

**Raad van Toezicht  
Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde  
Incasso-onderXXXXingen**

Postbus 279  
1400 AG BUSSUM  
T: 035-6994210 F: 035-6945045

Uitspraak van de Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-onderXXXXingen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Raad, gegeven op 25 oktober 2015

in de zaak van

.....,  
wonende te Amsterdam,  
verder te noemen "klager"

tegen:

**EDR Incasso**,  
gevestigd te Den Haag,  
vertegenwoordigd door S. Wolfs,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij e-mail van 16 juli 2015 een klacht ingediend bij Kigid. Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben voordien niet tot het gewenste resultaat geleid, waarna klager bij e-mail van 3 augustus 2015 heeft laten weten de klacht te handhaven.

Partijen hebben alle stukken betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Bij verweerschrift van 3 september 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.

**Beoordeling van de klacht:**

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

Verweerster vordert namens haar opdrachtgever, de XXXx, ten onrechte betaling van een bedrag van € 766,67 van klager. Klager is nimmer klant geweest van de XXXX, wat verweerster niet heeft gecontroleerd. Klager ziet verder niet waarom pas nu, na 3 jaar, een rekening wordt gestuurd. Verweerster heeft geen contract overlegd. Verder zat klager in de betreffende periode in het buitenland. Dit is te controleren middels een GBA-check, wat verweerster heeft nagelaten. Klagers vader is opgelicht en bedreigd door verweerster, terwijl hij niets met deze zaak van doen heeft. Het is bovendien ook niet mogelijk dat klagers vader

zelf met verweerster heeft gebeld. Tenslotte weigert verweerster aan te geven waar klager een klacht kon indienen over de werkwijze van EDR.

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

Verweerster heeft van haar opdrachtgever vernomen dat de overeenkomst via internet is aangegaan op 4 juli 2010. Er is dus wel een rechtsgeldige overeenkomst, ook al is er geen sprake van een schriftelijke en ondertekende overeenkomst. De overeenkomst is ook per brief van 4 augustus 2010 bevestigd. Verweerster is niet gerechtigd het GBA te raadplegen en haar opdrachtgever evenmin. Op 12 januari 2015 heeft er een heer Ramkhelawan zelfstandig contact opgenomen met verweerster, die het bestaan van de overeenkomst heeft erkend en met wie de vordering is besproken. Men weet niet zeker of dit de vader van klager is, maar gaat daar gemakshalve vanuit. De boetebedragen zijn volgens de opdrachtgever conform de geldende algemene voorwaarden in rekening gebracht. Op 16 januari 2015 is er weer telefonisch contact geweest met de vader van klager. Er zijn twee betalingen, zijnde niet onder protest, gedaan. Van enige bedreiging is in het geheel geen sprake en daarvan is geen enkel bewijs overgelegd. Verweerster heeft eerder een klacht van klager in behandeling gehad, die was geplaatst op [www.klachtenkompas.nl](http://www.klachtenkompas.nl). De vordering is inmiddels op 4 februari 2015 volledig voldaan, waarna het dossier is gesloten. Nu er niet in strijd is gehandeld met de gedragsregels dient de klacht ongegrond te worden verklaard.

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, waarvan deel uitmaakt de vraag of er tussen klager en verweerster een (rechtsgeldige) overeenkomst (met bijbehorende algemene voorwaarden) is gesloten of niet, of de op grond daarvan gevorderde bedragen al dan niet juist zijn en zo ja, of de vordering dienaangaande inmiddels al dan niet is verjaard. Tot de beoordeling daarvan is niet de Raad, maar uiteindelijk de civiele rechter bevoegd.

In zoverre is klager niet ontvankelijk.

De Raad heeft evenwel reeds bij eerdere uitspraken bepaald dat uit onderdeel B. onder 4 van het Keurmerk volgt dat de zorgvuldigheid die van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht met zich brengt, dat wanneer door die organisatie een vordering wordt gepretendeerd en deze vervolgens door een (vermeende) debiteur gemotiveerd wordt weersproken, de incasso-organisatie vervolgens onder meer bij zijn opdrachtgever dient te verifiëren of de vordering daadwerkelijk bestaat, een en ander met inachtneming van de door de debiteur verstrekte informatie.

Verweerster heeft aangegeven dat haar opdrachtgever heeft aangegeven dat de overeenkomst via internet is aangegaan en dat er derhalve geen schriftelijke en ondertekende overeenkomst bestaat. Bovendien heeft zij klager een kopie van een bevestigingsbrief d.d. 4 augustus 2010 toegezonden, die - zo is onbestreden gebleven - aan klager op diens adres is geadresseerd. Klager heeft niet bestreden deze te hebben ontvangen, terwijl bovendien gesteld noch gebleken is dat klager hierop eerder heeft gereageerd richting verweersters opdrachtgever. Onder die omstandigheden heeft verweerster in voldoende mate aan de genoemde onderzoeksverplichting voldaan.

Verweerster heeft geen toegang tot het GBA, zodat haar reeds om die reden niet kan worden verweten dat zij geen onderzoek heeft verricht naar de door klager gestelde afwezigheid gedurende een bepaalde periode. De Raad merkt daarbij nog op dat – ook al zou klager afwezig zijn geweest – dat op zichzelf nog niet met zich behoef te brengen dat de

overeenkomst voor de gestelde periode niet zou gelden en/of dat er geen verbruik zou kunnen zijn geweest.

Verweerster stelt verder te hebben gesproken met "een" meneer xxxxx. De op de onderhavige vordering betrekking hebbende aanmaning is aan klager verzonden naar het adres van klager. Vervolgens is er meerdere malen telefonisch contact geweest tussen iemand die kennelijk toegang had tot klagers post, waarbij deze persoon kennelijk ook gedetailleerde kennis had van de overeenkomst en de in rekening gebrachte (boete)bedragen. Er zijn bovendien vervolgens ook twee betalingen verricht, zonder enig voorbehoud. Klager heeft ook aangegeven dat er over deze zaak contact is geweest met zijn vader en niet dat ter zake ook met iemand anders zou zijn gesproken, zodat het ervoor moet worden gehouden dat het contact inderdaad met klagers vader heeft plaatsgevonden. De Raad heeft evenwel niet kunnen vaststellen dat verweerster zich schuldig zou hebben gemaakt aan oplichting en/of bedreiging van de vader van klager, nu die stelling door klager niet verifieerbaar is onderbouwd en dit overigens niet uit het dossier is af te leiden. Volledigheidshalve merkt de Raad op dat rechte "een ieder ieders schulden mag voldoen" en dat er in zoverre - voor zover klager dat zou betogen - geen aanleiding voor verweerster was om de betalingen niet aan te mogen merken als een derving van de vordering op klager.

Het vorenstaande leidt ertoe dat de klacht voor wat betreft de overige klachtonderdelen 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 25 oktober 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. van Rijswijk, leden  
Voor dezen



L.F.A. Husson  
voorzitter