

**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 28 december 2017

in de zaak van

verder te noemen "klager",

tegen:

**Lindorff B.V.**,  
gevestigd te Amersfoort,  
vertegenwoordigd door M. Bosch (gemachtigde),  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij e-mail van 9 juni 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 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 stelt dat hij door verweerster onheus is bejegend bij de invordering door verweerster van achterstand op een bestaande hypotheekschuld. Hij stelt dat verweerster niet (meer) met hem in gesprek wil gaan, niet wil ingaan op voorstellen die hij doet en ten onrechte aan hem geen termijn geeft om de opgelopen achterstand te voldoen, terwijl zij in plaats daarvan wel overgaat tot executiemaatregelen, zoals de verkoop van de woning waarin klager met zijn gezin woont. Bovendien kampt zijn gezin met ziekten, waarmee verweerster ten onrechte geen rekening houdt. Op korte termijn zal bovendien een structurele verlaging van de maandelijkse hypotheekbedragen volgen, omdat de vaste rentetermijn in januari 2018 afloopt en de rente aanzienlijk zal worden verlaagd.

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

Verweerster stelt, dat zij met klager in de loop der jaren diverse contacten heeft gehad over de achterstand in de hypotheekbetalingen, dat met klager diverse regelingen zijn getroffen en klager deze regelingen steeds niet is nagekomen. Daarom stond het verweerster vrij om verderstreckende maatregelen te nemen. Zij heeft daarbij niet onoirbaar gehandeld en de wens van haar cliënte uitgevoerd.

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 onder meer de volgende onderdelen die partijen verdeeld houden:

- In te grijpen in de werkwijze die verweerster hanteert en in het bijzonder
- de vraag of verweerster gehouden is genoeg te nemen met de bestaande achterstallige hypotheekverplichtingen en
- ter zake gehouden is om opnieuw een (afbetalings)regeling te treffen, op de wijze die klager voorstelt.

De Raad stelt vast dat klager zelf aangeeft dat hij onregelmatig de maandelijks verschuldigde hypotheeklasten betaalt, waarbij bovendien de bedragen verschillen. Verder heeft hij erkend, dat hij met tijdige en volledige betaling in gebreke is, zodat sprake is van een achterstand, gedurende een langere periode.

Bovendien staat vast, dat in het verleden eerder achterstand is ontstaan in de betalingen, overleg is geweest tussen partijen, meerdere malen regelingen zijn getroffen en deze niet onverkort zijn nagekomen.

Ten aanzien van de gedwongen verkoop van de woning kan daarbij nog worden opgemerkt dat eerdere veilingprocedures zijn uitgesteld en/of gestaakt.

Onder deze omstandigheden staat het verweerster naar het oordeel van de Raad vrij om de maatregelen te nemen die haar goed dunkt om klager tot betaling te bewegen.

De Raad is in dat kader van oordeel dat het dossier geen aanknopingspunten biedt voor de in het standpunt van klager besloten stelling dat verweerster daarbij de toepasselijke gedragsregels en/of daaruit voortvloeiende grenzen van betamelijkheid bij de incasso zou hebben overschreden.

Het bovenstaande leidt tot de conclusie 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 28 december 2017.

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