeft verweerster voldaan. Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

Ad 8.

Artikel C, lid 3 sub b Keurmerk heeft betrekking op de verhouding tussen incassobureaus en hun opdrachtgevers en ziet dus niet op de verhouding jegens debiteuren. De wijze waarop verweerster een en ander met haar opdrachtgever regelt en afwikkelt regardeert klager derhalve niet en verweerster is niet gehouden te dien aanzien rekening en verantwoording jegens klager af te leggen.

Afgezien daarvan heeft verweerster onweersproken gesteld dat de inhoud van de overeenkomst tussen haar en Online.nl een verplichting voor Online.nl bevat, om haar vorderingen tegen debiteuren te staven met bewijs welke de rechtmatigheid aantonen en deze te verstrekken op het eerste verzoek van verweerster, alsmede dat verweerster Online.nl ook daadwerkelijk gemaand tot het nakomen van deze verplichting. Verweerster heeft daarmee voldaan aan de verplichting die voornoemd artikel stelt. Dat het verstrekken van de betreffende (relevante) stukken langer dan mocht worden verwacht op zich heeft laten wachten is - begrijpelijkerwijs - bijzonder vervelend voor met name klager, nu dit de verdere afdoening heeft vertraagd, maar doet daaraan niet af. Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

Ad 9.

Verweerster heeft gesteld dat deze structuur is vastgelegd in haar inschrijving in het Handelsregister en dat daarin alle bestuurders en de onderliggende natuurlijke personen inzichtelijk zijn. Compliance met het Keurmerk wordt inzichtelijk gemaakt aan de NVI. Hetgeen klager heeft aangevoerd kan niet leiden tot de conclusie dat niet is voldaan aan Artikel A. lid 2 Keurmerk. Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

Ad 10.

Voorop staat dat uit de toepasselijke gedragsregels niet volgt dat incassobureaus deze informatie inzichtelijk dienen te maken voor, of ter zake verantwoording dienen af te leggen aan derden, zoals klager. Afgezien daarvan heeft verweerster aangegeven dat zij het meest recent is geaudit op 26 juni 2020. De Raad is met verweerster van oordeel dat daarmee is voldaan aan de eis dat een audit eens per twee jaar dient plaats te vinden. Dat daaraan niet zou zijn voldaan is gesteld, noch gebleken. Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

Ad 11.

Voorop staat dat uit de toepasselijke gedragsregels niet volgt dat incassobureaus deze informatie inzichtelijk dienen te maken voor, of ter zake verantwoording dienen af te leggen aan derden, zoals klager.

Afgezien daarvan heeft verweerster aangegeven dat zij wel een beroepsaansprakelijkheidsverzekering heeft gesloten en dat de details daarover bij de NVI - dan wel het Keurmerkinstituut - bekend zijn, vanuit de meest recente audit. Dat daaraan niet zou zijn voldaan is niet door klager onderbouwd en evenmin gebleken. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Ad 12.

Voorop staat dat uit de toepasselijke gedragsregels niet volgt dat incassobureaus deze informatie inzichtelijk dienen te maken voor, of ter zake verantwoording dienen af te leggen aan derden, zoals klager.

Afgezien daarvan heeft verweerster aangegeven dat deze documenten wel aanwezig zijn en dat de details daarover bij de NVI bekend zijn. Dat daaraan niet zou zijn voldaan is niet door klager onderbouwd en evenmin gebleken. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Het vorenstaande leidt ertoe dat de klacht deels gegrond is.

### **Uitspraak:**

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

verklaart de klacht deels gegrond, te weten ten aanzien van klachtonderdeel 2. Verweerster heeft niet binnen de in het Keurmerk voorgeschreven termijn van 4 weken inhoudelijk gereageerd op de klacht, heeft geen redenen naar voren gebracht waarom de afhandeling niet binnen die termijn kon plaatsvinden en heeft evenmin een nieuwe termijn aangegeven;

berispt verweerster voor deze gedraging;

bepaalt dat verweerster een bedrag van € 1.500,- verschuldigd is aan de Vereniging;


bepaalt dat het klachtengeld van € 50,- wordt geretourneerd aan klager.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 21 september 2021

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





L.F.A. Husson  
voorzitter