

**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 6 februari 2018

in de zaak van

verder te noemen "klager",

tegen:

Lindorff B.V.,
gevestigd te Amersfoort,
vertegenwoordigd door P. van der Zee (gemachtigde),
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij e-mail van 17 oktober 2017 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 bij verweerschrift gereageerd op de klacht.

Vervolgens hebben klager 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 klager betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klager stelt dat hij door verweerster onheus is bejegend bij de invordering door verweerster van een bedrag voortvloeiend uit een door XXX aan verweerster overgedragen vordering. Hij stelt, dat ten tijde van de overdracht van de vordering geen sprake was van enige vordering, dat verweerster hem derhalve ten onrechte blijft bestoken met aanmaningen en onterechte dreigingen tot het nemen van incassomaatregelen. Verder wijst klager erop te zijn geconfronteerd met onterechte kosten, die voor zijn rekening zouden komen, hetgeen klager ervaart als intimidatie. Bovendien geeft verweerster geen duidelijkheid over de vordering en de samenstelling daarvan, vordert verweerster te hoge incassokosten en stapelt daarop bovendien opnieuw incassokosten.

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

Verweerster stelt, dat zij de vordering overgedragen heeft gekregen en zij verwijst voor de samenstelling van de vordering ad € 90,- naar de door XXX aan klager gezonden correspondentie/e-mail. Zij stelt voorts dat zij geen gedragsregels heeft overtreden: de vordering is voldoende toegelicht en bij gebreke van betaling zijn terecht kostenverhogende (rechts)maatregelen in het vooruitzicht gesteld. Zij heeft zich bovendien voor de berekening van de incassokosten gehouden aan hetgeen wettelijk is voorgeschreven.

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.

De Raad is derhalve niet bevoegd om te oordelen over hetgeen partijen in de kern verdeeld houdt, te weten of sprake is van een openstaande vordering of niet en - in het verlengde daarvan - of verweerster deze terecht (met bijkomende kosten) vordert. In zoverre is de klacht niet ontvankelijk.

Wat betreft de overige klachtonderdelen oordeelt de Raad als volgt.

Niet bestreden is dat aan klager door XXX een overzicht is gezonden waaruit blijkt van een restschuld van € 90 en waaruit bovendien blijkt dat het gaat om een deel van een onbetaald gebleven voorschot (over februari 2017). Verweerster heeft daarnaar verwezen in haar reactie op de stelling van klager dat hij geen bedrag meer verschuldigd was. Waarbij verweerster een kopie van de betreffende nota heeft meegezonden.

Gelet daarop kan door klager niet worden volgehouden dat verweerster de vordering niet of niet voldoende heeft onderbouwd of gespecificeerd.

Vervolgens stond het verweerster vrij om klager tot betaling van dit openstaande bedrag aan te manen, met de aankondiging dat bij gebreke van betaling (binnen een redelijke termijn) klager incassokosten verschuldigd zou zijn. Dat deze incassokosten verhoudingsgewijs hoog zijn volgt inderdaad uit de daarvoor geldende wettelijke bepalingen.

Het stond verweerster bij gebreke van betaling verder vrij om klager rechtsmaatregelen in het vooruitzicht te stellen. De daarbij genoemde bewoordingen zijn naar het oordeel van de Raad - objectief bezien - niet onbetamelijk of bedreigend en evenmin onwaar. Dat een en ander op klager intimiderend overkomt, volgend uit zijn standpunt dat geen sprake is van een openstaande vordering, is vanuit de perceptie van klager wellicht begrijpelijk, maar maakt dit niet anders.

Overigens is het de Raad niet gebleken dat kosten op kosten worden gestapeld.

Zoals gezegd zijn door verweerster rechtsmaatregelen aangekondigd die ook daadwerkelijk kunnen worden uitgevoerd. Het staat verweerster echter vrij om zelf te bepalen of deze maatregelen daadwerkelijk worden genomen of niet en zo ja, wanneer dat gebeurt. Een verplichting daartoe bestaat - anders dan klager kennelijk voor ogen staat - niet.

Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat de Raad niet kan vaststellen dat enige gedragsregel is geschonden, waarmee de klacht ongegrond is.

Daarbij geeft de Raad de vereniging nog wel in overweging om bij publicatie van deze uitspraak op de website de naam van klager te anonimiseren en om dat ook in het vervolg steeds te doen, indien tot publicatie van een uitspraak wordt besloten.

Uitspraak:

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

verklaart klager niet ontvankelijk voor zover de klacht betreft de vraag of de vordering al dan niet terecht is;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 6 februari 2018.

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

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

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

L.F.A. Husson
voorzitter