

**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 8 december 2014

in de zaak van

.....,  
wonende te ,  
verder te noemen "klaagster"

tegen:

**Lindorff B.V.**,  
gevestigd te Zwolle,  
vertegenwoordigd door M. Bosch,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klaagster heeft bij brief van 8 augustus 2014 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.

Bij verweerschrift van 15 september 2014 heeft verweerster, 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 klaagster betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

- verweerster heeft getracht een onterechte vordering bij klaagster te incasseren;
- klaagster is ten onrechte niet nagegaan of deze onterecht was, ondanks dat klaagster de juistheid daarvan vanaf de aanvang heeft betwist;
- na het indienen van een klacht bij de NVI heeft verweerster uiteindelijk erkend dat de vordering onterecht was en heeft haar opdrachtgeefster laten weten dat de vordering om die reden werd ingetrokken;
- desondanks heeft klaagster gegevens over de vordering, de vermeende betalingsachterstand en het incassotraject van verweerster, met derden gedeeld, daarmee onjuiste gegevens van klaagster verspreid en die derde vervolgens ook niet op de hoogte gesteld, toen bleek dat de vordering onterecht was;

- klaagster heeft daardoor schade geleden en een welkomstbonus van € 225 misgelopen;
- verweerster heeft niet gereageerd op de klacht (d.d. 17 juli 2014) die klaagster ter zake heeft ingediend, noch met een ontvangstbevestiging, noch met een inhoudelijk antwoord.

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

- de ontvangst van de klacht is binnen 5 dagen schriftelijk bevestigd en binnen 15 werkdagen inhoudelijk behandeld;
- tijdens de behandeling van de eerdere klacht heeft de opdrachtgeefster verweerster verzocht het dossier met een andere afboekcode af te wikkelen en aan haar te retourneren. Een eventuele registratie wordt alsdan per direct verwijderd. De medewerker van verweerster die het verzoek van de opdrachtgeefster heeft ontvangen, heeft echter verzuimd de vordering opnieuw en met de juiste code af te boeken, waardoor de registratie niet is verwijderd. Hiervoor zijn excuses aangeboden. Overigens blijkt uit onderzoek van verweerster dat klaagster gewoon gebruik had kunnen maken van de actie (met welkomstbonus), ondanks de onjuiste registratie.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Voor de goede orde stelt de Raad voorop dat - indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden - de door de Raad op te leggen sancties beperkt zijn tot hetgeen is verwoord in artikel 16 van het Huishoudelijk Reglement.

Reeds om die reden kan de Raad verweerster niet verplichten over te gaan tot enige (schade)vergoeding, zodat klaagster ten aanzien daarvan niet ontvankelijk is.

Uit de producties 2 en 3 bij het verweerschrift leidt de Raad af dat verweerster binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging heeft verzonden en dat de klacht inhoudelijk is beantwoord bij brief van verweerster van 7 augustus 2014, conform de in de ontvangstbevestiging gedane toezegging. Klaagster stelt de ontvangstbevestiging niet te hebben ontvangen, hetgeen evenwel voor de Raad niet verifieerbaar is, zodat de Raad - gelet op de aanwezigheid van voornoemde producties - ervan moet uitgaan dat deze door verweerster is verzonden. Voorts blijkt uit klaagsters brief van 8 september 2014, dat zij de inhoudelijke reacties van verweerster d.d. 7 en 19 augustus 2014 heeft ontvangen. Dat klager zich in de inhoud daarvan niet kan vinden, maakt niet dat kan worden volgehouden dat de klacht niet inhoudelijk is beantwoord, zoals klaagster stelt. Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

Wat betreft het uitwisselen van data overweegt de Raad als volgt.

De Raad dient te toetsen aan de toepasselijke gedragsregels. Op grond van het Keurmerk (onderdeel D onder 2) dient een incasso-organisatie een Privacy Statement op de website te publiceren, aan welke eis door verweerster is voldaan. De toepasselijke gedragsregels verbieden niet dat (persoons)gegevens met (specifieke) derden, waaronder Handelsinformatiebureaus, worden gedeeld. De Raad heeft niet kunnen vaststellen dat verweerster zich in dat opzicht niet heeft gehouden aan de gedragsregels.

Verweerster geeft toe dat de registratie niet reeds in januari 2014 is verwijderd, hetgeen door klaagster had mogen worden verwacht. Dit is pas in juli 2014 gebeurd. De reden daarvan is volgens verweerster gelegen in het feit dat een van haar medewerkers een fout heeft gemaakt. De Raad is van oordeel dat fouten kunnen worden gemaakt, maar dat verweerster

heeft in te staan voor haar medewerkers en dat aldus het niet tijdig verwijderen van de onterechte registratie haar valt aan te rekenen. In zoverre is dit klachtonderdeel gegrond.

De Raad verbindt hier in het onderhavige geval echter geen consequenties aan. Daarbij overweegt zij dat gesteld noch gebleken is dat de bloemen die door verweerster aan klaagster zijn gezonden, niet zijn geaccepteerd, waarmee er - ook door verweerster - van uit mag worden gegaan dat de daarmee verband houdende door verweerster aangeboden excuses zijn geaccepteerd. Voorts is daarbij van belang dat onvoldoende aannemelijk geworden dat klaagster hierdoor daadwerkelijk schade heeft geleden.

### **Uitspraak:**

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

verklaart klaagster deels niet ontvankelijk in haar klacht;

verklaart de klacht deels gegrond, nu verweerster de onterechte registratie niet tijdig heeft verwijderd of doen verwijderen, doch verbindt hieraan in casu geen consequenties;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 8 december 2014.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,  
mr. R. Brand en mevrouw mr. J.P.G. Berkelaar, leden

Voor dezen



L.F.A. Husson  
voorzitter