

**Raad van Toezicht  
NVI, 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 Incasso-ondernemingen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Raad, gegeven op 5 augustus 2013

in de zaak van

wonende te ,  
verder te noemen "klager"  
namens hem , te

tegen:

**Lindorff B.V.**,  
vertegenwoordigd door M.P. Bosch,  
gevestigd te Zwolle,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij e-mail van 25 maart 2013 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 ongedateerd verweerschrift ingekomen op 8 juni 2013 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, inhoudelijk gereageerd op de klacht.

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 het niet eens is met de handelwijze van verweerster. Zij reageert niet op brieven en laat na te vermelden op welke grondslag de incasso van Opdrachtgever is gebaseerd. Mogelijk is sprake van identiteitsfraude.

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

Verweerster is van mening correct te hebben gehandeld. Zij geeft aan meerdere malen contact te hebben gezocht met klager, maar dat het contact in de loop der jaren steeds is afgehouden. Het verzoek om informatie d.d. 24 mei 2011 heeft zij nooit ontvangen. Zij heeft

bij brief van 28 maart 2013 onderbouwende stukken aan klager, althans diens gemachtigde, gezonden waaruit de vordering en de grondslag blijkt.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Voor de goede orde stelt de Raad voorop dat - indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden - de door de Raad op te leggen sancties beperkt zijn tot hetgeen is verwoord in artikel 16 van het Huishoudelijk Reglement.

Dit oordeel brengt mee, dat de Raad geen bevoegdheid toekomt om te oordelen over een door klager gestelde schadevordering omdat klager zich tot de Raad heeft moeten wenden, welke vordering overigens in het geheel niet is onderbouwd.

Ten aanzien van dat onderdeel van de klacht is klager derhalve niet ontvankelijk.

Het belangrijkste verwijt, dat klager aan verweerster maakt, is, dat klager geen inzicht wordt verschaft omtrent de grondslag van de vordering. In het dossier bevindt zich een brief van 26 mei 2011, waarin klager ondermeer schrijft als reactie op een sommatie "dat mijn cliënt niet op de hoogte is van deze vordering of haar grondslag." En - laatstelijk - in de brief van 15 mei 2013:

"Lindorff heeft – eerst nadat ik mij heb moeten wenden tot het NVI – slechts een overzicht verstrekt van haar eigen administratie, maar wil niet in te gaan op de uitdrukkelijke en gemotiveerde wens tot inzage in of verificatie van verdere onderliggende gegevens (contract, betalingsgegevens)".

In haar verweerschrift stelt verweerster, dat zij op 28 maart 2013 heeft voldaan aan het verzoek van klager om de vordering te onderbouwen, waarbij uitleg wordt gegeven over het ontstaan van de vordering.

Verweerster heeft gesteld het verzoek om informatie van klager d.d. 24 mei 2011 niet te hebben ontvangen. Op grond van de stukken die zich in het dossier bevinden kan niet worden vastgesteld dat dit verzoek wél door verweerster is ontvangen. Een ontvangstbevestiging van een eventueel verzonden faxbericht of een bewijs dat de brief aangetekend is verzonden bevinden zich immers niet in het dossier. Verder wekt het wel enige verbazing dat klager kennelijk vervolgens tot januari 2013 geen verzoek meer richt tot verweerster, terwijl aan haar eerdere verzoek niet was voldaan. Voorts wordt niet ontkend dat (tussentijds) de ontvangst van voornoemde brief van 24 mei 2011 niet is geverifieerd door klager. Onder die omstandigheden is de Raad van oordeel dat het klager niet kan worden verweten tot januari 2013 niet te hebben voldaan aan de verzoeken van klager.

Met klager is de Raad van oordeel, dat het Keurmerk met zich brengt, dat verweerster gehouden is desgevraagd de vordering te onderbouwen. De passage in het Keurmerk onder B. Debiteur sub 1: "indien debiteur inzage verzoekt om onderliggende stukken die de vordering staven, dienen deze aan debiteur te worden verstrekt" laat geen andere uitleg toe.

De Raad is van oordeel, dat noch verweersters brief van 28 maart 2013, noch de daarbij gevoegde bijlagen of enige andere brief in het dossier, in voldoende mate inzicht verschaft betreffende de vraag van klager over de grondslag van de vordering. Meer in het bijzonder zijn geen stukken verstrekt waaruit een overeenkomst tussen klager en Opdrachtgever zou kunnen blijken, die de basis vormt van de gestelde vordering. Dit, terwijl het bestaan van een dergelijke overeenkomst – zo begrijpt de Raad – door klager wordt bestreden.

Bovendien staat wel vast, dat verweerster geen gegevens heeft verstrekt over de grondslag van de vordering, waarbij de Raad nog opmerkt, dat in de brief van 28 maart 2013 door verweerster wordt verwezen naar de specificatie, die zou laten zien, dat sprake is van een betalingsachterstand van twee maanden, terwijl uit de specificatie dat niet blijkt. Dit vormt

een reden te meer, dat klager belang heeft en had bij een deugdelijke onderbouwing van de grondslag van de vordering, die niet is verstrekt.

Het vorenstaande leidt ertoe dat de klacht gegrond is. Verweerster wordt voor deze gedragingen berispt.

Overeenkomstig de tussen de leden geldende afspraak zal verweerster gehouden zijn een bedrag van € 1.000,- te betalen aan de vereniging. Tevens is verweerster gehouden aan klager - door tussenkomst van het secretariaat – het klachtengeld aan klager te vergoeden.

**Uitspraak:**

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

verklaart klager deels niet ontvankelijk in de klacht;

verklaart de klacht overigens gegrond;

berispt verweerster voor de gedragingen als nader in deze uitspraak beschreven;

bepaalt dat verweerster aan de vereniging zal voldoen een bedrag van € 1.000,-, te vermeerderen met € 50,- klachtengeld ten behoeve van klager.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 5 augustus 2013.

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

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

Voor deze



L.F.A. Husson  
voorzitter