

**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 20 augustus 2014

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

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

**De procedure:**

Klager heeft bij e-mail van 3 juni 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 10 juli 2014 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, inhoudelijk 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:

Gemachtigde (verder te noemen: "klager") dient de klacht in namens zijn zoon X, van wie nakoming wordt gevorderd ter zake van het aangaan van een mobiele telefoonabonnement, waarvan klager stelt dat zijn zoon dit abonnement niet heeft gesloten. Zijn zoon heeft het abonnement niet afgesloten en klager stelt dat zijn zoon zijn identiteitsbewijs is kwijt geraakt en een derde op naam van zijn zoon een abonnement heeft gesloten.

Voorts stelt klager (samengevat) het volgende:

- verweerster reageert niet tijdig op brieven en mails;
- verweerster heeft geen behoorlijk fraudeonderzoek gedaan;
- zij legt de door de zoon gedane aangifte naast zich neer;
- zij sommeert terwijl geen acht wordt geslagen op de fraude;
- er is geen zelfreflectie of fatsoen om fouten toe te geven;
- verweerster is ten onrechte niet bereid om een persoonlijk gesprek aan te gaan.

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

Verweerster is van mening correct te hebben gehandeld. Zij verwijst daarbij naar de overgelegde correspondentie en stelt, dat zij geen regels van het Keurmerk, huishoudelijk reglement of statuten heeft geschonden. Zij stelt zich op het standpunt, dat de overeenkomst is aangegaan met gebruikmaking van een identiteitsbewijs ten name van de zoon van klager, terwijl niet door klager is aangetoond dat het legitimatiebewijs al was verloren of vermist voordat het contract werd aangegaan.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De Raad stelt vast dat de klacht grotendeels betrekking heeft op de vraag of een overeenkomst tussen klager en verweersters opdrachtgever tot stand is gekomen. Daarvan maakt onderdeel uit de vraag of het klagers zoon is geweest die de overeenkomst (frauduleus) heeft gesloten of iemand anders. Dit alles betreft een inhoudelijke beoordeling van het geschil.

De Raad is evenwel slechts bevoegd het handelen van verweerster te toetsen aan de toepasselijke gedragsregels. Zij is niet bevoegd het inhoudelijke geschil, waaronder begrepen het al dan niet bestaan van een overeenkomst tussen partijen, te beoordelen. Inhoudelijke geschillen dienen te worden voorgelegd aan de gewone burgerlijke rechter.

De Raad dient zich derhalve te onthouden van beoordeling van deze klachtonderdelen en klager is ten aanzien daarvan niet ontvankelijk.

Voor wat betreft de overige klachtonderdelen overweegt de Raad als volgt.

Op grond van het Keurmerk is verweerster gehouden een onderbouwing van de gestelde overeenkomst te leveren, hetgeen verweerster naar het oordeel van de Raad in afdoende mate heeft gedaan. Niet in geschil is dat bij het aangaan van de overeenkomst gebruik is gemaakt van de identiteitskaart van klagers zoon. Verder heeft verweerster het betreffende contract opgevraagd bij haar opdrachtgever en de handtekeningen op het contract en de kopie van het legitimatiebewijs vergeleken, die volgens verweerster zeer gelijkend zijn. De Raad is op grond daarvan van oordeel dat de klacht in zoverre niet gegrond is. Van verweerster had onder de gegeven omstandigheden niet méér te hoeven worden verwacht, temeer nu - anders dan klager kennelijk voor ogen staat - derden van de politie geen informatie ontvangen. Dat klager het niet eens is met het standpunt van verweerster dat door hem onvoldoende is aangetoond dat er door een derde met het legitimatiebewijs is gefraudeerd, maakt dit niet anders.

Overigens blijkt uit het dossier niet, dat verweerster brieven c.a. (al dan niet inhoudelijk) onbeantwoord heeft gelaten. Van een enkele brief heeft de beantwoording mogelijk wat langer op zich laten wachten, maar de klacht is daarmee niet gegrond. Verweerster is binnen redelijke termijnen gebleven wat de beantwoording betreft. Dat verweerster uiteindelijk het standpunt heeft ingenomen niet meer te zullen reageren omdat er een "welles-nietes" situatie was ontstaan en men aldus in herhaling zou vervallen, doet daaraan niet af.

Het staat verweerster overigens vrij haar organisatie zo in te richten dat daarin niet past dat met debiteuren een persoonlijk gesprek moet worden gehouden. Het Keurmerk schrijft dat niet voor en verweerster kan daartoe dan ook niet worden verplicht.

Nu van fouten aan de zijde van verweerster vooralsnog niet is gebleken, verwacht klager thans ten onrechte excuses van verweerster.

Het vorenstaande leidt ertoe dat klager deels niet-ontvankelijk is in zijn klacht en de klacht voor het overige ongegrond is.

**Uitspraak:**

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

verklaart klager deels niet ontvankelijk in zijn klacht;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond, te weten voor wat betreft het niet tijdig en/of inhoudelijk reageren op brieven, het niet doen van behoorlijk fraudeonderzoek en het niet erkennen van fouten.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 20 augustus 2014.

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

De heer mr. L.F.A. Husson, voorzitter,  
de heren mr. R. Brand en H.F. van Rijswijk, leden

Voor deze

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson', written in a cursive style.

L.F.A. Husson  
voorzitter