

**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 16 juni 2020

in de zaak van

XX

gevestigd te XX,
verder te noemen "klager"

tegen:

Credifixx Incassoservices B.V.

gevestigd te Leiden,
vertegenwoordigd door M.R. Stout
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij e-mail van 14 maart 2020 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 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:

Klager heeft verweerster een incasso-opdracht verstrekt, waarbij afspraken zijn gemaakt ten aanzien van de wijze van uitvoering daarvan. Verweerster heeft niet voldaan aan die afspraken en de opdracht niet goed uitgevoerd. Met name de communicatie met verweerster deugt niet. Er moesten door klager constant herinneringen worden verstuurd om antwoord te krijgen van verweerster op gestelde vragen. Daarop is niet gereageerd. Verweerster vertelt leugens, gaat niet zorgvuldig te werk, maakt zich schuldig aan agressief en intimiderend gedrag en zorgt niet voor de door klager gewenste oplossing. Zij geeft omslachtige antwoorden en van een luisterend oor is geen sprake. Bovendien heeft verweerster klager geen ander incassobedrijf aanbevolen dat wel beter in staat is om de opdracht van klager uit te voeren. Verweerster heeft niet gehandeld conform de gedragscode van de NVI.

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

Verweerster is van mening juist te hebben gehandeld en ontkent alle beschuldigingen. Die zijn overigens ook niet door klager met bewijzen onderbouwd.

Klager heeft in juni 2019 een betwiste vordering van € 1400,00 ingediend, met facturen uit 2017. Verweerster heeft geprobeerd daarin te bemiddelen, maar is - o.a. doordat de zaak niet sluitend was - met de debiteur niet verder gekomen dan een schikking van € 250,00. Klager heeft dat niet geaccepteerd en heeft verweerster gevraagd te dreigen met maatregelen, zoals beslaglegging. Klager is daarop uitgelegd dat niet wordt bedreigd en uitsluitend maatregelen kunnen worden aangekondigd die ook daadwerkelijk zullen worden uitgevoerd. Aangezien klager echter niet wilde investeren in een juridische procedure, kon die niet worden aangekondigd.

Klager is altijd keurig te woord gestaan en hij is uitgenodigd om door hem gestelde schade kenbaar te maken. Daar is door klager niet op gereageerd.

Verweerster heeft het dossier gesloten, niet alleen gelet op de vorenstaande stand van zaken, maar ook omdat de relatie met klager is verslechterd, nu hij heeft bedreigd met slechte recensies op social media over verweerster.

Klager is aangeboden om de zaak over te dragen aan een partij van zijn keuze, maar daar is klager evenmin op in gegaan. Het is overigens niet aan verweerster om een ander incassobureau voor hem te zoeken.

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, zoals ook al eerder in de procedure aan klager is medegedeeld.

De Raad kan derhalve een oordeel geven indien sprake is van een schending van de toepasselijke gedragsregels. Daarbij baseert zij zich echter op het voorgelegde dossier, waarin zich de standpunten van beide partijen bevinden. Dit brengt met zich mee dat zowel van klagers als van incasso-organisaties wordt verwacht dat zij niet alleen hun standpunt duidelijk formuleren, maar dit ook afdoende onderbouwen, waarbij ook duidelijk moet worden aangegeven welke toepasselijke gedragsregel is geschonden. Indien klachtonderdelen immers niet of niet voldoende door een klager worden onderbouwd, maar wel worden weersproken door een incasso-organisatie, kan de juistheid van een klachtonderdeel niet worden geverifieerd en daarmee niet als gegrond worden aangemerkt. Het is in eerste instantie derhalve aan een klager om aannemelijk te maken dat een klacht terecht is voorgesteld. In het onderhavige geval zijn alle klachtonderdelen gemotiveerd door verweerster weersproken.

De Raad stelt vast dat hetgeen klager heeft gesteld in beperkte mate is onderbouwd in die zin, dat hetgeen klager stelt op basis daarvan (deels) niet controleerbaar is. Dit geldt temeer nu de klachtonderdelen, waar door klager wel afdoende geconcretiseerd, grotendeels door verweerster onderbouwd en met overlegging van stukken zijn weersproken. De Raad heeft uit het klaagschrift en de bijlagen die door klager aan het dossier zijn toegevoegd, afgezet tegen het verweerschrift en de daarbij gevoegde bijlagen, niet kunnen afleiden dat verweerster niet heeft voldaan aan de aan haar in het kader van een behoorlijke communicatie te stellen eisen. Niet kan worden vastgesteld dat klager niet of niet tijdig antwoord heeft gekregen op zijn vragen of opmerkingen. Dat de reacties van verweerster niet voldeden aan hetgeen klager wellicht had verwacht of gehoopt, doet daaraan niet af.

De handelwijze van verweerster bij de bemiddeling met de debiteur, zoals in de stukken uiteengezet, wordt niet door klager weersproken. Kennelijk is er sprake van een schikkingsaanbod van € 250,00, dat klager niet wenst te aanvaarden. Klager wenst anderszins kennelijk dat meer druk op de debiteur wordt uitgeoefend. In dat verband heeft verweerster zich evenwel terecht op het standpunt gesteld dat volgens de gedragsregels uitsluitend die maatregelen mogen worden aangekondigd, die daadwerkelijk kunnen worden uitgevoerd. Nu klager kennelijk geen gerechtelijke procedure wenst, heeft verweerster aankondiging daarvan terecht achterwege gelaten.

De communicatie en/of handelwijze van verweerster is kennelijk in de beleving van klager dreigend en/of agressief van aard geweest. De Raad heeft echter op grond van het dossier niet kunnen vaststellen dat daarvan in objectieve zin sprake is geweest.

Uit de stukken volgt verder dat klager is aangeboden om de zaak over te dragen aan een partij van zijn keuze, maar daar is klager niet op ingegaan. Uit de toepasselijke gedragsregels volgt overigens niet dat verweerster de verplichting zou hebben om voor klager een ander incassobureau te zoeken.

De Raad heeft niet kunnen vaststellen dat verweerster heeft gehandeld in strijd met de toepasselijke gedragsregels, zodat de klacht ongegrond moet worden geoordeeld.

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 16 juni 2020

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

De heer mr. L.F.A. Husson, voorzitter,
Mrs. R.Brand en H.F. van Rijswijk, leden

Voor dezen



L.F.A. Husson
voorzitter