

**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 26 februari 2018

in de zaak van

verder te noemen "klaagster",

tegen:

Lindorff B.V.,
gevestigd te Amersfoort,
vertegenwoordigd door P. van der Zee,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klaagster heeft bij e-mail van 25 november 2017 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 bij verweerschrift d.d. 10 januari 2018 gereageerd op de klacht.

Vervolgens hebben klaagster 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 klaagster betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klaagster wordt ten onrechte door verweerster verantwoordelijk gehouden voor de achterstallige betalingen betreffende twee in 2011 bij XXX afgesloten mobiele telefoon abonnementen. Klaagster stelt deze abonnementen niet te hebben afgesloten. Het betreffende woonadres bestond destijds nog niet eens en bovendien acht zij het niet waarschijnlijk dat iemand twee contracten afsluit. Zij is van mening dat de persoonsgegevens vermoedelijk zijn verwisseld met iemand anders, dan wel dat sprake is geweest van fraude met haar identiteitsgegevens. Verweerster heeft bovendien geen bewijzen overgelegd waaruit de vordering blijkt, maar baseert zich op vermoedens.

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

Verweerster heeft klaagster aangeschreven om de vordering te voldoen. Vervolgens heeft klaagster gevraagd om een nadere onderbouwing van de vordering. Daarop heeft verweerster kopieën toegezonden van de desbetreffende facturen. Deze staan op naam van klaagster en zijn bovendien gericht aan haar woonadres. Klaagster verzoekt dan om een betalingsregeling, maar die wordt door verweerster afgewezen. Klaagster wordt vervolgens over een periode van enkele jaren meerdere malen aangeschreven om de vordering te voldoen, maar er volgt geen betaling, noch enige reactie van de zijde van klaagster. Pas in juli 2017 verzoekt klaagster nogmaals om onderbouwing van de vordering, die opnieuw door verweerster wordt gegeven in de vorm van toezending van de betreffende facturen. Uit navraag bij de contractant, XXX, is gebleken dat de betreffende overeenkomst niet meer beschikbaar is, zodat daar geen kopie van kan worden verstrekt, hetgeen aan klaagster is doorgegeven. Klaagster heeft aangegeven dat er volgens haar sprake is van een misverstand en dat er gegevens door elkaar zijn gehaald. Verweerster heeft aangeboden een (fraude)onderzoek te starten, maar krijgt van klaagster geen gegevens waaruit naar voren zou komen dat de vordering niet op haar betrekking zou hebben of waaruit aanknopingspunten blijken om een fraudeonderzoek te kunnen starten. Verweerster is van mening conform de NVI-criteria te hebben gehandeld, zodat de klacht ongegrond dient te worden verklaard.

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. Tot de beoordeling daarvan is niet de Raad, maar uiteindelijk de civiele rechter bevoegd.

De Raad is derhalve niet bevoegd om te oordelen over hetgeen partijen in de kern verdeeld houdt, te weten of klaagster degene is die de betreffende twee contracten heeft afgesloten en daarmee aansprakelijk kan worden gehouden voor de daaruit voortvloeiende betalingen, of niet. De Raad is dus - in het verlengde daarvan - niet bevoegd te beoordelen of verweerster deze terecht van klaagster vordert. Dat oordeel is zoals gezegd voorbehouden aan de gewone civiele rechter. In zoverre is de klacht derhalve niet ontvankelijk.

Voor zover de klacht betrekking heeft op het feit dat verweerster de vordering onvoldoende heeft onderbouwd oordeelt de Raad als volgt.

Niet bestreden is dat aan klaagster op haar verzoek herhaalde malen kopieën zijn verstrekt van de facturen waarop de vordering betrekking heeft. Uit die facturen blijkt dat deze op naam staan van klaagster en dat daarop ook haar woonadres is vermeld. Verder heeft verweerster getracht een kopie van de betreffende overeenkomst(en) te verkrijgen, maar uit navraag bij haar opdrachtgeefster is gebleken dat deze niet meer beschikbaar zijn. Dit is ook aan klaagster medegedeeld.

Gelet hierop kan door klaagster niet worden volgehouden dat verweerster de vordering niet of niet voldoende heeft onderbouwd of gespecificeerd, of dat verweerster zich slechts op vermoedens baseert. Dat klaagster van mening blijft dat zij niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de desbetreffende betalingen, doet daaraan niet af.

Ook overigens heeft de Raad niet kunnen vaststellen dat verweerster in strijd met de toepasselijke gedragsregels heeft gehandeld.

Dit leidt ertoe dat de klacht voor het overige ongegrond is.

Uitspraak:

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

verklaart klaagster niet ontvankelijk voor zover de klacht betreft de vraag of de vordering al dan niet terecht is;


verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 26 februari 2018.

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. Berkelaar, leden

Voor dezen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson', written in a cursive style.

L.F.A. Husson
voorzitter