

**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 29 april 2015

in de zaak van

De heer **verder** te noemen "klager"

tegen:

Cannock Chase Incasso,
gevestigd te Leidschendam,
vertegenwoordigd door A. Boerdam,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft - uiteindelijk - bij e-mail van 18 februari 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 (met name tussen hen gewisselde e-mailberichten) betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Bij verweerschrift van 18 maart 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. Partijen hebben daar overigens ook niet om verzocht.

Beoordeling van de klacht:

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

Klager heeft op 24 november 2014 gemotiveerd bezwaar gemaakt tegen incassokosten die in rekening zijn gebracht door verweerster. Dit bezwaar is door verweerster op 27 november 2014 ongemotiveerd afgewezen. Vervolgens heeft klager op 5 december 2014 rechtstreeks bij verweersters opdrachtgever X, bezwaar gemaakt, op grond van dezelfde motivering. Opdrachtgever X heeft daarop besloten de incassokosten niet in rekening te doen brengen. Klager stelt dat verweerster zijn bezwaar eerder heeft afgewezen zonder overleg met opdrachtgever X. Als er niet vervolgens ook rechtstreeks bezwaar was gemaakt bij opdrachtgever X, was verweerster hem blijven achtervolgen met de incassokosten, aldus klager. Bovendien heeft verweerster hem niet gewezen op de beroepsmogelijkheden in haar e-mail van 18 februari 2015.

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

Verweerster is van mening correct te hebben gehandeld. Het is juist dat het bezwaar van klager betreffende de incassokosten is afgewezen, maar dat is gemotiveerd gebeurd. Bovendien is dat terecht gebeurd, op grond van de op dat moment beschikbare informatie, zoals verweerster die kon raadplegen in het systeem van haar opdrachtgever, Opdrachtgever X. Conform afspraken tussen verweerster en haar opdrachtgever was verweerster bovendien bevoegd om op grond van de beschikbare informatie te beslissen over - onder andere - het handhaven van buitengerechtelijke incassokosten.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Vast staat dat het bezwaar van klager tegen de gevorderde incassokosten d.d. 24 november 2014, door verweerster is afgewezen bij haar reactie d.d. 27 november 2014. Anders dan klager stelt, blijkt uit die reactie naar het oordeel van de Raad echter wel dat deze is gemotiveerd, te weten met de mededeling dat de betaling van klager op een verkeerd rekeningnummer heeft plaatsgevonden, de vordering terecht was overgedragen en de kosten dienden te worden voldaan. De Raad begrijpt die mededelingen aldus, dat volgens verweerster terecht incassokosten in rekening waren gebracht omdat de hoofdvordering – door storting op een verkeerd rekeningnummer – onbetaald was gebleven. In zoverre is de afwijzing toereikend gemotiveerd en is de klacht op dit punt ongegrond. Dat klager zich in die motivering niet kon vinden, kan daaraan niet afdoen.

Verweerster heeft gesteld dat zij zich bij haar standpunt heeft gebaseerd op feitelijke informatie uit het systeem van haar opdrachtgever, waartoe zij rechtstreeks toegang heeft. Gesteld noch gebleken is dat de hoofdvordering door klager op 27 november 2014 was voldaan, zodat verweerster voornoemde beslissing op dat moment ook in redelijkheid kon nemen. Terecht merkt verweerster op dat opdrachtgever X met de overdracht van de vordering, op 5 november 2014, ook van mening was dat de vordering niet was voldaan. Onder die omstandigheden behoeft verweerster zich naar het oordeel van de Raad niet nader te verstaan met haar opdrachtgever, alvorens (afwijzend) te beslissen op het bezwaar van klager.

Dat opdrachtgever X na het bezwaar van klager d.d. 5 december 2014 vervolgens heeft besloten dat het dossier mocht worden gesloten kan aan het vorenstaande niet afdoen, nu dit kennelijk is gebaseerd op het feit dat de hoofdsom toen inmiddels wel was voldaan (en op 1 december 2014 in het systeem was geboekt).

Voorts kan worden vastgesteld dat verweerster klager niet heeft gewezen op de bestaande klachtenprocedure in haar e-mail van 18 februari 2015. Dit acht de Raad echter begrijpelijk en niet verwijtbaar, nu klager zich daaraan voorafgaand - te weten op 6 februari 2015 – tot het Kigid heeft gewend met zijn klacht, waarna vervolgens de klachtenprocedure in gang is gezet. Niet valt in te zien waarom verweerster dan alsnog naar die procedure moest verwijzen, nog afgezien van het feit dat niet is gebleken dat klager daardoor in enig belang is geschaad.

Tenslotte merkt de Raad volledigheidshalve op dat indien en voor zover klager refereert aan de Algemene Wet Bestuursrecht, de Raad daaraan voorbij gaat, nu die wet niet van toepassing is op verweerster en de Raad uitsluitend heeft te oordelen op grond van de toepasselijke gedragsregels die gelden voor leden van de NVI.

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 29 april 2015.

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. 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