

**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 23 april 2021

in de zaak van  
verder te noemen "klaagster"

tegen:

**Ultimoo Group,**  
gevestigd te Woerden,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klaagster heeft bij e-mail van 22 december 2020 een klacht ingediend bij KIGID en op 27 januari 2021 bij de Raad. Pogingen voordien 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:

Verweerster is opgetreden als gemachtigde van het bedrijf XXX en heeft een vordering van dat bedrijf geïncasseerd. Onduidelijk is echter of verweerster bevoegd is om als incassogemachtigde op te treden.

Zij heeft bovendien nagelaten voor haar bemoeienissen rekening en verantwoording jegens klaagster af te leggen en verweerster blijkt daartoe ten onrechte niet bereid te zijn. De vordering had betrekking op een bedrijfspand en dat is inmiddels verkocht. Gelet op het handelen van de medewerkers van verweerster in deze zaak, vraagt klaagster zich af of alle medewerkers de NVI een eed hebben afgelegd. Verder hebben de statutaire bestuurders (deels) zoveel functies dat van een onpartijdige behandeling van een incasso-opdracht geen sprake meer kan zijn.

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

Verweerster stelt dat zij naar behoren heeft gehandeld.

Ultimoo Incasso staat ingeschreven in de kamer van Koophandel. De rechtspersoon is een BV en één van haar handelsnamen is Ultimoo Incasso. Het optreden als incassogemachtigde en het uitvoeren van incassohandelingen, waaronder gerechtelijke vertegenwoordiging, is een vorm van “administratieve rechtshandelingen”. Ultimoo Incasso ontleent haar bevoegdheid om op te treden uit de aanvaarding van de aan haar gegeven opdracht tot incasso.

De vordering op klaagster is aan haar ter incasso uit handen gegeven en door tussenkomst van een deurwaarder heeft dat geleid tot een procedure en een vonnis op tegenspraak, waarbij klaagster nog een tegenvordering heeft ingesteld. Onder verwijzing naar het vonnis, dat door verweerster in het geding is gebracht, stelt verweerster dat de vordering van XXX volledig, dus inclusief kosten, is toegewezen en de tegenvordering van klaagster in die procedure is afgewezen.

Zij stelt dat de deurwaarder verhaal heeft gezocht en gevonden en dat de vordering integraal is voldaan, waarvan klaagster bericht heeft ontvangen van de deurwaarder. Het regardeert klaagster in geen enkel opzicht of en hoe verweerster de incasso met XXX heeft afgewikkeld. Klaagster staat daar geheel buiten. Na het toewijzend vonnis heeft klaagster nog vergeefs wijziging van het vonnis verzocht. Het vonnis heeft gezag van gewijsde gekregen.

Op geen enkel moment hebben medewerkers van verweerster in dit dossier gehandeld in strijd met de gedragscode. Alle behandelaren hebben de NVI eed afgelegd en allen zijn geslaagd voor de NVI basiskwalificatie. Daarover is verweerster overigens geen verantwoording verschuldigd tegenover klaagster. Verweerster verplicht zich als NVI lid immers jegens de NVI dat haar medewerkers de eed afleggen en gekwalificeerd zijn en niet naar individuele schuldenaren.

De insinuaties en aannames die klaagster doet ten aanzien van de bestuurders dienen buiten beschouwing gelaten te worden. Overigens wordt opgemerkt dat verweerster onder permanent toezicht staat van de ACM, de AFM en NVI, dat zij aan alle wettelijke vereisten en kwalificaties voldoet en is geslaagd voor alle bijbehorend audits.

Verweerster is van mening dat zij niet heeft gehandeld in strijd met gedragsregels en 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.

Bij de beoordeling van de vraag of sprake is van een schending van 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 klaagster als van verweerster wordt verwacht dat zij niet alleen hun standpunt duidelijk formuleren, maar dit ook afdoende onderbouwen. Indien door partijen ingenomen stellingen niet of niet voldoende worden onderbouwd, maar wel door de ander worden weersproken, kan de juistheid van een stelling niet worden geverifieerd. Anderzijds zullen stellingen bij gebreke van een voldoende weerspreking in beginsel als feitelijk juist worden aangemerkt.

De Raad stelt in dat verband voorop dat klaagster onvoldoende duidelijk heeft gemaakt waarop zij haar klacht baseert, in zoverre- dat de Raad - gezien het dossier - niet kan duiden welke regels van de NVI verweerster volgens klaagster zou hebben overtreden.

Omtrent de vertegenwoordigingsbevoegdheid van verweerster kan naar het oordeel van de Raad geen misverstand bestaan, gelet op hetgeen daartoe door verweerster is aangevoerd en gelet op de inhoud van het civiele vonnis, dat kracht van gewijsde heeft.

Lezing van dit vonnis leert overigens dat het verweer van klaagster is verworpen en haar tegenvordering is afgewezen.

Voor zover klaagster zich ten aanzien van de door haar gewenste rekening en verantwoording baseert op de bepalingen die worden aangehaald in een bijlage bij haar klaagschrift van 27 januari 2021 ("werkzaamheden incassobureau"), stelt de Raad vast dat deze voor wat betreft de onderdelen b. en d. betrekking hebben op de verhouding tussen incassobureaus en hun opdrachtgevers en dus niet zien op de verhouding jegens debiteuren. De wijze waarop verweerster een en ander met haar opdrachtgever afwikkelt regardeert klaagster derhalve niet en verweerster is niet gehouden te dien aanzien rekening en verantwoording jegens klaagster af te leggen.

Ten aanzien van hetgeen klaagster stelt omtrent de kwaliteit van de bestuurders en medewerkers van verweerster overweegt de Raad in de eerste plaats dat hetgeen klaagster daarover opmerkt het karakter draagt van aannames of insinuaties en niet is geformuleerd als klacht, nog daargelaten dat dit onderdeel in het geheel niet is onderbouwd. In zoverre passeert de Raad dit onderdeel.

Ten overvloede merkt de Raad nog wel op dat voor zover klaagster zich dienaangaande baseert op bepaling 5. die wordt aangehaald in de voornoemde bijlage bij haar klaagschrift, die bepaling ziet op een algemene (kwaliteits)verplichting van incasso-organisaties betreffende haar medewerkers jegens de NVI en niet jegens debiteuren.

Het vorenstaande leidt ertoe 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 23 april 2021

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', with a long horizontal stroke extending to the right.

L.F.A. Husson  
voorzitter