

**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 3 april 2018

in de zaak van

,
wonende te ,
verder te noemen "klager",

tegen:

Bos Incasso,
gevestigd te Groningen,
vertegenwoordigd door mevrouw B. Verhagen,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij formulier en e-mail van 31 juli 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. 22 augustus 2017 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 namens zijn zoon een klacht indient. Het gaat erom dat klagers zoon gebruik makend van het openbaar vervoer niet over een geldig vervoersbewijs zou hebben beschikt. Bij het controleren van de persoonsgegevens zijn fouten gemaakt en mede daardoor is klagers zoon op een verkeerd adres aangeschreven. Verweerster is niet ingegaan op alles wat door klager is aangevoerd en klager heeft onder druk betaald. Bovendien is het in gevallen als het onderhavige niet ongebruikelijk dat uit coulance geen boete wordt gevorderd en volstaan wordt met het vorderen van betaling van het gebruikte treintraject. Ten onrechte is in dit geval geen coulance verleend. Voorts heeft klager de trajectprijs reeds betaald en overigens gevorderde kosten onder protest betaald.

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

Verweerster heeft gesteld dat zij volgens de regels heeft gehandeld. Zij stelt voorts dat de Raad niet bevoegd is te oordelen over de inhoud van het geschil en dat slechts het handelen van verweerster ter discussie kan staan voor zover zij niet zou hebben gehandeld volgens de toepasselijke gedragsregels. Zij heeft adequaat gereageerd op de reacties van klager en daarbij geen dreigende taal geuit of anderszins enige norm overschreden.

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 heeft daarbij het oog op het antwoord op de vraag of sprake is van het onterecht vorderen van een boete naast de trajectprijs en of klagers zoon al dan niet aanspraak kon maken op coulance. Deze omstandigheden betreffen immers inhoudelijk het geschil.

In zoverre is klager niet ontvankelijk in de klacht.

De Raad stelt vast dat in het dossier geen aanknopingspunten zijn te vinden voor zover klager stelt dat verweerster de toepasselijke gedragsregels zou hebben overtreden, in welk verband de Raad het volgende overweegt.

De Raad heeft meerdere malen eerder bepaald dat de zorgvuldigheid die van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht met zich brengt dat, wanneer door die organisatie een vordering wordt gepretendeerd en deze vervolgens door een (vermeende) debiteur gemotiveerd wordt weersproken, de incasso-organisatie vervolgens bij zijn opdrachtgever dient verifiëren of de vordering daadwerkelijk bestaat, een en ander met inachtneming van de door de debiteur verstrekte informatie. Verweerster heeft in dit geval voldaan aan deze verplichting en het resultaat daarvan medegedeeld aan klager. Dat klager zich niet kan vinden in de uitkomst daarvan doet daaraan niet af.

Verweerster heeft naar het oordeel van de Raad ook overigens voldoende inhoudelijk gereageerd op de mails van klager die haar hebben bereikt. Daarbij is niet gebleken dat verweerster redelijke termijnen zou hebben overschreden c.q. dat klager daardoor in zijn belangen is geschaad.

Klager heeft verder gesteld zich onder druk gezet te hebben gevoeld door (onderdelen van) de tekst van de betalingsverzoeken van verweerster. Dit is kennelijk diens persoonlijke en subjectieve beleving geweest. Voor de beoordeling van de vraag of verweerster ter zake de grenzen van het toelaatbare heeft overschreden is dit echter niet bepalend, maar dient te worden beoordeeld of dit naar objectieve maatstaven het geval zou kunnen zijn. De Raad is van oordeel dat daarvan in het onderhavige geval geen sprake is geweest. .

Het staat klager en haar opdrachtgever overigens vrij om een dossier op een bepaald moment te sluiten. Dit is evenmin in strijd met de gedragsregels.

Nu de Raad niet heeft kunnen vaststellen dat verweerster in strijd met de toepasselijke gedragsregels heeft gehandeld zal de klacht ongegrond worden verklaard.

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 sprake is van een terechte vordering of gehoudenheid tot terugbetaling.

Verklaart de klacht overigens ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 3 april 2018.

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', written in a cursive style.

L.F.A. Husson
voorzitter