

**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 Incasso-ondernemingen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Raad, gegeven op 10 februari 2014

in de zaak van

vertegenwoordigd door  
te  
verder te noemen "klager"

tegen:

**Vesting Finance Fidition BV,**  
vertegenwoordigd door E. de Boer,  
gevestigd te Amsterdam,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij e-mail van 25 september 2013, aangevuld bij klaagschrift van 5 november 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 2 december 2013 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, inhoudelijk gereageerd op de klacht.

De voorzitter van de Raad heeft - met inachtneming van het vorenstaande - besloten dat partijen niet uitgenodigd zullen worden om ter zitting hun standpunten mondeling toe te lichten, nu de standpunten voldoende zijn toegelicht.

**Beoordeling van de klacht:**

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

Klager stelt dat verweerster zich heeft schuldig gemaakt aan oneigenlijk gebruik van een derdenrekening, verduistering, misleiding, valsheid in geschrifte, oplichting en poging tot oplichting. Bij klaagschrift worden deze grieven vervolgens nader geconcretiseerd. Klager geeft daarbij aan dat de vordering die verweerster op hem geldend tracht te maken niet meer bestaat, terwijl verweerster vervolgens wel is blijven incasseren. Voorts weigert verweerster desgevraagd inzicht te verstrekken in de betalingen die zij aan haar opdrachtgever heeft gedaan. Dit, terwijl verweerster enerzijds wel gelden heeft geïncasseerd bij klager, maar anderzijds door haar nimmer enige betaling is gedaan aan haar opdrachtgever, hetgeen door

verweerster ook telefonisch is bevestigd aan klager. Verweerster handelt in strijd met artikel 1 van de gedragscode, omdat zij geen stukken heeft verstrekt die de vordering staven. Voorts wordt gehandeld in strijd met hetgeen onder "financiële organisatie" wordt bepaald, nu haar administratie niet voldoet aan de eis dat deze zodanig transparant en toegankelijk dient te zijn, dat hierover op elk moment volledige verantwoording kan worden afgelegd.

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

Verweerster is van oordeel correct te hebben gehandeld. Met de verkoop van het onderpand is de hypotheekverplichting opgeheven, waarbij de restschuld door haar opdrachtgever is geduid als een restant (hypothecaire) geldvordering. Deze is om administratieve redenen door de opdrachtgever van de hypotheekportefeuille overgeheveld naar een bewakingsportefeuille. Verweerster merkt daarbij op dat de desbetreffende e-mail van haar opdrachtgever d.d. 28 juni 2013 duidelijker had kunnen worden geformuleerd, maar dat daarin niet valt te lezen dat in het geheel geen vordering meer zou bestaan. Een betaaloverzicht is op verzoek van klager overgelegd. Overigens is verweerster van mening dat de afspraken tussen haar en haar opdrachtgever niet vallen onder het inzagerecht. Op grond hiervan heeft zij niet voldaan aan het verzoek van klager inzicht te verstrekken in de afdrachten van haar aan haar opdrachtgever. Door of vanwege verweerster is overigens - anders dan klager stelt - niet aangegeven dat nimmer afdrachten aan de opdrachtgever hebben plaatsgevonden. Men heeft zich hierover niet uitgelaten richting klager.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De Raad stelt voorop dat zij niet bevoegd is te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen partijen, met name niet betreffende de vraag of verweersters opdrachtgever thans een vordering op klager heeft en zo ja, wat de aard en/of omvang daarvan is.

De zorgvuldigheid die van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht brengt wel met zich, 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, een en ander met inachtneming van de door de debiteur verstrekte informatie. Dit volgt onder meer uit het gestelde in "Debiteur punt 1" Keurmerk. Door een incasso-organisatie dient een deugdelijke onderbouwing (zo mogelijk middels onderliggende stukken) te worden gegeven, indien de gepretendeerde vordering wordt weersproken c.q. dient alsdan een nader onderzoek te worden ingesteld naar de rechtmatigheid van de vordering.

Uit het dossier leidt de Raad af dat verweerster aan die verplichting heeft voldaan en een verklaring heeft gegeven voor het feit dat - anders dan klager meent - die vordering volgens haar nog wel bestaat, maar bij haar opdrachtgever anders is geadministreerd. In zoverre is de klacht ongegrond.

Indien partijen hierover van mening blijven verschillen, dient dit geschil uiteindelijk te worden beslecht door de gewone burgerlijke rechter. De Raad is dienaangaande, zoals gezegd, niet bevoegd.

Wat betreft het niet verstrekken van onderbouwende stukken overweegt de Raad als volgt.

Uitgangspunt is dat indien een debiteur verzoekt om onderliggende stukken die de gepretendeerde vordering staven, deze dienen te worden verstrekt. Indien nodig dient een incasso-organisatie deze via haar opdrachtgever te verkrijgen. Deze regeling heeft tot doel te bewerkstelligen dat debiteuren niet worden geconfronteerd met vorderingen die niet te herleiden en daarmee niet verifieerbaar zijn. Een debiteur zou alsdan immers ook geen stelling kunnen nemen tegen een vordering en uiteindelijk evenmin zijn procespositie kunnen bepalen.

Het inhoudelijke geschil heeft kennelijk betrekking op een restschuld op grond van een hypotheekovereenkomst. Verweerster heeft klager desgevraagd een betalingsoverzicht verstrekt, waarbij klager heeft aangegeven dat hij dit overzicht reeds in bezit had. Klager heeft weliswaar gesteld dat geen sprake meer is van een rechtsgeldige vordering, maar heeft niet gesteld dat dit overzicht op enig onderdeel onjuist of onvolledig zou zijn. Daarmee heeft verweerster naar het oordeel van de Raad aan haar vornoemde verplichting voldaan. Verweerster behoefde klager geen inzage te geven in de bedragen die door haar al dan niet zijn afgedragen aan haar opdrachtgever, nu dit geen betrekking heeft op de onderbouwing van de vordering en bovendien betrekking heeft op afspraken tussen haar en haar opdrachtgever. Voorts kan de Raad - voor zover dit al van belang zou zijn voor de beoordeling van het geschil - niet vaststellen dat tijdens verweerster zou zijn bevestigd dat er geen afdrachten aan haar opdrachtgever zouden hebben plaatsgevonden, nu partijen elkaar hierover tegenspreken.

Indien klager - mede gezien de kwalificaties die hij geeft aan het handelen van verweerster - van mening is dat verweerster strafrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, is de daartoe aangewezen weg dat hij daarvan aangifte doet. De Raad kan evenwel op grond van hetgeen voorligt niet vaststellen dat het handelen van klager op dit punt in strijd is met enige gedragsregel.

Uit vorenstaande overwegingen volgt dat de klacht in al haar onderdelen 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 10 februari 2014

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



L.F.A. Husson  
voorzitter