

**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 28 december 2015

in de zaak van

.....,
wonende te Zuidlaren,
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 16 september 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 5 november 2015 heeft laten weten de klacht te handhaven en deze nader heeft toegelicht. Partijen hebben alle stukken betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Bij verweerschrift van 18 november 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, XXXX, ten onrechte betaling van een bedrag van € 107,59 van klager, over de periode 1 november 2009 tot 30 april 2010. Klager was in die periode geen klant meer van XXXX. De overeenkomst met XXXX, die in 2001 is gesloten, was toen reeds lang beëindigd. Klager woonde in de betreffende periode 2009-2010 niet meer op het adres waar hij woonachtig was toen het contract werd gesloten en is reeds sinds 2006 klant bij een andere kabelmaatschappij. Na 2006 is ook geen enkele betaling meer gedaan door klager aan XXXX. Anders dan verweerster stelt, ligt de bewijslast voor de rechtmatigheid van de vordering bij verweerster en niet bij klager. Dat bewijs is door verweerster, ondanks herhaalde verzoeken, nooit geleverd. De toegezonden stukken,

waaronder een contract uit 2001 en een specificatie, zijn daarvoor niet voldoende, aldus klager.

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

Verweerster heeft klager herhaalde malen aangeschreven tot betaling. Anders dan klager stelt is de vordering wel onderbouwd. Dat is reeds gedaan bij brief van 5 mei 2011, waarbij een contract en een specificatie zijn overgelegd en wederom bij de reactie van verweerster d.d. 5 oktober 2015. Verweerster heeft navraag gedaan bij haar opdrachtgever, die haar heeft medegedeeld dat er geen opzegging van het abonnement van klager is ontvangen. Door klager is tot heden niet aangetoond dat het abonnement is opgezegd, ondanks dat verweerster daarom heeft verzocht. 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 klacht heeft grotendeels betrekking op de vraag of en in hoeverre de vordering terecht is en welke partij dit dient aan te tonen.

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 er tussen klager en verweersters opdrachtgever in de periode 1 november 2009 tot 30 april 2010 (nog) een rechtsgeldige overeenkomst bestond en - in het verlengde daarvan - of de vordering die daarop betrekking heeft terecht is of niet. Tot de beoordeling daarvan is niet de Raad, maar uiteindelijk de civiele rechter bevoegd. Hetzelfde geldt voor de bewijslastverdeling dienaangaande.

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. Bovendien dient verweerster de vordering te onderbouwen met onderliggende stukken, indien daarom door de debiteur wordt verzocht.

Niet in geschil is dat er op enig moment een overeenkomst is aangegaan tussen klager en de opdrachtgever van verweerster. Verweerster heeft naar aanleiding van de klacht contact opgenomen met haar opdrachtgever, die heeft aangegeven dat geen opzegging van de overeenkomst is ontvangen. Verder heeft verweerster de vordering onderbouwd bij brief van 5 mei 2011 (met bijlagen) en wederom bij haar reactie van 5 oktober 2015. Klager heeft gesteld die onderbouwing niet afdoende te vinden, maar of en in hoeverre dat het geval is, is zoals gezegd uiteindelijk ter beoordeling aan de gewone rechter.

De Raad is echter wel van oordeel dat verweerster in voldoende mate aan de genoemde onderzoeksverplichting heeft voldaan en dat ook overigens niet kan worden vastgesteld dat verweerster heeft gehandeld in strijd met enige gedragsregel.

Het vorenstaande leidt ertoe 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 28 december 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

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

L.F.A. Husson
voorzitter