

**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 15 mei 2019

in de zaak van

verder te noemen "klager",

tegen:

**Infoscore Nederland B.V.**,  
gevestigd te Heerenveen,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij e-mail van 12 oktober 2018 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 klager en verweerster 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 heeft een overeenkomst gesloten met de opdrachtgeefster van verweerster. De opdrachtgeefster is haar verplichtingen uit die overeenkomst niet (volledig) nagekomen. Daarover is tussen klager en de opdrachtgeefster een conflict ontstaan. Dit conflict kan echter niet worden opgelost, omdat de opdrachtgeefster niet heeft gereageerd op aangetekende brieven, mailberichten en andere pogingen van klager om met de opdrachtgeefster in contact te komen. Verweerster heeft die omstandigheden genegeerd en heeft klager ten onrechte aangemaand om een factuur, vermeerderd met incassokosten, te voldoen. Verweerster heeft de opdracht geaccepteerd zonder uit te zoeken of de vordering terecht is. Daarmee heeft verweerster in strijd gehandeld met de regels van de NVI.

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

Het dossier is door de opdrachtgeefster doorgezet naar verweerster, in verband met het uitblijven van betaling(en). In zo'n geval worden de wettelijke incassokosten en rente berekend. Het dossier is op 4 december 2018 in ieder geval "on hold" gezet tot 15 maart 2019, in afwachting van de uitkomst van het geschil tussen klager en de opdrachtgeefster. Door de opdrachtgeefster is overigens aangegeven dat er aangifte is gedaan tegen klaagster. Verweerster kan niet inhoudelijk op de klacht ingaan, omdat het een geschil betreft tussen klager en de opdrachtgeefster. De klacht is dan ook ongegrond.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De Raad stelt vast dat verweerster niet - zoals wel te doen gebruikelijk - nadat duidelijk was dat de klacht was gehandhaafd en derhalve aan de Raad zou worden voorgelegd, op de klacht heeft gereageerd middels een verweerschrift. De Raad heeft het standpunt van verweerster derhalve moeten destilleren uit de verschillende reacties van verweerster richting klager, hetgeen niet wenselijk is. Uitgangspunt bij de beoordeling van een geschil is het verweerschrift van een verweerder, met daarin een chronologisch overzicht van het geschil en de door verweerster ondernomen acties, waarbij hetgeen zich overigens in het dossier bevindt dient ter onderbouwing en achtergrondinformatie. Verweerster wordt dan ook verzocht in eventuele toekomstige gevallen een gemotiveerd verweerschrift aan de Raad te doen toekomen.

Wat het geschil zelf betreft overweegt de Raad 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. Volledigheidshalve merkt de Raad daarbij op dat zij geen bevoegdheid heeft om te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen klager en verweerdere opdrachtgeefster en daarmee ook niet ten aanzien van de vraag of de vordering (met de daaraan verbonden kosten) al dan niet terecht is. Tot de beoordeling daarvan is niet de Raad, maar de civiele rechter bevoegd.

Voor het overige oordeelt de Raad als volgt.

Verweerster heeft zich terecht op het standpunt gesteld dat haar geen beslissingsbevoegdheid toekomt ten aanzien van het inhoudelijke geschil tussen klager en verweersters opdrachtgeefster.

De zorgvuldigheid die van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht brengt anderzijds 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, met inachtneming van de door de debiteur verstrekte informatie.

Hoewel dit niet met zoveel woorden door verweerster is gesteld, leidt de Raad uit de berichten van verweerster die zich in het dossier bevinden, af dat een dergelijk contact heeft plaatsgevonden, mede nu verweerster later in de correspondentie melding maakt van een mededeling van haar opdrachtgeefster dat aangifte is gedaan tegen klager (volgens klager overigens ten onrechte). Kennelijk heeft een en ander er niet toe geleid dat de opdrachtgeefster aan verweerster heeft aangegeven dat de vordering onterecht was.

Verweerster heeft derhalve in casu voldaan aan de voornoemde verplichting. Dat de vordering vervolgens is gehandhaafd doet daaraan niet af.

Klager heeft niet specifiek aangegeven met welke gedragsregels het gedrag van verweerster strijdig is geweest.

De Raad kan op basis van de inhoud van het voorliggende dossier niet vaststellen dat verweerster heeft gehandeld in strijd met de toepasselijke gedragsregels.

Het vorenstaande leidt ertoe 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 15 mei 2019.

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



L.F.A. Husson  
voorzitter