

**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 18 mei 2018

in de zaak van

,
wonende te,
verder te noemen "klager",

tegen:

Vesting Finance B.V.,
gevestigd te Hilversum,
vertegenwoordigd door P.A.M. van der Pas – de Groot ,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij e-mail van 10 juli 2017 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 bij verweerschrift gereageerd op de klacht.

Vervolgens hebben klager en verweerster 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 toelicht.

Beoordeling van de klacht:

1. Het standpunt van klager betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Verweerster heeft niet voldaan aan haar verplichtingen tot het op eerste verzoek van de debiteur verstrekken van inzage in onderliggende stukken die de vorderingen staven, het geven van duidelijke uitleg op vragen van klager over in rekening gebrachte kosten, het in een sommatie specificeren van het verschuldigde bedrag en het slechts aankondigen van die maatregelen, die zowel naar inhoud als met betrekking tot het tijdslement waarin de maatregel zal worden genomen, ook daadwerkelijk kunnen worden uitgevoerd.

Voorts is er geen bewijs dat verweerster heeft gehandeld conform de Wet Incassokosten (WIK). Derhalve kunnen de incassokosten niet verschuldigd zijn. Verweerster vordert dus ongefundeerd incassokosten.

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

Verweerster is van mening dat zij op iedere brief van klager adequaat heeft gereageerd, de reacties van klager heeft onderzocht en ruggespraak heeft gehouden met de opdrachtgever. Klager is geïnformeerd omtrent de bevindingen die daaruit zijn voortgekomen. Er is niet gehandeld in strijd met de gedragsregels. Overigens is verweerster van oordeel dat de Raad onbevoegd is een oordeel te geven over de verschuldigdheid van de buitengerechtelijke incassokosten.

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. De Raad heeft geen bevoegdheid om te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen partijen. Tot de beoordeling daarvan is niet de Raad, maar uiteindelijk de civiele rechter bevoegd.

De Raad is derhalve niet bevoegd om te oordelen over hetgeen partijen blijkt het dossier in de kern verdeeld houdt, te weten de vraag of klager de bedragen die hij verschuldigd was aan verweersters opdrachtgever steeds tijdig en volledig heeft betaald en - zo niet - of ter zake dan terecht (incasso)kosten in rekening zijn gebracht en of deze juist zijn berekend. In zoverre is klager niet ontvankelijk in zijn klacht.

Voor het overige oordeelt de Raad als volgt.

De Raad heeft eerder bepaald dat de zorgvuldigheid die van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht met zich brengt dat, wanneer door die organisatie een vordering wordt gepretendeerd en deze vervolgens door een (vermeende) debiteur gemotiveerd wordt weersproken, de incasso-organisatie vervolgens bij zijn opdrachtgever dient verifiëren of de vordering daadwerkelijk bestaat, met inachtneming van de door de debiteur verstrekt informatie. Verweerster heeft in casu voldaan aan deze verplichting en klager is over de uitkomsten daarvan geïnformeerd. Dat de vordering vervolgens is gehandhaafd doet daaraan niet af.

De Raad merkt daarbij op dat zij niet uitsluit dat er in de correspondentie tussen partijen mogelijk verwarring is ontstaan en dat klager zich niet heeft kunnen vinden in de uiteindelijke uitkomsten. Zij kan evenwel op basis van de inhoud van het voorliggende dossier niet vaststellen dat verweerster heeft gehandeld in strijd met de toepasselijke gedragsregels.

Het vorenstaande leidt ertoe dat de klacht voor het overige ongegrond is.

Uitspraak:

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

verklaart klager niet ontvankelijk in de klacht niet ontvankelijk voor zover deze betreft de vraag of de vordering en de daarop betrekking hebbende incassokosten naar aard en omvang terecht zijn;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 18 mei 2018.

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson', with a long horizontal stroke extending to the right.

L.F.A. Husson
voorzitter