



**KLACHTENCOMMISSIE VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
GECERTIFICEERDE INCASSO-ONDERNEMINGEN NR. 23-004**

Uitspraak van Klachtencommissie van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de Commissie.

Klacht ontvangen op : 9 januari 2023
Ingediend door : De klaagster
Tegen : Bos Incasso B.V., gevestigd te Groningen, verder te noemen Bos Incasso
Datum uitspraak : 2 november 2023
Uitkomst: : Klacht ongegrond

1. Procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan het KiGiD ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: (i) de klacht van klaagster; (ii) het verweerschrift van Bos Incasso; (iii) de repliek van klaagster; en (iv) de dupliek van Bos Incasso.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 september 2023. Op de hoorzitting was klaagster aanwezig. Aanwezig namens Bos Incasso waren [naam 1] en [naam 2].
- 1.3 Klaagster heeft op de hoorzitting een pleitnota ingestuurd en voorgedragen.
- 1.4 Het verslag van de hoorzitting is gevoegd bij deze uitspraak.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Klaagster had een particuliere rechtsbijstandsverzekering bij Nedasco. Klaagster heeft deze verzekering op 10 mei 2016 per direct beëindigd. Als gevolg van de directe beëindiging van de rechtsbijstandsverzekering, heeft Nedasco een bedrag van € 11,28 gerestitueerd aangezien de premie voor de rechtsbijstandsverzekering door klaagster vooruit was betaald. Klaagster heeft vervolgens het bedrag van de betaalde premie gestorneerd met als gevolg dat Nedasco een nieuwe vordering op klaagster verkreeg voor een bedrag van € 20,21.

- 2.2 Nedasco heeft klaagster aangemaand en ingebreke gesteld, maar betaling is door Klaagster uitgebleven. Op 14 juli 2016 ontvangt klaagster van Bos Incasso – waaraan de invordering ter incasso was overgedragen – bericht om een bedrag van € 68,69 te voldoen. Het betrof de initiële vordering van € 20,21 vermeerderd met rente en incassokosten. Klaagster heeft na aanmaning door Bos Incasso niet betaald.
- 2.3 Bos Incasso heeft vervolgens LAVG gerechtsdeurwaarder ingeschakeld om betaling van de vordering middels een gerechtelijke procedure af te dwingen. De kantonrechter te Amsterdam heeft op 18 november 2016 klaagster bij verstekvonnis veroordeeld tot betaling van de vordering. Het verstekvonnis is op 6 januari 2017 door de deurwaarder aan klaagster betekend, maar betaling door klaagster is uitgebleven. Klaagster heeft in 2019 een bedrag van € 31,71 rechtstreeks voldaan aan Nedasco, maar dit was onvoldoende om de vordering van Nedasco te voldoen. De gerechtsdeurwaarder heeft op 26 september 2022 derdenbeslag gelegd onder het loon van klaagster. Dit derdenbeslag heeft ertoe geleid dat door klaagster een bedrag is voldaan van € 1.689.

De klacht

- 2.4 Klaagster klaagt over een onzorgvuldige incassoprocedure door Bos Incasso met betrekking tot de inning van de vordering van Nedasco. Klaagster stelt in haar klaagschriften van 9 januari 2023 en 27 februari 2023 dat Bos Incasso niet-transparant heeft gehandeld, geen goede administratie heeft gevoerd en niet integer heeft gehandeld. Daarnaast wordt geklaagd dat vanwege verschillende bedragen op de facturen van Nedasco respectievelijk Bos Incasso, niet duidelijk is dat Nedasco aan Bos Incasso de opdracht heeft gegeven om de vordering te innen.
- 2.5 In essentie behelst de klacht dat Bos Incasso klaagster niet heeft geïnformeerd dat Nedasco aan Bos Incasso de vordering ter incasso heeft overgedragen.

Het verweer

- 2.6 Bos Incasso heeft zowel formeel als inhoudelijk verweer gevoerd tegen de stellingen van klaagster. Primair stelt Bos Incasso zich op de standpunt dat klaagster niet-ontvankelijk is, omdat de klacht niet binnen 3 maanden is ingediend nadat het klachtenswaardige feit zich heeft voorgedaan. Bos Incasso geeft aan dat zij haar werkzaamheden in de periode juli t/m augustus 2016 heeft verricht, maar dat klaagster heeft nagelaten om klacht binnen 3 maanden aan de Commissie voor te leggen. De klacht dient daarom op grond van artikel 2 van de Geschillenregeling NVI niet-ontvankelijk te worden verklaard.

