

**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 19 augustus 2015

in de zaak van

De heer ..., verder te noemen "klager"

tegen:

**Bill Incasso,**  
gevestigd te Bergen op Zoom,  
vertegenwoordigd door I. Bogers,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij e-mail van 1 mei 2015 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 betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Bij verweerschrift van 26 mei 2015 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, gereageerd op de klacht.

Vervolgens hebben beide partijen nogmaals de gelegenheid gekregen over en weer op elkaars standpunten te reageren.

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:**

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

Klager heeft aan verweerster opdracht gegeven om een vordering van klager op een derde te incasseren.

- a) Verweerster weigert tussentijds met klager af te rekenen, met als argument dat eerst de door haar gemaakte kosten worden verrekend.
- b) De overige kosten ad € 702,65, maakt verweerster niet inzichtelijk.
- c) Verweerster weigert een aangekondigd beslag op roerende zaken van de debiteur uit te voeren.

- d) Verder weigert zij beslag te leggen op bankrekeningen van de debiteur, terwijl er twee bankrekeningnummers bij verweerster bekend zijn. De debiteur heeft immers betalingen gedaan als natuurlijk persoon.

In zijn reactie van 25 juni 2015 op het verweerschrift van verweerster geeft klager aan zijn klacht ad b) te willen wijzigen in die zin, dat verweerster de door de deurwaarder gemaakte kosten van € 1500 niet heeft gespecificeerd en er geen inzicht bestaat in de werkzaamheden die voor dit bedrag door de deurwaarder zijn verricht.

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

Ad a): Dit is juist. Bij een gedeeltelijke betaling worden de bij een debiteur in rekening gebrachte kosten, conform voorwaarden, verrekend met de eerste deelbetaling(en). De ontvangen betaling op het moment van het verzoek bedroeg € 874,85. Aangezien de incassokosten, tezamen met de kosten gemachtigde al meer dan € 1000,- bedroegen, is de tussentijdse afdracht terecht geweigerd. Overigens is - uit coulance - een deelbetaling gedaan aan klager.

Ad b): klager heeft nimmer gevraagd naar een uitsplitsing. Was dit gebeurd, dan zou die zijn gegeven. Het betreft de proceskosten, zoals toegewezen in het vonnis. In de e-mail van verweerster aan klager van 13 mei 2015 zijn deze kosten uitgesplitst.

Ad c): Dit is juist. Een aangekondigd beslag is vaak slechts een dreigmiddel, omdat de uitvoering in de praktijk doorgaans meer kosten dan baten oplevert.

Ad d): Klager beschikte slechts over een bankrekeningnummer van de BV. van de debiteur. Het vonnis staat op naam van een natuurlijke persoon. Om die reden kon op de - bekende - bankrekening van de BV geen beslag worden gelegd.

Er zijn inderdaad twee betalingen door de debiteur gedaan, maar het is goed mogelijk/hoogst waarschijnlijk dat ook deze rekeningen op naam staan van de BV en dus niet bruikbaar zijn. De deurwaarder is inmiddels verzocht dit na te gaan.

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.

De Raad heeft geen bevoegdheid om te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen partijen. Voorts kan de Raad bij een gegronde klacht slechts opleggen hetgeen is verwoord in artikel 16 van het Huishoudelijk Reglement.

Klager heeft zoals gezegd aangegeven zijn klacht ad b) deels te willen wijzigen. De Raad oordeelt te dien aanzien als volgt.

Klachten worden behandeld conform de toepasselijke klachtenregeling. Dit houdt - kort gezegd - in dat een klacht eerst wordt doorgezonden naar de betreffende incasso-organisatie om te bezien of deze in der minne kan worden geregeld. Zo niet, dan kan de klacht worden doorgezet en ter behandeling worden voorgelegd aan de Raad. In dat geval wordt de betreffende incasso-organisatie in de gelegenheid gesteld om middels een verweerschrift te reageren op de klacht. Volledigheidshalve worden inmiddels - hoewel dit nog niet formeel in de regeling is opgenomen - zowel klager als verweerster daarna nogmaals in de gelegenheid gesteld om op elkaars standpunten te reageren. Vervolgens wordt het dossier voorgelegd aan de Raad, ter beoordeling van de klacht.

Anders dan klager kennelijk voor ogen staat, past in deze procedure niet dat een klacht tussentijds wordt gewijzigd, en wel nadat de klacht al was doorgezet, verweerster ter zake reeds een verweerschrift had ingediend en het stadium van minnelijk overleg reeds was gepasseerd. De tweede schriftelijke ronde - na indiening van het verweerschrift - is slechts bedoeld om klager en verweerster (nogmaals) op elkaars standpunten te laten reageren en niet om een (deels) nieuwe klacht in te dienen.

De Raad gaat derhalve voorbij aan hetgeen klager ter zake heeft gesteld m.b.t. "Klacht 2" in zijn e-mail van 25 juni 2015 en beperkt zich tot het beoordelen van de oorspronkelijke klacht.

Wat betreft klachtonderdeel a) heeft verweerster onweersproken gesteld dat zij dit inderdaad heeft geweigerd, op basis van - zo begrijpt de Raad - op de (incasso)overeenkomst tussen klager en verweerster toepasselijke voorwaarden. Dit vergt derhalve een inhoudelijke beoordeling van het geschil waartoe de Raad niet bevoegd is. Daaruit volgt dat klager dienaangaande niet ontvankelijk is.

Klager heeft aangegeven klachtonderdeel b) niet te handhaven, nu die kosten inmiddels zijn gespecificeerd en die kosten redelijk en onvermijdbaar zijn, aldus klager.

De klachtonderdelen c) en d) hebben betrekking op de uitvoering van de tussen klager en verweerster bestaande overeenkomst. De klacht komt erop neer dat klager van mening is dat verweerster daaraan niet op een juiste wijze uitvoering geeft en haar werk niet doet. Daarmee zou sprake kunnen zijn van wanprestatie, hetgeen een inhoudelijke beoordeling van de overeenkomst vergt, over welke overeenkomst niet de Raad, maar uiteindelijk de gewone civiele rechter bevoegd is te oordelen.

Gesteld noch gebleken is welke gedragsregel daarmee door verweerster zou zijn geschonden. Ook te dien aanzien is klager derhalve niet ontvankelijk.

Het vorenstaande leidt ertoe dat klager niet ontvankelijk is in zijn klacht.

### **Uitspraak:**

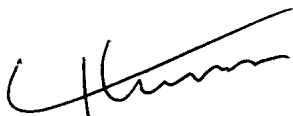
De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen:

verklaart klager niet ontvankelijk in de klacht.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 19 augustus 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



L.F.A. Husson  
voorzitter