

**Raad van Toezicht
Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde
Incasso-ondernemingen**

Postbus 22142
1302CC Almere
T: 0850471833

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 juli 2020

in de zaak van

XX

wonende te XX,
verder te noemen "klager"

tegen:

Intrum Justitia,

gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft op 4 mei 2020 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 gereageerd op de klacht.

Vervolgens hebben partijen 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 toegelicht.

Beoordeling van de klacht:

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

Klager is op 6 juli 2018 gemaand een betaling te doen, betreffende een abonnement op de XX. Klager geeft aan daarop te hebben gereageerd, waarbij hij een bewijs heeft gevoegd dat de wederpartij heeft geweigerd te bevestigen dat het abonnement is opgezegd.

Op klagers (re)acties van 28 mei 2019, 26 juni 2019 en 6 augustus 2019 is niet inhoudelijk gereageerd. Op 6 augustus 2019 heeft klager een reactie ontvangen, waarbij echter niet wordt ingegaan op zijn eerdere berichten. Op 16, 22, 26 en 29 januari 2020 wordt ook gereageerd, echter eveneens zonder inhoudelijk in te gaan op klagers eerdere berichten. Kortom: verweerster is nooit inhoudelijk op klagers argumenten ingegaan.

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

Het betreffende abonnement is gestart op 28 juni 2016 en zou gestopt worden per 1 juni 2019. Klager heeft 35 periodes betaald, maar heeft de laatste termijn van € 28,99 niet voldaan. Sedert 13 juni 2019 is deze vordering door verweerster in behandeling genomen, waarvan klager op 21 juni 2019 per post op de hoogte is gebracht. Correspondentie voorafgaand aan 13 juni 2019 kon niet inhoudelijk worden beantwoord, omdat de verstrekte informatie niet kon worden gekoppeld aan een dossier dat (nog) niet bestond. Dat is ook aan klager medegedeeld. Daarbij heeft verweerster om aanvullende gegevens gevraagd, maar daarop is niet inhoudelijk gereageerd door klager.

In het contactmoment van 26 juni 2019 stelt klager elkaar te zien bij de kantonrechter, waarbij deze stellingname niet wordt onderbouwd. Gegeven de niet onderbouwde en onduidelijke correspondentie kan klager niet redelijkerwijs verwachten dat verweerster de kwestie inhoudelijk behandelt. Het volgende contactmoment is op 6 augustus 2019 geweest, in welk bericht klager stelt een klacht in te zullen dienen bij KIGID als er niet inhoudelijk wordt gereageerd op de vorige berichten. Hoewel verweerster van mening is dat zij niet inhoudelijk kan reageren, heeft zij op 16 januari 2020 excuses aangeboden voor de vertraagde reactie en heeft zij op eigen initiatief de vordering uitgelegd en als terecht aangemerkt.

Op de dag van ontvangst van de klacht heeft verweerster klager gevraagd om onderbouwing met onderliggende stukken, omtrent het door klager gestelde. Daarop is wederom zonder onderbouwing gereageerd in de vorm van een screenshot, waarbij door klager wordt aangegeven dat hij er de voorkeur aan geeft om de zaak voor te leggen aan de kantonrechter. Verweerster heeft vervolgens andermaal op eigen initiatief de vordering uitgelegd, alsmede verduidelijkt dat een minnelijke oplossing de voorkeur heeft boven de gang naar de kantonrechter. Klager is niettemin verzocht aan te willen geven op welke vragen of argumenten geen reactie van verweerster is ontvangen. Klager reageert echter slechts op ondergeschikte punten, die niet de kern van de klacht bevatten. Verweerster heeft op 12 maart 2020 nog een keer alle inhoudelijke kwesties belicht en kan niet anders dan tot de conclusie komen dat elk argument is behandeld en de vordering terecht is. Tevens is de opzeggingsbevestiging, verzonden door XX, als bijlage toegevoegd. Klager antwoordt wederom met de mededeling dat alle correspondentie met verweerster vanaf dat moment in de (digitale) prullenbak gaat en dat men elkaar bij de kantonrechter zal zien.

Verweerster heeft alle gereede acties ondernomen om een oplossing te bereiken, maar helaas is dat niet geslaagd. Zij is van mening dat de klacht ongegrond dient te worden verklaard.

