

**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 14 juni 2016

in de zaak van

.....,
wonende te,
verder te noemen "klager"

tegen:

Bill Incasso B.V.,
gevestigd te Bergen op Zoom,
vertegenwoordigd door I. Bogers,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij e-mail van 14 februari 2016 een klacht ingediend bij Kigid. Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben niet tot het gewenste resultaat geleid, waarna klager heeft laten weten de klacht te handhaven en dat hij het verschuldigde klachtgeld heeft betaald. Hij heeft daarbij verwezen naar eerder gewisselde e-mails van beide partijen.

Partijen hebben alle stukken betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Daarna heeft verweerster bij ongedateerd verweerschrift, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, gereageerd op de klacht.

Bij e-mail van 23 maart 2016 heeft klager nog schriftelijk gereageerd op het hem toegezonden verweerschrift.

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 stelt dat hij onder meer boxen verhuurt en aan verweerster opdracht heeft gegeven voor een huurincasso. Dit heeft geleid tot een incassoprocedure bij de kantonrechter en de vordering is bij verstek toegewezen. In het kader van de executie van het vonnis is de box opengebroken en ontruimd. De daarin aanwezige goederen zijn tijdelijk opgeslagen. Klager stelt dat aan hem ten onrechte kosten in rekening zijn gebracht voor de ontruiming, de

opslag en het vervoer van de betreffende goederen, terwijl de debiteur is veroordeeld tot betaling van deze kosten en de betreffende facturen ook op naam staan van deze debiteur. Er is hem ook nooit verteld op grond waarvan hij thans deze kosten verschuldigd zou zijn. Bovendien zijn de doorbelaste ontruimingskosten hoger dan uit de facturen valt af te leiden, aldus klager. Hij stelt verder dat verweerster te snel heeft geconcludeerd, dat geen sprake was van een verhaalsmogelijkheid en zij ten onrechte het dossier heeft gesloten en voordien klager ten onrechte al had afgesloten van het berichtenverkeer met verweerster, naar de raad begrijpt over de voortgang van de incasso en eventuele andere incasso's. Gelet op de discussie heeft klager voorgesteld om een gesprek te hebben op het kantoor van verweerster, maar zij heeft dat afgehouden.

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

Verweerster stelt, dat zij de incasso-opdracht netjes heeft uitgevoerd. Zij heeft gezorgd dat er een vonnis kwam en heeft toegezien op de ontruiming. Gelet op de met klager gesloten overeenkomst en de daarbij behorende algemene voorwaarden, waaronder de Tarievenlijst, mocht verweerster de ontruimings- en opslagkosten tussentijds doorberekenen. Hierover is klager ook geïnformeerd. Na verloop van tijd bleek de betalingsregeling met de debiteur niet te worden nagekomen en bleken er geen verhaalsmogelijkheden te zijn, waarna de incasso is gestaakt en de eindafrekening is opgemaakt.

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. Daarvan maken deel uit de vraag of tussen klager en verweerder al dan niet een rechtsgeldige overeenkomst tot stand is gekomen en welke (algemene) voorwaarden - de Tarievenlijst daaronder begrepen - daarvan alsdan deel uitmaken, hoe bepalingen van deze overeenkomst moeten worden uitgelegd en of verweerster in dat geval die overeenkomst (en eventuele nadere bilaterale afspraken) wel of niet (helemaal) goed heeft uitgevoerd. De bevoegdheid tot beoordeling van dergelijke aspecten komt niet de Raad toe, maar de gewone civiele rechter.

De klacht heeft grotendeels betrekking op de hiervoor genoemde aspecten. Ook het oordeel over de vraag of verweerster thans de betreffende kosten mocht doorberekenen aan klager c.q. of klager tot betaling daarvan is gehouden, vloeit voort uit de inhoud van de overeenkomst. De uitleg daarvan behoort, zoals gezegd, niet tot de competentie van de Raad, maar tot die van de civiele rechter. Wat betreft de hoogte van de in rekening gebrachte ontruimingskosten heeft verweerster aangegeven dat deze inderdaad niet juist waren, maar dat dit gecorrigeerd is of zal worden in de eindafrekening. Klager heeft daar niet tegen in gebracht dat het in dat verband door verweerster genoemde bedrag niet juist zou zijn, zodat mag worden aangenomen dat dit bedrag - op zichzelf - juist is, waarmee klager thans ook geen belang meer heeft bij een beoordeling van dit klachtonderdeel.

Klager is derhalve in zoverre niet ontvankelijk in zijn klacht.

Ten slotte overweegt de Raad dat verweerster gehouden is in haar relatie tot klager de gedragsregels ingevolge het Keurmerk na te leven. Klager heeft niet aangevoerd welke regels uit het Keurmerk zouden zijn overtreden, maar heeft er zich over beklaagd, dat verweerster heeft geweigerd om hem te woord te staan op kantoor van verweerster, om over de diverse gerezen geschilpunten te praten.

De Raad stelt vast dat het Keurmerk daarover geen voorschriften bevat, maar is van oordeel dat als uitgangspunt dient te gelden dat het niet onredelijk is dat een verzoek van een opdrachtgever om in een persoonlijk gesprek van gedachten te wisselen over gerezen problemen tussen de opdrachtgever en de incasso-onderneming wordt ingewilligd. Dat

neemt niet weg dat de onderneming moverende redenen kan hebben om een dergelijk verzoek in voorkomend geval te weigeren.

Nu de toepasselijke gedragsregels hierover evenwel niets bepalen, kan de Raad hierover in de onderhavige zaak geen oordeel geven, zodat klager ook ten aanzien van dit klachtonderdeel niet ontvankelijk is.

Uitspraak:

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

verklaart klager niet ontvankelijk in de klacht.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 14 juni 2016.

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. van Berkelaar, leden
Voor dezen



L.F.A. Husson
voorzitter