- 2.7 Verder stelt Bos Incasso dat klaagster niet-ontvankelijk is voor dat deel van de klacht dat betrekking heeft op het derdenbeslag dat is gelegd onder het loon van klaagster door LAVG gerechtsdeurwaarders. Het derdenbeslag dateert van 26 september 2022 en klaagster heeft hierover niet geklaagd binnen 3 maanden bij de Commissie als gevolg waarvan ook dit onderdeel van de klacht niet-ontvankelijk moet worden verklaard.

3. De beoordeling

- 3.1 Klaagster formuleert in haar klaagschrift diverse verwijten die betrekking hebben op Nedasco en LAVG gerechtsdeurwaarders. De Commissie beoordeelt klachten over handelingen van een NVI-lid die in strijd zouden zijn met de NVI-incasso Keurmerk, de NVI-gedragscode en de Statuten. De Commissie is niet bevoegd zich uit te laten over gedragingen van andere dan een beklaagd NVI-lid. Deze onderdelen van de klacht zijn derhalve niet-ontvankelijk.

Tijdig geklaagd?

- 3.2 De Commissie stelt vast dat het feitencomplex zich uitstrekt over de periode mei 2016 tot en met 20 november 2022. De klacht dateert van 9 januari 2023 zodat tijdig is geklaagd en de Commissie de klacht in behandeling kan nemen.

Inhoudelijke beoordeling

- 3.3 In deze zaak gaat het om de vraag of Bos Incasso haar incassowerkzaamheden heeft verricht in strijd met het NVI-incasso Keurmerk, de NVI-gedragscode en de Statuten. Volgens klaagster is dit het geval omdat Bos Incasso haar – ondanks herhaaldelijk verzoek – niet heeft geïnformeerd over het feit dat de vordering van Nedasco ter incasso is overgedragen aan Bos Incasso. In deze stelling kan klaagster echter niet worden gevolgd. In haar verweerschrift heeft Bos Incasso toegelicht dat zij in opdracht handelde van Nedasco en heeft zij een kopie van een brief overgelegd waaruit deze opdracht blijkt. In dit verband heeft klaagster ter zitting aangevoerd dat zij deze brief nooit heeft ontvangen en dat de door Bos Incasso overgelegde kopie gefingeerd zou zijn. Ook in deze stelling kan klaagster niet worden gevolgd. Uit het dossier blijkt dat klaagster in 2019 zelf aangeeft dat de vordering door Nedasco is overgedragen aan Bos Incasso. Daarnaast blijkt uit het dossier dat Bos Incasso klaagster heeft aangemaand. De Commissie acht het daarom niet aannemelijk dat Bos Incasso de brief waaruit de opdracht van Nedasco aan Bos Incasso blijkt, niet heeft verstuurd aan klaagster.

- 3.4 Daarnaast voert klager aan dat vanwege verschillende bedragen op de aanmaningen van Nedasco respectievelijk Bos Incasso, niet duidelijk is dat Nedasco aan Bos Incasso de opdracht heeft gegeven om de vordering te innen. In het verlengde daarvan voert klager aan dat Bos Incasso de vordering had moeten betwisten. In de stukken ziet de Commissie geen aanwijzingen op basis waarvan Bos Incasso had moeten vaststellen dat de vordering van Nedasco onrechtmatig voorkwam. De Commissie ziet dan ook geen aanleiding op basis waarvan Bos Incasso niet zou mogen overgaan tot inning van de vordering van Nedasco.
- 3.5 Tot slot wordt geklaagd dat klager de vordering van Nedasco reeds in 2019 heeft voldaan, maar dat Bos Incasso desondanks LAVG gerechtsdeurwaarder heeft geïnstrueerd om betaling middels derdenbeslag af te dwingen. De Commissie stelt vast dat de door klager gedane betaling niet voldoende is geweest om de vordering van Nedasco volledig te voldoen. Zelfs in het geval dat Bos Incasso van deze betaling op de hoogte had moeten zijn, dan kan Bos Incasso niet worden verweten dat zij heeft nagelaten om LAVG gerechtsdeurwaarders te instrueren om geen derdenbeslag te leggen onder het loon van klager aangezien de gedane betaling van klager aan Nedasco onvoldoende was om de vordering van Nedasco te voldoen.
- 3.6 Bovenstaande leidt tot de slotsom dat klager niet aannemelijk heeft kunnen maken dat door Bos Incasso een regel is geschonden die is neergelegd in het NVI-incasso Keurmerk, de NVI-gedragscode of de Statuten.

4. Uitspraak

- 4.1 De Klachtencommissie van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen verklaart de klacht ongegrond.
- 4.2 Deze beslissing is gegeven te Amersfoort op 2 november 2023.

De Klachtencommissie:

mr. G.N. Roes, voorzitter

mr. A.Th.G.M. de Lange, plaatsvervangend voorzitter

G.M. Hoogaars, lid

mr. C. Westerink, secretaris