

**Raad van Toezicht  
NVI, 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 Incasso-ondernemingen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Raad, gegeven op 1 juli 2013

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

**Lindoff B.V.**,  
vertegenwoordigd door M.P. Bosch,  
gevestigd te Zwolle,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij e-mails van 12 en 31 mei 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 juni 2013 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:

Klager stelt dat hij post van verweerster ontvangt op naam van XXXXX, die niet op zijn adres woont en daar ook nooit heeft gewoond. Hij heeft daarover contact opgenomen met verweerster, waarbij hij zeer onvriendelijk te woord is gestaan. Klager wenst dat de Raad bewerkstelligt dat hij geen post meer zal ontvangen van verweerster en is van mening dat verweerster de regels van fatsoen heeft overschreden.

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

Verweerster is van mening correct te hebben gehandeld. Zij geeft aan meerdere malen een adresverificatie te hebben verricht waaruit naar voren komt dat XXXXX op het betreffende adres zou wonen. Verweerster heeft geen toegang tot het GBA. Zij heeft klager reeds in het

eerste telefoongesprek op 19 oktober 2011 verzocht om een kopie van de overlijdensakte, maar klager wenste nergens aan mee te werken en niet te willen melden wat zijn relatie is tot XXXXX. Na de recente ontvangst van voornoemde kopie heeft verweerster de zaak afgewikkeld en klager daarvan schriftelijk in kennis gesteld.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Voor de goede orde stelt de Raad voorop dat - indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden - de door de Raad op te leggen sancties beperkt zijn tot hetgeen is verwoord in artikel 16 van het Huishoudelijk Reglement.

Strikt genomen zou de Raad verweerster derhalve niet kunnen verplichten de correspondentie betreffende XXXXX op het adres van klager te beëindigen. De Raad gaat er echter vanuit dat - indien zij tot het oordeel zou komen dat verweerster klager aldus ten onrechte zou aanschrijven - verweerster op grond daarvan stopt met deze aanschrijvingen. Overigens merkt de Raad op dat dit in het onderhavige geval niet meer relevant is, nu verweerster reeds heeft aangegeven de zaak inmiddels te hebben afgewikkeld en zulks bij brief van 3 juni 2013 ook aan klager is bevestigd. Daarmee heeft klager bereikt waarom hij heeft verzocht, te weten dat hij op zijn adres geen post meer zal ontvangen op naam of betreffende XXXXX.

Nu voornoemd resultaat evenwel eerst is bereikt nadat klager een klacht heeft ingediend, dient de Raad wel te beoordelen of verweerster verwijtbaar heeft gehandeld.

Verweerster heeft een adresverificatie uitgevoerd waaruit naar voren kwam dat XXXXX op 20 augustus 2010 zou zijn verhuisd naar het adres van klager en vervolgens op dit adres aangeschreven. Het is overigens juist dat verweerster geen toegang heeft tot het GBA. Vervolgens is er telefonisch contact geweest met klager. Klager geeft in zijn email van 19 oktober 2011 aan dat XXXXX overleden is, hetgeen klager dus kennelijk bekend is. Voorts leidt de Raad uit die email af dat klager kennelijk ook in staat is een kopie van de overlijdensakte te genereren. Klager wenste deze evenwel niet toe te sturen, omdat hij eerst nadere informatie van verweerster wilde hebben, betreffende de vordering en de persoon van XXXXX. Vervolgens heeft verweerster wederom een adresverificatie uitgevoerd, waaruit geen nieuw adres naar voren is gekomen en kennelijk ook niet dat XXXXX was overleden. Nu klager niet de aangeschreven debiteur zelve was, maar kennelijk wel over nadere wetenschap over XXXXX beschikte, is de Raad van oordeel dat het verweerster niet vrijstond om onder die omstandigheden de door klager gevraagde informatie te verstrekken. Verweerster heeft anderzijds wel aangegeven dat indien klager een kopie van de overlijdensakte zou verstrekken, zij de zaak zou kunnen afwikkelen. Anders dan klager in zijn email van 19 oktober 2011 stelde, had hij de door hem verzochte informatie kennelijk niet nodig om een kopie van de overlijdensakte te kunnen verstrekken. Klager geeft immers zelf aan deze bij het indienen van zijn klacht (d.d. 12 mei 2013) te hebben verstrekt, zij het dat verweerster aangeeft deze over het hoofd te hebben gezien. Na ontvangst hiervan heeft verweerster de zaak vervolgens ook naar behoren afgewikkeld. Onder de genoemde omstandigheden is de Raad van oordeel dat verweerster niet kan worden verweten dat zij XXXXX op het adres van klager heeft aangeschreven en acht zij het evenmin onredelijk dat klager is gevraagd om een kopie van de overlijdensakte. Eventueel daaraan verbonden kosten maken geen onderdeel uit van de klacht.

Ten aanzien van de stelling van klager dat hij zeer onvriendelijk te woord is gestaan tijdens de telefonische gesprekken met verweerster overweegt de Raad dat klager dit klachtonderdeel niet heeft onderbouwd, nu hij niet heeft aangegeven op grond waarvan hij die mening is toegedaan. Uit het dossier is bovendien niet af te leiden dat klager op enig moment bij verweerster heeft geklaagd over de wijze waarop deze gesprekken hebben plaatsgevonden.

De Raad kan derhalve ook in dat opzicht niet vaststellen dat door verweerster de grenzen van het betamelijke zijn overschreden.

Het vorenstaande leidt ertoe dat de klacht ongegrond is.

**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 1 juli 2013.

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



L.F.A. Husson  
voorzitter