

**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 juni 2014

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

**Lindorff B.V.**,  
gevestigd te Zwolle,  
vertegenwoordigd door M. Bosch,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij brief (met bijlagen) van 19 augustus 2013 een klacht ingediend bij de NVI. 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.

Bij verweerschrift van 10 februari 2014 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, inhoudelijk gereageerd op de klacht.

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. Door een abuis, gelegen bij de Raad, is de afhandeling van de klacht ten onrechte niet binnen een redelijke termijn afgedaan.

**Beoordeling van de klacht:**

1. Het standpunt van klager betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

- verweerster verzuimt de vordering te onderbouwen en te specificeren.
- verweerster stuurt misleidende (d.d. 6 mei 2013) en verwarrende (d.d. 31 mei 2013) brieven;
- de vordering wordt onaangekondigd opgehoogd, terwijl de vordering wordt betwist;
- er wordt gemeld dat er een deurwaarder was ingeschakeld, terwijl het verzoek om bewijs van de vordering te leveren, nog liep;
- er wordt gedreigd met rechtsvervolging, terwijl geen reactie is gegeven op een eerdere klachtbrief (d.d. 15 juli 2013).

Hoewel dit niet in de klacht zelf is verwoord, leidt de Raad uit de brief van klager aan verweerster d.d. 19 september 2013 af, dat klager voorts van mening is dat de vordering is

verjaard en dat hij een vergoeding wenst van verweerster. Nu verweerster hierop ook heeft gereageerd zal de Raad ook deze onderdelen in haar uitspraak betrekken.

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

Verweerster is van mening correct te hebben gehandeld.

- Het is juist dat zij in gebreke is gebleven onderbouwing van de vordering te leveren, terwijl daarom was verzocht. Die onderbouwing is thans echter wel gegeven. Voorts zijn ter zake excuses aangeboden en is de betrokken medewerker van verweerster hierop aangesproken.
- Bij brief van 13 mei 2013 is eenzijdig en coulancehalve een betalingsregeling aangeboden. Uit die brief blijkt niet dat sprake is geweest van een overeengekomen betalingsregeling.
- De vordering is verhoogd met de contractueel overeengekomen rente.
- Van verjaring is geen sprake.
- Van enige vergoeding kan evenmin sprake zijn, nu er geen kostenveroordeling is.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Voor de goede orde stelt de Raad voorop dat - indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden - de door de Raad op te leggen sancties beperkt zijn tot hetgeen is verwoord in artikel 16 van het Huishoudelijk Reglement.

Om die reden kan van het opleggen van enige (schade)vergoedingsverplichting aan verweerster geen sprake zijn, zodat klager op dat onderdeel niet ontvankelijk is.

Voorts is de Raad slechts bevoegd het handelen van verweerster te toetsen aan de toepasselijke gedragsregels en is zij niet bevoegd het inhoudelijke geschil tussen partijen te beoordelen. Daarvan maakt onderdeel uit de vraag of de vordering naar aard en/of omvang terecht is, maar ook of die vordering verjaard is, of is voldaan aan de wettelijke eisen van een rechtsgeldige contractovername door verweerster, of de algemene voorwaarden van verweersters rechtsvoorganger van toepassing zijn en of de kostenverhoging in dat kader naar aard en omvang juist is. De Raad dient zich derhalve te onthouden van beoordeling van al deze klachtonderdelen en klager is ten aanzien daarvan niet ontvankelijk.

Voor wat betreft de overige klachtonderdelen overweegt de Raad als volgt.

Op grond van het Keurmerk was verweerster gehouden een onderbouwing van de gestelde vordering te leveren, nu klager daarom had verzocht. Verweerster erkent dit ook en erkent tevens ter zake in gebreke te zijn gebleven. Daarmee staat vast dat dit onderdeel van de klacht gegrond is. Dat wordt niet anders door het aanbieden van excuses en het alsnog leveren van voornoemde onderbouwing, temeer niet nu dit alles eerst is gebeurd niet alleen nadat klager een klacht bij de NVI had ingediend, maar ook pas nadat klager meerdere malen schriftelijk om deze stukken had verzocht, en verweerster al deze verzoeken stelselmatig heeft genegeerd, terwijl zij anderzijds wel is doorgegaan met het incassotraject. De Raad acht het onbehoorlijk dat de voortzetting van een incassotraject niet wordt opgeschort als een gemotiveerde klacht is ingediend, terwijl daarbij bovendien actie van verweerster mag worden verwacht indien rechtsmaatregelen worden aangekondigd. Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat klager en verweerster van mening verschillen over de vraag of de gevraagde onderbouwing thans wel of niet is afdoende mate door verweerster is geleverd. Dit is relevant voor de vraag of de vordering uiteindelijk wel of niet door de burgerlijke rechter kan worden toegewezen, maar kan niet inhoudelijk door de Raad worden getoetst. Dit is voorbehouden aan de gewone burgerlijke rechter, indien de zaak aldaar aanhangig wordt gemaakt.

