

**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 23 juni 2016

in de zaak van

.....,  
wonende te ..,  
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 e-mail van 4 januari 2016 een klacht ingediend bij Kigid. Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben niet tot het gewenste resultaat geleid, waarna klager heeft laten weten de klacht te handhaven. Hij heeft daarbij verwezen naar eerder gewisselde e-mails van beide partijen. Partijen hebben alle stukken betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Daarna heeft verweerster bij verweerschrift, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, gereageerd op de klacht. Bij e-mail van 10 april 2016 heeft klager nog schriftelijk gereageerd op het hem toegezonden verweerschrift en verweerster bij e-mail van 15 april 2016 op de reactie van klager.

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 verweerster de opdracht tot incasso heeft ontvangen van XXXX. Hij stelt dat XXXX gelet op de voordien door hem met XXXX gevoerde correspondentie de vordering niet uit handen had mogen geven omdat geen sprake was van een terechte vordering. Vervolgens had verweerster de opdracht tot incasso niet mogen aannemen zonder niet zelf eerst een onderzoek te doen naar de gegrondheid van de vordering en klager zonder dat onderzoek niet tot betaling had mogen aanschrijven. De aanschrijving zelf is intimiderend.

Ten onrechte heeft verweerster klager geen bevestiging gezonden van de ontvangst van de klacht en toen verweerster contact heeft gehad met XXXX is het dossier en daarmee de incasso gesloten. Klager is van mening dat verweerster hiermee niet mag weggelaten en de incassobranche in een kwaad daglicht zet. Klager wenst bovendien een nader overeen te komen vergoeding te ontvangen.

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

Verweerster stelt, dat zij de incasso-opdracht netjes heeft uitgevoerd. Zij stelt dat zij niet gehouden is op voorhand het al dan niet gegrond zijn van de vordering te controleren. Voorts heeft zij geen ontvangstbevestiging gezonden omdat klager verweer voerde tegen de vordering en niet - althans op dat moment nog niet - als klager (tegen de handelwijze van verweerder) optrad. Dat naar aanleiding van het gevoerde verweer XXXX heeft afgezien van verdere invordering waardoor verweerster genoodzaakt werd het dossier te sluiten kan klager niet aan verweerster verwijten.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Nu de Raad ook bij een gegronde klacht slechts kan opleggen hetgeen is verwoord in artikel 16 van het Huishoudelijk Reglement, is klager reeds om die reden niet ontvankelijk voor het betreffen een te ontvangen vergoeding.

Het verwijt van klager dat het XXXX niet vrij stond om de vordering uit handen te geven, mede gelet op de tussen klager en XXXX gevoerde correspondentie, treft niet het handelen van verweerster in zijn relatie tot klager, maar betreft het handelen van verweersters opdrachtgever, waarover niet kan worden geklaagd. Ten aanzien van dit klachtonderdeel is klager derhalve eveneens niet ontvankelijk.

Wat betreft het intrekken van de vordering is verweerster gehouden de instructies van haar opdrachtgever op te volgen. Verweerster kan ter zake daarvan derhalve geen verwijt worden gemaakt.

Ingevolge de toepasselijke gedragsregels is verweerster in beginsel niet gehouden om na ontvangst van een incassoverzoek de vordering op juistheid te beoordelen. Afgezien daarvan zou een dergelijke verplichting impliceren dat verweerster vanaf het begin over een volledig dossier zou moeten beschikken en zich daarover vanaf het begin een oordeel zou moeten vormen, voordat een debiteur zou mogen worden aangeschreven. Een dergelijke werkwijze zou een te grote belasting vormen voor de incassopraktijk in het algemeen en voor incassopraktijken waarbij sprake is van gekochte vorderingen in het bijzonder.

Wel volgt uit onderdeel B. onder 4 van het Keurmerk 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 onder meer bij zijn opdrachtgever dient te verifiëren of de vordering daadwerkelijk bestaat, een en ander met inachtneming van de door de debiteur verstrekte informatie. Uit het dossier volgt evenwel dat verweerster aan die verplichting heeft voldaan.

De aan klager toegezonden (standaard)brieven kunnen ervaren worden als fors van toonzetting. Daarbij dient echter te worden bedacht dat dergelijke brieven ertoe dienen om weigerachtige debiteuren alsnog tot betaling te bewegen. Dat mede in aanmerking genomen kunnen de brieven naar het oordeel van de Raad de toets der kritiek in het kader van het Keurmerk doorstaan.

Verweerster was overigens niet gehouden om klager binnen 5 werkdagen na ontvangst van het verweer tegen de vordering een ontvangstbevestiging te zenden. Deze gehoudenheid bestaat slechts indien geklaagd wordt over het handelen van verweerster. Onder de gegeven omstandigheden mocht verweerster hetgeen door klager tot dan toe was aangevoerd, redelijkerwijs aanmerken als verweer tegen de vordering en (nog) niet als klacht.

Het bovenstaande leidt tot de slotsom dat de klacht voor het overige in al haar onderdelen ongegrond is.

**Uitspraak:**

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

verklaart klager niet ontvankelijk in zijn klacht voor wat betreft zijn aanspraak op een vergoeding, alsmede de bevoegdheid tot het uit handen geven van de vordering en verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 23 juni 2016.

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.P.G. van Berkelaar, leden  
Voor dezen



L.F.A. Husson  
voorzitter