

**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 11 februari 2015

in de zaak van

Klager
wonende te ,
verder te noemen "klager"

tegen:

Graydon Incasso B.V.,
gevestigd te Amsterdam,
vertegenwoordigd door mr. R. Lelie,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klaagster heeft - uiteindelijk - bij e-mail van op 21 december 2014 een klacht ingediend bij Kigid.

Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben voordien niet tot het gewenste resultaat geleid.

Partijen hebben alle stukken (met name tussen hen gewisselde emailberichten) betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Bij verweerschrift van 13 januari 2015 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klaagster, 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:

- ondanks herhaald verzoek weigert verweerster kopiefacturen van de opdrachtgever van verweerster, XX, toe te zenden. Klager wijst er daarbij onder meer op dat verweerster fraudeert door de factuurdata van XX, de crediteur, te wijzigen in 4 en 22 januari 2014, terwijl de facturen van XX op 23 februari 2014 en op 22 maart 2014 zijn gedateerd.
- verweerster heeft met betrekking tot de adresgegevens van klager gefraudeerd. Zijn adresgegevens zijn door verweerster gewijzigd.

- verweerster heeft ten onrechte niet een waarschuwing gegeven aan klager op het moment dat een achterstand ontstond bij het uitvoeren van een getroffen betalingsregeling.

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

Er is sprake van twee incassodossiers. In het ene dossier, dat sedert 27 september 2011 in behandeling is, is nimmer verzocht om toezending van de in geding zijnde facturen. Na sommatie is een betalingsregeling afgesproken. In het kader van een procedure heeft klager te kennen gegeven dat verweerster in gebreke zou zijn gebleven hem in het bezit te stellen van de betreffende zorgkostendeclaraties. De kantonrechter heeft daarop beslist.

In het tweede dossier heeft verweerster op 6 mei 2014 een overzicht gezonden van de ter incasso gegeven posten, te weten de premie maart en april 2014, alsmede meerdere ziektekostendeclaraties. De daaraan ten grondslag liggende nota's heeft klager rechtstreeks van XX ontvangen. Verweerster stelt, dat het verzoek van klager om toezending van originele facturen niet op haar weg ligt en klager deze zelf kan opvragen bij zijn behandelaars. Zij beschikt ook niet over die facturen, mede in verband met de privacy van klager. Dossiergegevens worden door XX en verweerster over en weer automatisch digitaal verstrekt.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Ten aanzien van het niet toezenden van de gevraagde (kopie)facturen is de Raad van oordeel, dat voldoende vaststaat, dat klager steeds eerst van XX een nota heeft ontvangen om het door klager verschuldigde te voldoen. Van een incasso-onderneming mag bovendien niet worden verwacht, dat zij in een geval als het onderhavige facturen van de behandelaar aan klager verstrekt, temeer nu klager bekend mag worden verondersteld met de betreffende zorgverlener(s). Het ligt dan ook op de weg van klager om zich in zoverre zelf met de betreffende zorgverlener(s) te verstaan.

Verweerster heeft uitgelegd, dat de computersystemen van verweerster en XX elkaar over en weer kunnen bevragen, zowel wat de facturen als wat de adresgegevens betreft. Van handmatige invoer bij verweerster is daarbij geen sprake. Verweerster is daarbij – ook wat de juistheid van de gegevens betreft – in hoge mate afhankelijk van hetgeen door XX wordt aangeleverd. Voor adresgegevens geldt dat temeer, nu verweerster geen toegang heeft tot het GBA. Voor zover daarbij fouten worden gemaakt brengt dat nog niet mee, dat dit als frauduleus handelen aan verweerster kan worden toegerekend. Daarvoor zou naar het oordeel van de Raad tenminste sprake moeten zijn van een bewust, in strijd met waarheid, handelen door verweerster, met het doel zichzelf te bevoordelen en/of klager te benadelen. Daarvan is in het geheel niet gebleken, zodat deze klachtonderdelen falen.

Overigens staat het een incasso-onderneming vrij, indien een betalingsregeling niet wordt nagekomen, rechtsmaatregelen te nemen, zeker indien daaraan nog een sommatie is voorafgegaan, zoals uit de door verweerster overgelegde stukken blijkt. Dat daarmee vervolgens extra kosten zijn gemoeid komt alsdan in beginsel voor rekening en risico van klager, die daar ook bij eerdere sommaties overigens expliciet is op gewezen.

De conclusie is dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond is.

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 11 februari 2015.

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