

**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 21 juli 2015

in de zaak van

De heer
wonende,
verder te noemen "klager"

tegen:

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

De procedure:

Klager heeft - uiteindelijk - bij e-mail van 27 november 2014 een klacht ingediend bij Kigid. Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben voordien niet tot het gewenste resultaat geleid.

Partijen hebben alle stukken (met name tussen hen gewisselde e-mailberichten) betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Bij verweerschrift van 25 maart 2015 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, gereageerd op de klacht.

Klager heeft bij e-mail van 31 maart 2015 gereageerd op het verweerschrift en verweerster heeft bij brief van 11 mei 2015 nog een schriftelijke reactie gezonden.

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 heeft gemotiveerd gesteld, dat hij via XX een bestelling heeft gedaan van twee fotoboeken voor een totaal bedrag van € 274,85. Gebruikmakend van een toegezegde korting van 25 % heeft hij een bedrag van € 206,14 betaald, Het kortingsbedrag van € 68,71 is onbetaald gebleven. Hij stelt dat hij door verweerster ten onrechte is gemaand tot betaling van een bedrag groot € 131,71 namens XX, een Duits bedrijf, waarmee hij geen zaken heeft

gedaan. Hij klaagt voorts over de ultimatieve toonzetting van de incassobrieven, die hij heeft ontvangen. Voorts heeft hij de klacht gedeponereerd bij de heer Larson, de CEO van verweerster, van wie hij geen reactie heeft ontvangen. Tenslotte stelt hij gemotiveerd, dat hij door toedoen van verweerster onterecht in een register is opgenomen waardoor hij als wanbetaler te boek is komen te staan, waardoor hij schade heeft geleden.

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

Verweerster is van mening correct te hebben gehandeld. Zij stelt dat klager twee fotoboeken heeft besteld en hij een bedrag van € 131,74 verschuldigd is geworden, waarmee sprake is van een rechtmatige vordering. Verweerster heeft aan klager ook onderbouwende stukken toegezonden. Zij vermeldt in haar laatste stuk, dat het gaat om de factuur van XX, die zij aan klager heeft gezonden.

Verweerster kan gegevens van debiteuren aan gecertificeerde handelsinformatiebureaus en derden ter beschikking stellen, met wie zij zogenaamde bewerkersovereenkomsten heeft gesloten. Debiteuren worden hierop gewezen in het Privacy Statement op verweersters website. Verweerster is niet aansprakelijk voor deze registraties, omdat zij die zelf niet doet. Om haar moverende redenen heeft haar opdrachtgeefster, XX, uiteindelijk afgezien van verdere invordering, waardoor de registratie van klager is komen te vervallen.

Het is overigens niet aan verweerster te verwijten, dat de (toenmalige) CEO van verweerster klager niet heeft bericht. Klager heeft zijn klacht immers gedeponereerd bij de verkeerde persoon en op het verkeerde adres. Het is overigens kennelijk met de doorzending van de klacht mis gegaan.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De Raad stelt voorop dat zij uitsluitend bevoegd is om te beoordelen of een lid van de NVIO heeft gehandeld conform de toepasselijke gedragsregels. De Raad is derhalve niet bevoegd om de bestreden vordering inhoudelijk te beoordelen. Verder heeft de Raad reeds bij eerdere uitspraken bepaald dat uit onderdeel B. onder 4 van het Keurmerk, volgt dat de zorgvuldigheid die van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht met zich brengt, dat wanneer door die organisatie een vordering wordt gepretendeerd en deze vervolgens door een (vermeende) debiteur gemotiveerd wordt weersproken, de incasso-organisatie vervolgens bij zijn opdrachtgever dient te verifiëren of de vordering daadwerkelijk bestaat en of deze naar haar aard en omvang juist is, een en ander met inachtneming van de door de debiteur verstrekte informatie.

Door een incasso-organisatie dient een deugdelijke onderbouwing (zo mogelijk middels onderliggende stukken) te worden gegeven, indien de gepretendeerde vordering wordt weersproken c.q. dient alsdan een nader onderzoek te worden ingesteld naar de rechtmatigheid van de vordering. Dit geldt in dit geval te meer, nu klager stelt XX als (contractuele) wederpartij te hebben en niet XX, zoals kennelijk door verweerster wordt gesteld.

