

**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 20 augustus 2014

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

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

De procedure:

Klager heeft bij e-mails van 20 oktober 2013 en 1 december 2013 een klacht ingediend bij de NVI.

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.

Bij verweerschrift van 3 juli 2014 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, inhoudelijk gereageerd op de klacht.

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:

- verweerster reageert niet op brieven;
- verweerster berekent ten onrechte continu boeterente;
- zij verwijst naar brieven die niet zijn ontvangen;
- de vordering is niet juist; de vordering uit het flexibel krediet wordt bovendien zonder meer opgeteld bij de hypotheekvordering.

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

Verweerster is van mening correct te hebben gehandeld. Zij verwijst daarbij naar de overgelegde correspondentie en stelt, dat zij geen regels van het Keurmerk, huishoudelijk reglement of statuten heeft geschonden.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De Raad stelt vast dat de klacht grotendeels betrekking heeft op de vraag hoe hoog de vordering is die de opdrachtgever op klager heeft en wat de overeenkomst tussen klager en verweersters opdrachtgever precies inhoudt; voorts of het in het kader daarvan door verweerster thans namens haar opdrachtgever gevorderde bedrag en de daarmee samenhangende boeterente juist is en in hoeverre klager aan zijn verplichtingen jegens verweersters opdrachtgever heeft voldaan. Dit alles betreft een inhoudelijke beoordeling van het geschil.

De Raad is evenwel slechts bevoegd het handelen van verweerster te toetsen aan de toepasselijke gedragsregels. Zij is niet bevoegd het inhoudelijke geschil tussen partijen te beoordelen. Inhoudelijke geschillen dienen te worden voorgelegd aan de gewone burgerlijke rechter.

De Raad dient zich derhalve te onthouden van beoordeling van deze klachtonderdelen en klager is ten aanzien daarvan niet ontvankelijk.

Voor wat betreft de overige klachtonderdelen overweegt de Raad als volgt.

Op grond van het Keurmerk is verweerster gehouden een onderbouwing van de gestelde vordering te leveren, nu klager daarom heeft verzocht. Verweerster erkent dit ook en stelt wel degelijk specificaties te hebben verstrekt. Zij heeft kopieën daarvan overgelegd. De Raad heeft kennis genomen van deze kopieën en is op grond daarvan van oordeel dat de klacht in zoverre niet gegrond is.

Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat klager en verweerster van mening verschillen over de vraag of de gevraagde onderbouwing, met name wat betreft de gevorderde boeterente, thans wel of niet is afdoende mate door verweerster is geleverd. Dit is relevant voor de vraag of de vordering uiteindelijk wel of niet door de burgerlijke rechter kan worden toegewezen, maar kan niet inhoudelijk door de Raad worden getoetst. Dit is voorbehouden aan de gewone burgerlijke rechter, indien de zaak aldaar aanhangig wordt gemaakt.

Overigens blijkt uit het dossier niet, dat verweerster brieven onbeantwoord heeft gelaten. Van een enkele brief heeft de beantwoording mogelijk wat langer op zich laten wachten, maar de klacht is daarmee niet gegrond. Verweerster is binnen redelijke termijnen gebleven wat de beantwoording betreft. Dat verweerster uiteindelijk het standpunt heeft ingenomen niet meer te zullen reageren omdat er een patstelling was ontstaan en men aldus in herhaling zou vervallen, doet daaraan niet af.

Het vorenstaande leidt ertoe dat klager deels niet-ontvankelijk is in zijn klacht en de klacht voor het overige ongegrond is.

Uitspraak:

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

verklaart klager deels niet ontvankelijk in zijn klacht;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond voor wat betreft het niet (tijdig) reageren op brieven.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 20 augustus 2014.

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

De heer mr. L.F.A. Husson, voorzitter,
de heren mr. R. Brand en H.F. van Rijswijk, leden

Voor deze

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

L.F.A. Husson
voorzitter