

**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 3 februari 2015

in de zaak van
verder te noemen "klaagster"

tegen:

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

De procedure:

Klaagster heeft bij email van op 10 oktober 2014 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 (met name tussen hen gewisselde emailberichten) betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Bij verweerschrift van 12 november 2014 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klaagster, 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 klaagster betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

- vanuit verweerster wordt niet adequaat gereageerd op e-mails en telefoontjes van klaagster;
- verweerster heeft bij het in rekening brengen van incassokosten niet gehandeld conform de daarvoor geldende regels en heeft ten onrechte samenhangende zaken niet samengevoegd.

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

- verweerster heeft een incasso-opdracht ontvangen van XX, en heeft in dat kader klaagster tot betaling aangeschreven. Het gaat daarbij om periodieke betalingen, waartoe klaagster in beginsel is gehouden.

Ten aanzien van de klacht heeft zij aangevoerd:

- de klacht is onvoldoende gemotiveerd;
- op alle verzoeken om een reactie is binnen een redelijke termijn antwoord gegeven;
- het staat en stond verweerster vrij de incassokosten in rekening te brengen, zoals zij heeft gedaan, nu de desbetreffende tabel deel uitmaakt van het uitvoeringsreglement van het pensioenfonds, waaraan klaagster van rechtswege is gebonden.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Voor zover klaagster het eerste klachtonderdeel uiteindelijk heeft gehandhaafd stelt de Raad enerzijds vast dat zich een omvangrijke correspondentie tussen klaagster en verweerster in het dossier bevindt. De Raad kan anderzijds aan de hand van het dossier niet vaststellen op welke berichten of verzoeken van klaagster verweerster niet adequaat zou hebben gereageerd. De klacht is in zoverre te weinig specifiek.

De Raad heeft ter zake ook niet kunnen vaststellen dat verweerster enig verwijt treft, of dat zij niet zou hebben gehandeld in overeenstemming met de toepasselijke gedragsregels. In zoverre is de klacht ongegrond.

Verder stelt de Raad vast dat de klacht voor het overige in de kern betrekking heeft op de inhoud van de tussen klaagster en de opdrachtgeefster van verweerster gesloten overeenkomst (met bijbehorende algemene voorwaarden/toepasselijke regels, waaronder begrepen het uitvoeringsreglement en bijbehorende kostentabel) en de uitleg daarvan en voorts op de vraag of verweerster bij de door haar genomen incassomaatregelen daaraan op een juiste wijze uitvoering heeft gegeven, hetgeen volgens klaagster niet het geval is. Dit vereist een inhoudelijke beoordeling van het geschil.

De Raad is evenwel slechts bevoegd het handelen van verweerster te toetsen aan de toepasselijke gedragsregels van de NVI. Zij is niet bevoegd geschillen inhoudelijk, dat wil zeggen op juridische grondslagen (vragen als : 'Zijn de algemene voorwaarden toepasselijk en/of rechtsgeldig?') en consequenties (bijvoorbeeld: 'Kunnen op die grond de gestelde incassokosten worden gevorderd?') te beoordelen. Dergelijke geschillen dienen te worden voorgelegd aan de gewone burgerlijke rechter.

De Raad zal zich derhalve onthouden van beoordeling van dit klachtonderdeel en klaagster is ten aanzien daarvan niet ontvankelijk.

Uitspraak:

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

verklaart klaagster deels niet ontvankelijk in haar klacht;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 3 februari 2015.

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

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