

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 28 oktober 2019

in de zaak van

**XX**,  
wonende te XX,  
verder te noemen "klager",

tegen:

**Intrum**,  
gevestigd te Amsterdam,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij e-mail van 13 juni 2019 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 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:

Een voormalig werkgever van klager, uit Duitsland, heeft wegens een conflict beslag laten leggen op zijn huis, bankrekeningen en andere roerende goederen. De Hypotheekgever, XXX, heeft een termijn laten verlopen, waardoor de ex-werkgever het recht kreeg om het huis openbaar te verkopen, waarbij deze steeds weer een verkoop heeft gepland en vervolgens afgezegd. Dit heeft klager uiteindelijk bijna € 6000,00 gekost aan notaris kosten, van de notaris die belast was met een mogelijke openbare verkoop.

De hypotheekrente is steeds, met soms een geringe achterstand, betaald. Nadat er een buitengerechtelijke oplossing was getroffen met de voormalige Duitse werkgever en de bankrekeningen gedeblokkeerd waren, is meteen alle achterstand betaald.

XXX had het dossier overgedragen aan verweerster. Deze heeft, nadat XXX de termijn had laten verlopen om een openbare verkoop zelf in de hand te houden, een advocaat

ingeschakeld, ondanks dat klager een goede advocaat had die van alles op de hoogte was. Klager heeft er dan ook meerdere malen op gewezen dat dit niet nodig was. Deze advocaat heeft ook niets gedaan, buiten het telefonisch laten weten van de stand van zaken, aan de advocaat van klager. Niettemin kreeg klager een rekening van € 2957,09 aan gemaakte advocaatkosten, die als achterstand op het hypotheekoverzicht zijn gezet. Vervolgens kwamen dreigingen met beslag, openbare verkoop, BKR registratie en het opzeggen van de hypotheek, waarna een BKR registratie ook heeft plaatsgevonden. Om de zaak niet te laten escaleren heeft klager het bedrag van € 2957,09 onder protest betaald. Verder had klager via zijn account manager - XXX - een officiële klacht ingediend bij XXX, die een week daarna de melding kreeg dat deze klacht niet in behandeling werd genomen omdat de zaak aan verweerster was overgedragen. Klager heeft hier nooit bericht van gehad, omdat alleen XXX die melding had ontvangen.

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

XXX heeft beslag gelegd op het onroerend goed xxx te xx. Vervolgens heeft XXX, de opdrachtgeefster van verweerster, XXX X (verder: "opdrachtgeefster"), als hypotheekverstrekker, te kennen geven de executieveiling van voornoemd pand op te starten, waarna het dossier vervolgens aan verweerster ter verdere afhandeling is overgedragen.

Teneinde de rechten en zekerheid van de opdrachtgeefster veilig te stellen heeft verweerster namens de opdrachtgeefster een advocaat in moeten schakelen, wat ook de reden is dat de zaak niet is behandeld door de advocaat van klager.

Meerdere malen is de executieveiling aangezegd en ook weer uitgesteld, hetgeen niet te wijten is aan de opdrachtgeefster, maar aan de beslaglegger, XXX. Van het laten verlopen van enige termijn is geen sprake.

Verweerster heeft klager een afschrift van de factuur van 14 maart 2019 van XXX en de urenspecificatie toegezonden.

Overeenkomstig de toepasselijke Algemene bepalingen en Algemene voorwaarden XXX. vervat in de voorwaarden XXX XXX (maart 2016) komen deze kosten voor rekening van klager en zijn deze ten laste van diens hypotheek geboekt. Klager heeft deze voorwaarden geaccepteerd en voor akkoord getekend.

Uit de correspondentie is gebleken dat er een klacht is ingediend door de heer XXX bij de opdrachtgeefster. Het bericht van cliënt dat de klacht niet in behandeling kon worden genomen/is genomen omdat deze zaak door ons werd behandeld, is door de opdrachtgeefster rechtstreeks aan de heer XXX gestuurd.

Verweerster is van mening dat XXX en zij, al het mogelijke hebben gedaan om de executieveiling geen doorgang te laten vinden en klager op de hoogte hebben gehouden, via diens advocaat, van de voortgang van de procedure, waarbij het overigens gebruikelijk is dat bij overdracht van een dossier aan advocaten, de verdere communicatie ook tussen die advocaten verloopt.

De eerste melding bij het BKR heeft overigens plaatsgevonden in oktober 2018, nadat er meer dan drie termijnen niet waren voldaan.

Verweerster is van mening correct te hebben gehandeld, waarbij van klachtwaardig handelen geen sprake is. Enige aansprakelijkstelling wijst zij van de hand.

## 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 klager en verweerster. De Raad heeft geen

bevoegdheid om te oordelen over inhoudelijke geschillen tussen klager en verweerster. Deze staan ter beoordeling van de gewone civiele rechter.

De onderhavige klacht heeft voornamelijk betrekking op de uitvoering van de tussen klager en verweersters opdrachtgeefster, XXX X , gesloten (hypotheek)overeenkomst, met de daarbij behorende (algemene) voorwaarden. Klager verwijt verweerster in dat verband dat zij in meerdere opzichten toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van die overeenkomst en dat (naar de Raad begrijpt) in dat verband ten onrechte gemaakte advocaatkosten in rekening zijn gebracht. Dit alles betreft echter een inhoudelijke beoordeling van het geschil, waartoe zoals gezegd niet de Raad, maar de civiele rechter bevoegd is. In zoverre is klager niet ontvankelijk in de klacht.

Voorts geldt als uitgangspunt dat verweerster niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor handelingen die niet door haar, maar door haar opdrachtgeefster zijn verricht. Voor zover de klacht van klager derhalve daarop ziet, geldt ook daarvoor dat klager niet ontvankelijk moet worden geacht.

De Raad kan niettemin bevoegd zijn (en de klager ontvankelijk), indien tevens sprake is van een schending van de toepasselijke gedragsregels. Klager heeft echter niet aangegeven welke gedragsregel door de door hem omschreven handelwijze van verweerster op grond van het Keurmerk zou zijn geschonden en de Raad heeft ook niet kunnen vaststellen dat sprake is van een dergelijke schending, hetgeen inhoudt dat de klacht - voor zover deze daarop is gericht - ongegrond is.

Het vorenstaande leidt ertoe dat klager niet ontvankelijk is in de klacht c.q. de klacht ongegrond is.

#### **Uitspraak:**

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

verklaart klager niet ontvankelijk in de klacht c.q. de klacht ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 28 oktober 2019.

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



L.F.A. Husson  
voorzitter