Uit de standpunten van partijen maakt de Raad op dat verweerster aan klager maar één factuur heeft toegezonden (op 23 januari 2014), te weten die van XX

Het valt de Raad daarbij op, dat klager heeft gesteld dat het gaat om een bedrag van € 68,71, het door hem ingehouden kortingsbedrag, terwijl in de sommaties wordt gesproken over een bedrag van € 131,74 voor de geleverde twee fotoboeken. Beide partijen hebben uit zichzelf daarvoor geen verklaring gegeven. Gelet op de door klager geproduceerde stukken en bij gebreke aan ter onderbouwing van haar stellingen door verweerster te produceren stukken, is de Raad van oordeel dat het ervoor moet worden gehouden dat verweerster onder de gegeven omstandigheden niet heeft voldaan aan de voormelde op haar rustende verplichting tot onderbouwing van de vordering ten name van XX.

De klacht is in zoverre gegrond. Indien en voor zover in het door verweerster genoemde bedrag van de sommaties incassokosten zijn begrepen wijst de Raad er voor de goede orde op dat dit thans niet meer is toegestaan, nu volgens recente uitspraken van de Raad de incasso-onderneming gehouden is een specificatie te vermelden in de sommatie. Deze regel gold evenwel als zodanig destijds nog niet en kan verweerster in het onderhavige geschil derhalve niet worden tegengeworpen.

Voor zover de klacht betrekking heeft op het uitblijven van een reactie van de (toenmalige) CEO van verweerster, is de Raad van oordeel dat klager redelijkerwijs niet mocht verwachten dat een bij verweerster ingediende klacht op dat (hoge, bestuurlijke) niveau zou worden afgedaan. Echter, nu de klacht per e-mail is verzonden aan het mailadres "info@eenvoudigbetalen.nl" dat wordt vermeld op de website van verweerster, is de Raad van oordeel dat van verweerster had mogen worden verwacht dat dit bericht ter afhandeling zou worden doorgeleid naar de daartoe bestemde afdeling of persoon binnen haar organisatie, te meer nu uit de kop van dit bericht kenbaar is dat het om twee klachten gaat en uit de adressering ook duidelijk blijkt dat het bericht is gericht aan Lindorff B.V.

Wat betreft de toon van de sommaties is de Raad van oordeel, dat deze de toets van kritiek kunnen doorstaan. In de sommaties wordt klager weliswaar weinig ruimte gegeven om zijn verweer aan te voeren, maar dit is voor sommaties niet ongebruikelijk. Een debiteur hoeft zich daardoor niet te laten weerhouden om een inhoudelijke reactie te geven dan wel verweer te voeren. De klacht is in zoverre ongegrond.

Voor wat betreft de klacht over het opnemen in een debiteurenregister stelt de Raad vast, dat verweerster erkent met de door klager genoemde bedrijven samen te werken. Dit brengt naar het oordeel van de Raad mee, dat is komen vast te staan, dat het opnemen in die registers door toedoen van verweerster is geschied. De Raad dient de handelwijze van verweerster te toetsen aan de toepasselijke gedragsregels. Op grond van het Keurmerk (onderdeel D onder 2) dient een incasso-organisatie een Privacy Statement te hebben, aan welke eis door verweerster is voldaan. De toepasselijke gedragsregels verbieden niet dat (persoons)gegevens met (specifieke) derden, waaronder Handelsinformatiebureaus, worden gedeeld. Dit neemt evenwel niet weg dat het mogelijk zou kunnen zijn dat door toedoen van verweerster klager ten onrechte in een register is opgenomen en/of daardoor schade heeft geleden, met name indien vast zou komen te staan dat er geen rechtsgeldige vordering bestond van XX op klager.

De Raad is echter niet bevoegd het inhoudelijke geschil tussen partijen te beoordelen, waarvan deel uitmaakt de vraag of er een rechtsgeldige vordering bestond tussen verweersters opdrachtgever en klager. Dit staat uiteindelijk ter beoordeling aan de gewone rechter. De Raad dient zich derhalve te onthouden van een oordeel dienaangaande. In zoverre is klager niet ontvankelijk

De Raad is van oordeel, dat verweerster voor het in deze uitspraak verweten handelen moet worden berispt.

Nu de klacht deels gegrond is, is verweerster een bedrag van € 1.500,- verschuldigd aan de NVIO volgens de thans geldende regeling. Bovendien is verweerster gehouden om het door klager aan de NVI gestorte bedrag van € 50,- te vergoeden.

Uitspraak:

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

verklaart de klacht gegrond voor zover verweerster niet aan klager het bestaan van de vordering heeft onderbouwd en zij in eerste instantie niet adequaat heeft gehandeld

betreffende aan de CEO van verweerster gerichte klachtbrieven en de Raad berispt verweerster daarvoor;


bepaalt dat verweerster aan de vereniging zal voldoen een bedrag van € 1.500,-, te vermeerderen met € 50,- klachtengeld ten behoeve van klager;

verklaart de klager voor het overige niet ontvankelijk.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 21 juli 2015.

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. van Rijswijk, leden
Voor dezen

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

L.F.A. Husson
voorzitter