

**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 22 november 2020

in de zaak van

XX
wonende te XX
verder te noemen "klaagster",
gemachtigde: XX

tegen

Vesting Finance,
gevestigd te Amersfoort,
verder te noemen "verweerster".

De procedure:

De gemachtigde van klaagster heeft bij e-mail van 9 juni 2020 een klacht ingediend bij het 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 klaagster betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

De gemachtigde van klaagster heeft aangevoerd dat verweerster na een periode van drie jaar niets te hebben gedaan, aan klaagster een drietal brieven heeft gezonden, waarin onder meer bedreigd wordt met rechtsmaatregelen. Verder heeft verweerster ten onrechte de partner van klaagster benaderd, terwijl die geen partij is en niet aansprakelijk is voor de schuld. Verder is het optreden van verweerster niet oplossingsgericht, onder meer omdat zij eerder gedane (betalings)voorstellen van klaagster niet heeft geaccepteerd. Dit alles is strijdig met het Keurmerk.

Klaagster heeft haar klacht beperkt tot de laatste drie jaren.

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

Verweerster geeft aan overeenkomstig het Keurmerk en overige toepasselijke regelingen te hebben gehandeld. Zij stelt eerder brieven te hebben gezonden waarin klaagster tot betaling is gemaand en toen daarop niet werd gereageerd heeft zij inderdaad gedreigd met het nemen van rechtsmaatregelen, hetgeen bepaald niet ongebruikelijk is. Verweerster is van mening dat het haar vrijstond de partner te benaderen om te bezien of klaagster via die partner kon worden bereikt. De incasso heeft inderdaad geruime tijd stil gelegen, maar dat kan verweerster niet worden verweten. Zij handelt in opdracht en de vordering is overigens rentevrij gemaakt, hetgeen in het voordeel is van klaagster. Pogingen om de zaak in der minne te regelen zijn niet gelukt.

Verweerster is van mening dat de klacht ongegrond is.

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 klaagster en verweerster. De Raad heeft geen bevoegdheid om te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen klaagster en verweerster.

Wat betreft de beoordeling van een geschil, voor zover dat ziet op de toepasselijke gedragsregels, baseert de Raad zich op het voorgelegde dossier, waarin zich de standpunten van beide partijen bevinden. Dit brengt met zich dat zowel van klagers als van incasso-organisaties wordt verwacht dat zij niet alleen hun standpunt 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 klaagster om aannemelijk te maken dat een klacht terecht is voorgesteld. De Raad merkt in dat verband op dat verweerster meerdere malen heeft gesteld dat sprake is van schending van de Keurmerkbepalingen, maar dat niet wordt aangegeven welke bepaling op welke wijze is geschonden.

Voorts heeft te gelden dat indien stellingen van partijen over en weer niet of niet voldoende gemotiveerd worden weersproken, de Raad in beginsel uit gaat van de juistheid daarvan.

Op grond van hetgeen zich bevindt in het voorliggende dossier wordt als volgt overwogen.

Afgezien van het feit dat verweerster een - niet weersproken - verklaring heeft gegeven voor het feit dat de incasso-activiteiten enige tijd hebben stilgelegen, is de hervatting daarvan niet strijdig met de Keurmerkbepalingen.

Verweerster heeft zich daarbij wel te gedragen als een behoorlijk handelende incasso-onderneming, ook ten aanzien van de inhoud van door haar verzonden sommaties. De gezonden sommaties kunnen evenwel naar het oordeel van de Raad redelijkerwijs niet als ongepast of onbehoorlijk worden geïdentificeerd, mede in aanmerking genomen dat deze ten doel hebben dat een debiteur die een vordering niet voldoet, alsnog tot betaling wordt aangespoord. Het is in dat licht bezien bepaald niet ongebruikelijk, noch ongeoorloofd dat bij opeenvolgende sommaties in de loop der tijd een andere toon wordt aangeslagen. Daarbij is in het onderhavige geval de grens van het toelaatbare niet overschreden. Dat rechtsmaatregelen worden aangekondigd is eveneens geoorloofd, mits die ook daadwerkelijk uitvoerbaar zijn. Gesteld noch gebleken is dat zulks niet het geval is, zodat ook in dat opzicht niet in strijd met het Keurmerk is gehandeld.

Dat klaagster - zoals gesteld - zich inmiddels gedurende een periode van 6 jaar geïntimideerd, achtervolgd en een soort van hulpeloos voelt, mede omdat voorstellen van haar zijde niet worden geaccepteerd en dat zij voor de schuld dacht een regeling met haar ex-echtgenoot te hebben getroffen en die niet opgelost krijgt, doet aan het vorenstaande niet af.

Het is de Raad niet geheel duidelijk of en in hoeverre over en weer in de loop der tijd c.q. de afgelopen drie jaar betalingsregelingen zijn voorgesteld. Wat daarvan zij, uitgangspunt is dat de schuld moet worden voldaan en het is in beginsel aan partijen of zij op een dergelijk voorstel van de ander wensen in te gaan of niet.

Ook ziet de Raad niet welke gedragsregel zou zijn geschonden door het benaderen van de partner van klaagster, waarbij alleen voorop stond om het contact met klaagster te zoeken, nu klaagster kennelijk niet reageerde op eerdere contactpogingen. Verweerster heeft in dat verband onweersproken gesteld dat in de betreffende e-mailcorrespondentie de partner op geen enkele wijze aansprakelijk wordt gehouden voor de schuld, dat uit de bijlage van de betreffende e-mail blijkt dat het bericht bestemd was voor klaagster en dat de partner zich in het verleden als contactpersoon met het betreffende e-mailadres heeft opgeworpen.

De Raad is in dat verband overigens van oordeel dat het niet aannemelijk is dat klaagster van drie eerder gezonden brieven geen enkele brief zou hebben ontvangen.

Verder staat het verweerster vrij om een deurwaarder in te schakelen op het moment dat een debiteur in gebreke blijft. Verweerster heeft in dit verband gesteld dat van achterstand sprake was, hetgeen klaagster niet heeft bestreden.

De Raad heeft – gelet op het vorenstaande, in onderlinge samenhang bezien - niet 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 22 november 2020

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. Berkelaar, leden

Voor dezen



L.F.A. Husson, voorzitter