

**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 10 maart 2016

in de zaak van

.....,  
wonende te Vleuten,  
verder te noemen "klager"

tegen:

**Centraal Invorderings Bureau,**  
gevestigd te Rotterdam,  
vertegenwoordigd door mr. S. Winkelhorst,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij e-mail van 8 oktober 2015 een klacht ingediend bij Kigid. Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben niet tot het gewenste resultaat geleid, waarna klager bij e-mail van 24 november 2015 heeft laten weten de klacht te handhaven en dat hij het verschuldigde klachtgeld heeft betaald. Hij heeft daarbij verwezen naar eerder gewisselde e-mails van beide partijen. Partijen hebben alle stukken betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Bij verweerschrift van 15 december 2015 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, gereageerd op de klacht.

Bij email van 13 januari 2016 heeft klager aangegeven geen reden te zien voor een aanvullende reactie op het hem toegezonden verweerschrift.

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 aan verweerster opdracht heeft gegeven voor een huurincasso. Daarbij is op een bepaald moment afgesproken dat verweerster een bedrag van € 4.800,- zou incasseren en aan klager zou overmaken. Verweerster is deze afspraak niet nagekomen en heeft minder overgemaakt.

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

Met klager is uitvoerig overlegd over het incasseren van zijn vordering op de debiteur. In de loop der tijd zijn – ook mede door tussenkomst van de moeder van klager – diverse voorstellen gedaan, ook tegen finale kwijting. In april 2015 heeft klager kenbaar gemaakt aan verweerster dat hij ervoor openstond als de debiteur van zijn restschuld ineens 85% zou betalen. Uiteindelijk is in overleg met de debiteur een betaling van 80% afgesproken waarmee klager akkoord is gegaan. De betaling is door de debiteur gedaan op 28 september 2015 en daarna is het dossier door verweerster op basis daarvan afgesloten.

Klager ging niet akkoord met de afrekening, die is geschied overeenkomstig de toepasselijke (algemene) voorwaarden en tarieven van verweerster. Klager is evenwel tussentijds en na de vermeende afspraak dat hij € 4.800,- zou ontvangen akkoord gegaan met – uiteindelijk – 80% van de vordering en dat heeft consequenties voor het af te dragen bedrag. Uiteindelijk zou klager aldus € 21,16 minder ontvangen. Uit coulance en om klager tegemoet te komen, heeft verweerster meer betaald dan het bedrag waarop klager conform de gemaakte afspraken recht zou hebben.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De Raad is echter 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, waarvan deel uitmaakt het al dan niet nakomen van tussen een tussen partijen gesloten overeenkomst, toepasselijke (algemene) voorwaarden en andere bilaterale afspraken.

De klacht heeft grotendeels betrekking op de vraag of en in hoeverre verweerster correct heeft gehandeld en aan klager voldoende heeft afgedragen bij de afrekening na het incasseren van de vordering op de debiteur. Dit geschil tussen partijen betreft de tussen hen gesloten overeenkomst en de uitleg daarvan behoort, zoals gezegd, niet tot de competentie van de Raad. Tot de beoordeling daarvan is niet de Raad, maar uiteindelijk de civiele rechter bevoegd. De Raad merkt daarbij ten overvloede op dat klager hetgeen door verweerster in haar verweerschrift is gesteld omtrent de inhoudelijke afspraken, niet heeft weersproken, ondanks dat hij daartoe in de gelegenheid is gesteld.

Klager is derhalve niet ontvankelijk in zijn klacht.

Ten slotte overweegt de Raad dat verweerster gehouden is in haar relatie tot klager de gedragsregels ingevolge het Keurmerk na te leven. Klager heeft niet aangevoerd welke regels zouden zijn overtreden. Afgezien daarvan heeft de Raad niet kunnen vaststellen dat verweerster enige gedragsregel heeft geschonden.

#### **Uitspraak:**

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

verklaart klager niet ontvankelijk in de klacht.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 10 maart 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

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

L.F.A. Husson  
voorzitter