

**Raad van Toezicht
Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde
Incasso-ondernemingen**

Postbus 22142
1302CC Almere
T: 0850471833

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 18 september 2020

in de zaak van

XX

gevestigd te XX
verder te noemen "klager"

tegen:

Incasso Partners,
gevestigd te Leiden,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij e-mail van 8 maart 2020 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 gereageerd op de klacht.

Vervolgens hebben partijen 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 verweerster een vordering heeft gefingeerd en getracht heeft deze bij klager te innen. Hij stelt slechts één brief te hebben ontvangen, waarin al wordt gesproken over vergaande maatregelen. Nu geen sprake is van enige vordering heeft verweerster onjuist gehandeld. Daarbij komt dat verweerster niet adequaat heeft gereageerd op verzoeken van zijn kant om opheldering over de voorgeschiedenis van de incasso.

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

Verweerster stelt dat haar op een gegeven moment, onmiddellijk nadat bericht was ontvangen van klager, duidelijk was geworden dat diverse berichten klager niet hadden

bereikt. Gebleken is dat zij zich van onjuiste gegevens had bediend en klager daardoor niet de eerdere berichten had ontvangen. Zij heeft haar excuses aangeboden voor haar handelwijze en stelt nimmer een vordering te hebben gefingeerd. Er was wel degelijk sprake van een vordering van XX en deze is na overleg met XX niet langer gehandhaafd.

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, voor zover die van toepassing zijn op de verhouding tussen klager en verweerster. De Raad heeft geen bevoegdheid om te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen klager en verweerster, zoals ook al eerder in de procedure aan klager is medegedeeld.

De Raad kan derhalve een oordeel geven indien sprake is van een schending van de toepasselijke gedragsregels. Daarbij baseert zij zich echter op het voorgelegde dossier, waarin zich de standpunten van beide partijen bevinden. Dit brengt met zich mee dat zowel van klagers als van incasso-organisaties wordt verwacht dat zij niet alleen hun standpunt duidelijk formuleren, maar dit ook afdoende onderbouwen, waarbij ook duidelijk moet worden aangegeven welke toepasselijke gedragsregel is geschonden. Indien klachtonderdelen immers niet of niet voldoende door een klager worden onderbouwd, maar wel worden weersproken door een incasso-organisatie, kan de juistheid van een klachtonderdeel niet worden geverifieerd en daarmee niet als gegrond worden aangemerkt. Het is in eerste instantie derhalve aan een klager om aannemelijk te maken dat een klacht terecht is voorgesteld. In het onderhavige geval zijn alle klachtonderdelen gemotiveerd door verweerster weersproken.

In het onderhavige geval staat vast dat verweerster getracht heeft contact te leggen met klager om een vordering van XX te incasseren. Dit contact is aanvankelijk niet tot stand gekomen omdat verweerster van verkeerde gegevens uitging. De laatste en enige brief die klager heeft ontvangen bevat een verwijzing naar een deurwaarder en een procedure die misschien gaat volgen. Zoals gebruikelijk vermeldt deze laatste sommatie dat op eerdere verzoeken geen reactie is ontvangen.

Nu verweerster op dat moment ervan uitging en in beginsel van uit mocht gaan dat eerdere berichten klager hadden bereikt kan haar het zenden van een laatste sommatie niet worden verweten en in dat perspectief is de inhoud en het taalgebruik van die brief gebruikelijk en toelaatbaar. Daarmee heeft verweerster geen door haar in acht te nemen regel geschonden. Ook hetgeen klager overigens heeft aangevoerd ziet de Raad niet als enige mogelijke schending van door verweerster in acht te nemen normen.

De Raad heeft niet kunnen vaststellen dat verweerster heeft gehandeld in strijd met de toepasselijke gedragsregels, zodat de klacht ongegrond moet worden geoordeeld.

Uitspraak:

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

verklaart de klacht ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 18 september 2020

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._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