

**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 4 november 2021

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

Intrum Nederland B.V.,
gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij e-mail van 23 maart 2021 een klacht ingediend bij KIGID en op 8 juli 2021 bij de Raad. Pogingen voordien 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 partijen 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:

Algemeen:

Verweerster heeft zich tot klager gewend met een vordering namens haar opdrachtgeefster Essent retail B.V.. Daarbij wordt - naast de hoofdsom - aanspraak gemaakt op wettelijke rente en incassokosten. Klager is van mening dat de vordering onterecht is. Hij wijst de vordering van de hand.

Verder is klager het volgende van mening:

- Klager stelt dat hij de vordering vanaf 2014 betwist en de rechtsvoorgangers van verweerster ten onrechte bij hem op betaling hebben aangedrongen, hetgeen hij als stalking heeft ervaren.

- Hierdoor heeft klager veel tijd aan deze kwestie moeten besteden en hij vordert van verweerster dan ook vergoeding van de daardoor door hem geleden (emotionele) schade.
- Verweerster heeft weliswaar de vordering ingetrokken en excuses aangeboden, maar dat is te laat gebeurd, nu dat pas heeft plaatsgevonden nadat klager een klacht heeft ingediend bij het Kigid.
- Verweerster heeft zich onbehoorlijk gedragen. Klager wenst dat verweerster wordt berispt en eventueel een boete wordt opgelegd om herhaling te voorkomen.

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

Verweerster stelt dat zij ervan mocht uitgaan dat de vordering terecht was. Wat haar voorgangers hebben ondernomen regardeert verweerster niet. Bovendien wijst verweerster de vordering tot schadevergoeding - wat daar ook van zij - van de hand, nu de Raad daarin geen bevoegdheid toekomt. Zij stelt naar behoren te hebben gehandeld en geen gedragsregel daarbij te hebben overtreden.

Verweerster heeft vóórdat de klacht bij de Raad aanhangig werd gemaakt aan klager bericht dat de vordering niet langer werd gehandhaafd. Daarna heeft zij de aan verweerster bekende gegevens over klager terstond uit haar systemen verwijderd. De klacht is derhalve niet gegrond.

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 het inhoudelijke geschil tussen klager en verweerster.

Uit het klaagschrift begrijpt de Raad dat klager het klachtonderdeel betreffende het verwijderen van zijn gegevens uit het systeem van verweerster niet heeft gehandhaafd. Het is de Raad niet geheel duidelijk of klager zijn oorspronkelijke standpunt dat hij schadevergoeding wenst, wel wil handhaven, onder meer nu hij in zijn reactie op de standpunten van verweerster nog wel aangeeft dat verweerster geen oog heeft gehad voor de veroorzaakte emotionele schade.

Voor zover klager zijn verzoek om schadevergoeding wenst te handhaven, geldt het volgende.

De vragen of de onderhavige vordering al dan niet terecht is, of klager schade heeft geleden en zo ja, tot welk bedrag, maken alle deel uit van het inhoudelijke geschil als voornoemd. Nu de Raad daarover geen bevoegdheid toekomt, is de klacht op deze onderdelen niet ontvankelijk.

Daar komt bij dat de Raad - ook in het geval dat een klacht wel ontvankelijk is en gegrond wordt geoordeeld - door het toepasselijke Huishoudelijk Reglement beperkt is in de door haar op te leggen sancties.

Het opleggen van een schadevergoeding behoort niet tot de sancties die de Raad kan opleggen. Ook in zoverre is dit klachtonderdeel derhalve niet ontvankelijk.

Voor wat betreft het niet langer handhaven van de vordering door verweerster in een - volgens klager - te laat stadium, geldt het volgende.

Het reglement voorziet in het (in eerste instantie) indienen van een klacht bij het Kigid. Dat heeft klager ook gedaan.

Na het indienen van een klacht gaat volgens het klachtenreglement een korte periode in, waarin partijen in de gelegenheid worden gesteld tot een minnelijke regeling te komen. Als dat niet tot enig resultaat leidt wordt een klager in de gelegenheid gesteld een klacht - middels een klaagschrift - te formuleren en het klachtengeld te betalen, waarna het Kigid het dossier aan de Raad zendt.

In het onderhavige geval heeft verweerster bij het afronden van het minnelijk traject en vóór het indienen van de klacht bij de Raad te kennen gegeven dat de vordering niet langer wordt gehandhaafd, onder aanbidding van excuses aan klager.

De Raad is van oordeel dat het verweerster op dat moment vrij stond om dat te doen. Op het moment van indiening van de klacht bij de Raad was derhalve geen sprake meer van enige vordering en derhalve van invordering geen sprake meer.

Het staat een partij die een vordering pretendeert te allen tijde vrij op enig moment de vordering niet langer te handhaven. Dat dat in deze zaak jaren heeft geduurd maakt een en ander niet anders. De Raad komt derhalve niet toe aan het beoordelen van de handelwijze van de rechtsvoorgangers van verweerster, die klager als stalken heeft geduid, nog los van de vraag of het handelen van die rechtsvoorgangers verweerster in het kader van de gedragsregels kan worden toegerekend.

Voor zover verweerster zelf incassoactiviteiten heeft verricht, blijkt uit het dossier niet dat verweerster heeft gehandeld in strijd met de gedragsregels.

Dit brengt mee dat de klacht in zoverre ongegrond is.

Uitspraak:

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

Verklaart klager deels niet-ontvankelijk in zijn klacht en verklaart de klacht overigens ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 4 november 2021

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.Berkelaar, leden

Voor dezen



L.F.A. Husson
voorzitter