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, voor zover die van toepassing zijn op de verhouding tussen klager en verweerster. De Raad heeft geen bevoegdheid om te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen klager en verweerster, waar onder ook de vraag of klager al dan niet zijn abonnement tijdig heeft opgezegd en of de vordering al dan niet terecht is.

De Raad kan derhalve wel een oordeel geven indien sprake is van een schending van de toepasselijke gedragsregels. Daarbij baseert zij zich echter op het voorgelegde dossier, waarin zich de standpunten van beide partijen bevinden. Dit brengt mee dat zowel van klagers als van incasso-organisaties wordt verwacht dat zij niet alleen hun standpunt duidelijk formuleren, maar dit ook afdoende onderbouwen, waarbij ook duidelijk moet worden aangegeven welke toepasselijke gedragsregel is geschonden. Indien klachtonderdelen

immers niet of niet voldoende door een klager worden onderbouwd, maar wel worden weersproken door een incasso-organisatie, kan de juistheid van een klachtonderdeel niet worden geverifieerd en daarmee niet als gegrond worden aangemerkt. Het is in eerste instantie derhalve aan een klager om aannemelijk te maken dat een klacht terecht is voorgesteld. In het onderhavige geval zijn alle klachtonderdelen gemotiveerd door verweerster weersproken. Klager heeft niet aangegeven welke gedragsregel door verweerster is geschonden.

De Raad komt op grond van de overgelegde stukken tot het oordeel dat daaruit - wat de inhoudelijke kant van de zaak betreft - niet meer naar voren komt dan dat klager het niet eens is met de vordering en dat hij de zaak voorgelegd wil zien aan de kantonrechter. Op grond daarvan is de Raad van oordeel dat de verzoeken van verweerster om een nadere toelichting, toezending van onderbouwende stukken en het verzoek om aan te geven welke vragen nog dienen te worden beantwoord - een en ander bezien in de tijdlijn en de inhoud van de overgelegde correspondentie - teneinde inhoudelijk op de zaak te kunnen ingaan, niet onredelijk is. Klager is daar evenwel niet op in gegaan.

Onder die omstandigheden kon naar het oordeel van de Raad niet van verweerster worden gevergd dat zij tot een inhoudelijke afhandeling zou komen.

De Raad merkt in dat verband nog op 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 verstrekte informatie. Afgezien van het feit dat de Raad niet heeft kunnen vaststellen dat sprake is geweest van een gemotiveerde betwisting, leidt de Raad uit het dossier (in het bijzonder de e-mail van verweerster van 16 januari 2020) af dat een dergelijk contact heeft plaatsgevonden, dat het resultaat daarvan is geweest dat de vordering terecht was en dat dit aan klager is medegedeeld. Verweerster heeft derhalve aan die verplichting voldaan.

Overigens kan de Raad de kern van de klacht, te weten dat verweerster nooit inhoudelijk op klagers argumenten is ingegaan, moeilijk rijmen met de reactie die klager in zijn reactie op het verweerschrift naar voren brengt, nu klager daarin stelt:

“Intrum vervolgt met

In dit contactformulier stelt XX elkaar te zien bij de kantonrechter, maar onderbouwt de oorzaak van deze stellinginname niet. Gegeven de niet onderbouwde en onduidelijke correspondentie kan XX niet redelijkerwijs verwachten dat Intrum de kwestie inhoudelijk behandelt.

Nee natuurlijk onderbouw ik op dat moment niets, als ik de zaak door de kantonrechter behandeld wil hebben. Daarnaast heb ik (dus ook) nooit om een inhoudelijke behandeling gevraagd.”

Tenslotte merkt de Raad volledigheidshalve nog op dat het een bevoegdheid van een incasso-organisatie is om een geschil dat zich daarvoor leent (in overleg met de opdrachtgever) in voorkomend geval voor te leggen aan de gewone rechter, maar dat daartoe – ook op grond van de gedragsregels – geen verplichting bestaat.

Het vorenstaande leidt tot de conclusie dat de Raad niet heeft kunnen vaststellen dat verweerster heeft gehandeld in strijd met de toepasselijke gedragsregels, zodat de klacht ongegrond moet worden geoordeeld.

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 juli 2020

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