Of - zoals klager stelt - brieven als misleidend en/of verwarrend kunnen worden aangemerkt is in hoge mate verbonden met het standpunt dat klager en verweerster innemen ten aanzien van de inhoud van het geschil, de aard en omvang van de vordering en de vraag of deze in een eerder stadium nu wel of niet is erkend door klager. Dit dient uiteindelijk beoordeeld te worden door de gewone burgerlijke rechter. Voorts heeft klager niet geheel duidelijk gespecificeerd waaruit de gestelde onduidelijkheid of verwarring nu precies bestaat. Wel stelt de Raad vast dat verweerster in haar verweerschrift stelt dat uit de brief van 13 mei 2013 niet blijkt dat sprake is geweest van een overeengekomen betalingsregeling, maar dat klager in zijn brief van 19 september 2013 (onder punt 7) refereert aan de brief van verweerster van 3 april 2008. De Raad gaat ervan uit dat daarmee is bedoeld op de "betaalafspraken" d.d. 3 april 2008 die te vinden is onder productie 2 van het verweerschrift. Daarin valt te lezen dat verweerster ervan melding maakt akkoord te gaan met het voorstel van klager om met maandelijkse termijnen van € 100 af te lossen. Daaruit blijkt derhalve wel dat - in ieder geval in de opvatting van verweerster - sprake is geweest van een overeengekomen betalingsregeling. De Raad heeft op grond van het voorliggende dossier vooralsnog onvoldoende kunnen vaststellen waaruit het voorstel van klager bestond en - nu klager dit bestrijdt - of een zodanig voorstel door klager is gedaan, maar zoals gezegd dient dit te worden beoordeeld door de burgerlijke rechter.

Voor het overige merkt de Raad nog op dat haar uit het dossier niet is gebleken dat rechtsmaatregelen zijn aangekondigd die in redelijkheid geen doorgang kunnen vinden, hetgeen uitgangspunt vormt in het Keurmerk. Aankondiging van dergelijke maatregelen kan intimiderend overkomen, maar dit doet aan voornoemd uitgangspunt niet af. Of er uiteindelijk een gerechtelijke procedure wordt gestart is aan partijen. Verweerster kan daartoe in elk geval niet worden verplicht, nu het hier een bevoegdheid betreft. Voorts staat het verweerster vrij om een gerechtsdeurwaarder in te schakelen. In beginsel is zij niet gehouden de gegevens van deze deurwaarder aan klager te verstrekken, terwijl voorts aannemelijk is dat klager hiervan vanzelf kennis zal krijgen, indien die deurwaarder daadwerkelijk contact zal opnemen met klager.

Het vorenstaande leidt ertoe dat de klacht deels gegrond is voor wat betreft het niet – tijdig – onderbouwen van de vordering. Verweerster wordt voor de verweten gedragingen berispt.

Overeenkomstig de tussen de leden geldende afspraak zal verweerster gehouden zijn een bedrag van € 1.000,- te betalen aan de vereniging. Tevens is verweerster gehouden aan klager - door tussenkomst van het secretariaat - het klachtengeld aan klager te vergoeden.

### **Uitspraak:**

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

verklaart klager deels niet ontvankelijk in zijn klacht;

verklaart de klacht voor het overige deels gegrond voor wat betreft het niet – tijdig – onderbouwen van de vordering;

berispt verweerster voor de gedragingen als nader in deze uitspraak beschreven;

bepaalt dat verweerster aan de vereniging zal voldoen een bedrag van € 1.000,-, te vermeerderen met € 50,- klachtengeld ten behoeve van klager.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op juni 2014.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,  
de heren mr. R. Brand en , leden

Voor deze

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

L.F.A. Husson  
voorzitter