

**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 7 januari 2016

in de zaak van

.....,
wonende te Rijen,
verder te noemen "klager"

tegen:

Lindorff B.V.
gevestigd te Zwolle,
vertegenwoordigd door P. van der Zee,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij e-mail van 12 september 2015 een klacht ingediend bij Kigid. Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben voordien niet tot het gewenste resultaat geleid, waarna klager bij e-mail van 12 oktober 2015 heeft laten weten de klacht te handhaven en hij heeft daarbij verwezen naar eerder gewisselde e-mails van beide partijen. Partijen hebben alle stukken betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Bij verweerschrift van 26 oktober 2015 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, 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.

Beoordeling van de klacht:

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

Verweerster vordert op grond van een aan haar door XXX overgedragen vordering ten onrechte betaling van een bedrag van € 1.666,66, bij niet tijdige betaling te verhogen met incassokosten ad € 302,50, van klager.

Klager heeft in zijn klacht verwezen naar eerder met verweerster gewisselde e-mails en daarbij heeft hij - in tweede instantie - zijn klacht samengevat in vier punten:

- door een incasso organisatie dient een deugdelijke onderbouwing te worden gegeven indien schuldenaar daarom verzoekt;

- van een incasso organisatie mag worden verwacht de incasso activiteiten op te schorten tot de uitkomsten bekend zijn;
- twijfels over het al dan niet plaatsvinden van een rechtsgeldige cessie;
- de rechtmatigheid van het doorbelasten van 21 % BTW;

Voorts is klager van mening dat het in dezen gaat om schuldeisersverzuim.

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

Verweerster heeft klager herhaalde malen aangeschreven tot betaling. Anders dan klager stelt, is de vordering, mede betreffende de incassokosten, wel onderbouwd. Ook heeft verweerster aan klager bescheiden gezonden waaruit blijkt van de overdracht van de vordering. Verweerster stelt dat de incasso niet is voortgezet op het moment dat vragen van klager moesten worden beantwoord. Verweerster is van mening dat niet is gehandeld in strijd met het keurmerk, de gedragscode of het huishoudelijk reglement. Nu niet in strijd is gehandeld met de gedragsregels dient de klacht ongegrond te worden verklaard.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De klacht heeft grotendeels betrekking op de vraag of en in hoeverre de vordering terecht is. De Raad is echter 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, waarvan deel uitmaakt de vraag of al dan niet sprake is van het terecht vorderen van incassokosten, sprake is van een rechtsgeldige cessie en de rechtmatigheid van het vorderen van 21% BTW. Tot de beoordeling daarvan is niet de Raad, maar uiteindelijk de civiele rechter bevoegd.

In zoverre is klager niet ontvankelijk.

Het standpunt van klager dat verweerster gehouden is een deugdelijke onderbouwing te geven van de vordering indien klager daarom verzoekt, is juist. Uit het dossier blijkt evenwel niet dat verweerster niet heeft voldaan aan de daarop gerichte verzoeken van klager. Wat betreft het opschorten van incasso-activiteiten zijn in het dossier geen aanknopingspunten te vinden voor klagers stelling dat verweerster tijdens de periode van beraadslaging voor de beantwoording van e-mails van klager, haar incasso-activiteiten heeft voortgezet.

Dit een en ander brengt mee dat de klacht voor het overige ongegrond is.

Uitspraak:

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

verklaart klager deels niet ontvankelijk in de klacht en verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 7 januari 2016.

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.P.G. van Berkelaar, 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