

**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 22 augustus 2016

in de zaak van

wonende te ,
verder te noemen "klaagster"

tegen:

Lindorff B.V.

gevestigd te Zwolle,
vertegenwoordigd door P. van der Zee,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klaagster heeft bij e-mail van 22 januari 2016 een klacht ingediend bij Kigid. Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben voordien niet tot het gewenste resultaat geleid. De Raad leidt uit de e-mail van klagster van 23 april 2016 af dat zij de klacht wenst te handhaven.

Partijen hebben alle stukken betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Bij verweerschrift van 26 mei 2016 heeft verweerster gereageerd op de klacht.

Vervolgens heeft klagster bij e-mails van 30 mei en 23 juni 2016 gereageerd op de reactie van verweerster en verweerster op 10 juni 2016 op de reactie van klagster.

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 klagster betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klaagster stelt dat verweerster haar aansprakelijk heeft gesteld voor een vordering van XX. Daarover heeft verweerster herhaalde malen contact gehad met verweerster, onder meer betreffende het toezenden van een aangifte door verweerster. Daarbij is het nodige verkeerd gegaan aan de kant van verweerster. Daarvoor zijn excuses aangeboden en beloofd is dat een en ander in orde zou worden gemaakt.

Op 7 november 2014 is met verweerster afgesproken dat er per december 2014 een betalingsregeling zou komen voor de hoofdsom van € 1.418,35, omdat klagster dit bedrag niet ineens kon betalen.

Verweerster was hiermee akkoord, maar desondanks ontving klagster op 15 november 2014 een brief van verweerster dat er € 257,42 incassokosten in rekening zouden worden gebracht. In het telefonisch contact met verweerster op 17 november 2016 zijn door verweerster excuses aangeboden voor het versturen van de brief. Men kon in het systeem zien dat er een fout was gemaakt en de brief mocht als niet verzonden worden beschouwd. Thans vordert verweerster echter nog steeds € 257,42 incassokosten, bovenop de hoofdsom. Gelet op de gemaakte afspraak vindt klagster dat onterecht. Verweerster komt de afspraken niet na.

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

Klagster is aangeschreven tot betaling van de hoofdsom. Daarbij is aangegeven dat indien betaling niet voor 13 november 2014 zou plaatsvinden, incassokosten in rekening zouden worden gebracht. Dat is niet gebeurd, zodat er vervolgens incassokosten in rekening zijn gebracht. Door klagster is aangegeven dat zij heeft gehandeld onder dwang, zodat er - conform de gebruikelijke procedure bij verweerster - is gevraagd om een kopie van het proces-verbaal van aangifte, zodat een onderzoek kon worden opgestart. In afwachting daarvan is het incassotraject tijdelijk aangehouden. Enige tijd later pas is dit document ontvangen en is de zaak onderzocht door de afdeling Fraude. Op grond hiervan is verweerster tot de conclusie gekomen dat klagster aansprakelijk bleef voor de schuld, hetgeen haar op 7 mei 2015 is medegedeeld. Verweerster heeft klagster bij brief van 7 mei 2015 aangeboden de schuld (inclusief incassokosten) in termijnen te voldoen. De incassokosten zijn terecht berekend. Klagster heeft geen gegronde redenen aangevoerd op basis waarvan zou kunnen worden geconcludeerd dat niet is gehandeld conform de NVI-criteria, zodat de klacht ongegrond moet worden verklaard.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De Raad stelt in de eerste plaats vast dat de klacht zich thans beperkt tot de in rekening gebrachte **incassokosten**. Hetgeen partijen over en weer hebben gesteld omtrent de verschuldigdheid van de **hoofdsom**, onder meer betreffende het toezenden en beoordelen van de aangifte, betreffende de dwang waaronder klagster zou hebben gehandeld, blijft derhalve buiten de beoordeling.

De Raad is voorts 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, waaronder de vraag of en in hoeverre klagster incassokosten is verschuldigd. Tot de beoordeling daarvan is niet de Raad, maar uiteindelijk de civiele rechter bevoegd.

De Raad kan overigens - ook bij een gegronde klacht - slechts opleggen hetgeen is verwoord in artikel 16 van het Huishoudelijk Reglement.

Dat alles neemt niet weg dat de Raad wel dient te beoordelen of de handelwijze van verweerster op enigerlei wijze in strijd is geweest met de toepasselijke gedragsregels.

Dienaangaande overweegt de Raad als volgt.

Niet in geschil is dat klagster de hoofdvordering niet binnen de door verweerster gestelde termijn (waarbinnen geen incassokosten in rekening zouden worden gebracht) heeft voldaan, waarna verweerster vervolgens incassokosten ad € 257,42 in rekening heeft gebracht.

Klaagster heeft evenwel gesteld dat zij uiteindelijk op 7 november 2014 met verweerster heeft afgesproken dat er per december 2014 een betalingsregeling zou komen voor de hoofdsom van € 1.418,35, omdat klaagster dit bedrag niet ineens kon betalen en dat verweerster hiermee akkoord was. Voorts heeft klaagster gesteld dat zij desondanks op 15 november 2014 een brief van verweerster ontving, met de mededeling dat er € 257,42 incassokosten in rekening zouden worden gebracht. In het telefonisch contact met verweerster op 17 november 2016 zijn door verweerster excuses aangeboden voor het versturen van die brief. Men kon in het systeem zien dat er een fout was gemaakt en de brief mocht als niet verzonden worden beschouwd, aldus klaagster.

Verweerster heeft deze stellingen van klaagster, hoewel die essentieel zijn, gelet op de aard van de klacht, nergens weersproken, zodat de Raad er vanuit dient te gaan dat die stellingen juist zijn.

De Raad is - gelet daarop - van oordeel dat verweerster, door onder die omstandigheden desondanks incassokosten te vorderen, in strijd heeft gehandeld met het uitgangspunt dat debiteuren uitsluitend op gepaste wijze worden benaderd (B. Debiteuren punt 4 Keurmerk), zodat de klacht gegrond is.

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

Nu de klacht geheel gegrond is, is verweerster een bedrag van € 3.000,- verschuldigd aan de NVI volgens de thans geldende regeling. Bovendien is verweerster gehouden om het door klager aan Kigid gestorte bedrag van € 50,- te vergoeden.

Uitspraak:

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

verklaart de klacht gegrond;

bepaalt dat verweerster aan de vereniging zal voldoen een bedrag van € 3.000,-, te vermeerderen met € 50,- klachtengeld ten behoeve van klaagster.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 22 augustus 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. Berkelaar, leden
Voor dezen



L.F.A. Husson
voorzitter