

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 26 april 2017

in de zaak van

De heer
woonplaats onbekend,
verder te noemen "klager"

tegen:

Cannock Chase Incasso,
gevestigd te Leidschendam,
vertegenwoordigd door mevrouw A. Boerdam,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij e-mail van 1 februari 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.

Bij verweerschrift van 15 februari 2017 heeft verweerster gereageerd op de klacht.

Vervolgens heeft klager gereageerd op het verweerschrift en verweerster op deze reactie van klager waarna klager nog een reactie heeft gezonden.

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 - het volgende:

Voor de inhoud van de klacht verwijst de raad naar de door partijen gewisselde stukken.

Klager heeft betoogd dat verweerster niet heeft gehandeld conform de voor haar geldende privacy regels. Verweerster heeft telefonisch contact gehad met de vader van klager en aan hem ten onrechte gegevens verstrekt over de vermeende vordering. Klager stelt dat verweerster gehouden is bij de aanvang van een telefoongesprek te verifiëren of de juiste persoon aan de lijn is.

Hij stelt voorts, dat bij dat gesprek onmiddellijk is gebleken dat verweerster niet klager – als vermeend debiteur - aan de lijn had maar diens vader en het verweerster niet vrij stond aan zijn vader persoonlijke gegevens uit te wisselen. De hoofdsom van de vordering is betaald en daar is geen geschil over.

Klager ergert zich voorts aan het woord 'zeikerd' dat in een interne mail van de gemachtigde, die in de loop van deze procedure bekend is geworden, wordt gebruikt voor het duiden van klager. Hij noemt dit onprofessioneel en onbehoorlijk.

2. Het standpunt van verweerster betreft het volgende:

Verweerster heeft aangevoerd, dat zij ervan mag uitgaan dat het haar in handen gestelde dossiers de juiste gegevens bevat. Dat zij bij het telefonisch benaderen van een debiteur die zich telefonisch meldt met de achternaam van de debiteur evenzo ervan mag uitgaan, dat zij de gezochte debiteur aan de lijn heeft en het haar medewerker vervolgens vrij staat om gegevens uit te wisselen, betrekking hebbend op de vordering. Zij kan niet achterhalen hoe het contact feitelijk is verlopen.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Het standpunt van verweerster is in zoverre juist, dat zij bij het telefonisch benaderen van een debiteur ervan mag uitgaan, dat als iemand zich meldt onder opgave van dezelfde naam zij de gezochte debiteur aan de lijn heeft. Het is dan gebruikelijk dat gesproken wordt over de vermeende vordering.

Aan de hand van hetgeen partijen hebben aangevoerd kan de Raad niet vaststellen of en zo ja wanneer tijdens het gesprek aan de medewerker van verweerster zou zijn gebleken dat sprake was van een persoonsverwisseling. Klager heeft bijvoorbeeld niet een verklaring van zijn vader overgelegd waaruit de juistheid van zijn standpunt zou kunnen blijken.

Weliswaar kan verweerster worden aangerekend dat een en ander kennelijk niet blijkt uit de telefoonnotitie uit het dossier, maar de Raad vindt dit niet ernstig genoeg om de klacht als gegrond te kwalificeren.

Over het duiden van klager als 'zeikerd' in een interne mail is niet duidelijk of klager dit voorval als onderdeel van zijn klacht wil aanmerken. Daarbij neemt de Raad in aanmerking dat verweerster op dat onderdeel niet meer in de gelegenheid geweest is daarop te reageren. De Raad is van oordeel dat het geschil zich niet ervoor leent om verweerster alsnog in de gelegenheid te stellen daarop te reageren. Een dergelijke spontane (interne) ontboezeming naar een collega is niet onbegrijpelijk en inderdaad onprofessioneel om dit naar buiten te laten komen.

Dit maakt evenwel niet dat daardoor de klacht (deels) gegrond zou zijn.

De conclusie is derhalve 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 26 april 2017.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,
mr. R. Brand en mr. J.P.G. 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