

**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 23 augustus 2016

in de zaak van

Klager,
wonende,
verder te noemen "klager"

tegen:

Lindorff B.V.
gevestigd te Zwolle,
vertegenwoordigd door P. van der Zee,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij e-mail van 10 maart 2016 (6/361) 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 4 mei 2016 (174/361) heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, gereageerd op de klacht.

Vervolgens heeft klager gereageerd op het verweerschrift en verweerster op deze reactie van klager.

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:

Verweerster vordert op grond van een aan haar door XXXt overgedragen vordering ten onrechte betaling van een bedrag van € 174-, vermeerderd met incassokosten. Klager heeft in zijn klacht verwezen naar eerder met verweerster gewisselde e-mails en daarbij heeft hij - in tweede instantie - zijn klacht aldus samengevat:
Klager heeft de nota's die betrekking hebben op de levering van energie betaald. Aan de overeenkomst met XXX is een einde gekomen en het bedrag dat nog openstond, is betaald, nadat daarover een afspraak was gemaakt. Hij heeft een chronologisch overzicht overgelegd

over de periode 23 december 2015 tot 3 juni 2016, waaruit blijkt, dat verweerster niet adequaat heeft gereageerd.

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

Verweerster heeft klager herhaalde malen aangeschreven tot betaling. Daarbij heeft zij een toelichting gegeven en uitgelegd dat het gaat om een duurovereenkomst, waarbij maandelijks voorschotbedragen worden gefactureerd. Zij heeft toegelicht waarom zij van mening is dat het restant van de hoofdvordering terecht wordt gevorderd en dat aan klager terecht incassokosten in rekening zijn gebracht. Verweerster is van mening dat niet is gehandeld in strijd met het keurmerk, de gedragscode of het huishoudelijk reglement. Nu niet in strijd is gehandeld met de gedragsregels dient de klacht ongegrond te worden verklaard.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De klacht heeft grotendeels betrekking op de vraag of en in hoeverre de vordering betreffende de (restant)hoofdsom en de incassokosten terecht is. De Raad is echter 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, waarvan deel uitmaakt de vraag of al dan niet sprake is van een terechte vordering, in casu betreffende een restant-hoofdsom en incassokosten. Tot de beoordeling daarvan is niet de Raad, maar uiteindelijk de civiele rechter bevoegd. In zoverre is klager niet-ontvankelijk.

Het standpunt van klager dat verweerster gehouden is een deugdelijke onderbouwing te geven van de vordering indien klager daarom verzoekt, is juist. Uit het dossier blijkt evenwel niet dat verweerster niet heeft voldaan aan de daarop gerichte verzoeken van klager. Weliswaar had verweerster in voorkomend geval wellicht adequater kunnen reageren, maar het enkel laten verstrijken van enige tijd voor de beantwoording van verzoeken is niet klachtwaardig, ook niet indien daarbij een door klager gestelde termijn wordt overschreden, mede gezien het desbetreffende tijdsverloop. Verweerster heeft toegelicht hoe de vordering is samengesteld en waarom zij van mening is dat de vordering terecht is. Dat klager daarover een andere mening heeft is zijn goed recht, maar daarover kan de Raad zoals gezegd geen oordeel geven. Echter, het feit dat klager de vordering bestrijdt betekent niet dat verweerster in strijd handelt met de toepasselijke gedragsregels door, na onderbouwing daarvan en na mededeling dat zij van mening is dat de vordering terecht is, het incassotraject voort te zetten.

Dit een en ander brengt mee dat klager niet-ontvankelijk is in zijn klacht wat betreft de vraag of hij nog enig bedrag verschuldigd is aan hoofdsom of incassokosten en dat 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 de klacht en verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 23 augustus 2016.

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', with a long horizontal stroke extending to the right.

L.F.A. Husson
voorzitter