

Raad van Toezicht
NVI, Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen
Postbus 279
1400 AG BUSSUM
T: 035-6994210 F: 035-6945045

Uitspraak van de Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Raad, gegeven op 5 juli 2010

in de zaak van

verder te noemen "klaagster"

tegen:

Vesting Finance Incasso B.V.,
vertegenwoordigd door P.A.M. van der Pas-de Groot,
gevestigd te Den Bosch,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klaagster heeft bij brieven van 14 april 2010 en 20 mei 2010 een klacht ingediend bij de NVI. 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 14 juni 2010 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar haar brief aan klaagster van 28 april 2010, 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 het beroep:

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

Klaagster is door verweerster onterecht aangeschreven om een vordering te voldoen, nu daarbij sprake is geweest van een persoonsverwisseling. Ondanks herhaalde pogingen van klaagster om de gevolgen daarvan (waaronder registratie van haar adresgegevens) ongedaan te maken is vervolgens door verweerster niet adequaat gereageerd. Klaagster heeft dientengevolge veel tijd moeten besteden om dit alsnog te bewerkstelligen en verlangt een excuusbrief en een vergoeding van € 450 (ex. BTW), vermeerderd met de procedurekosten.

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

Bij brief van 28 april 2010 heeft verweerster aan klaagster te kennen gegeven dat de inhoudelijke klacht wordt erkend en daarvoor excuses aangeboden. Voorts zijn maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen. Verweerster ziet evenwel geen reden om over te gaan tot vergoeding van het gevorderde bedrag. Dat betreft bovendien een nieuwe klacht.

Overigens is slechts de rechter bevoegd daarover een oordeel uit te spreken, zodat de Raad van Toezicht klager niet-ontvankelijk dient te verklaren. Verder is onduidelijk waarom de brief van klagster van 4 mei 2010 is aangemerkt als een verzoek tot het voorleggen van de klacht aan de Raad.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Anders dan verweerster kennelijk doet (klaagschrift pagina 2), ziet de Raad de brief van klagster van 4 mei 2010 niet als een verzoek om de klacht voor te leggen aan de Raad. Dit berust kennelijk op een verkeerde lezing van die brief door verweerster. In die brief wordt door klagster immers slechts aangekondigd dat indien verweerster zou besluiten niet binnen de gestelde termijn tot betaling over te gaan, het geschil zal worden geformaliseerd en voorgelegd aan de Raad. Vervolgens is verweerster door het secretariaat van de NVI in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. Op dat moment verkeerde de klacht derhalve nog in het minnelijke stadium. Nadat verweerster bij brief van 18 mei 2010 afwijzend op de vordering van klagster had gereageerd, heeft klagster eerst bij brief van 20 mei 2010 om toetsing door de Raad verzocht.

De Raad stelt voorts vast dat de klachten als verwoord in klagsters brieven van 14 april 2010 en 20 mei 2010 weliswaar zien op verschillende klachtonderdelen, maar dat deze onderdelen een directe samenhang vertonen en verweerster bovendien in de gelegenheid is gesteld op beide onderdelen te reageren en eventueel te komen tot een schikking, alvorens de klacht aan de Raad is voorgelegd.

De Raad ziet derhalve niet in waarom de klacht op voormelde gronden niet door haar zou kunnen worden beoordeeld.

De Raad is evenwel uitsluitend belast met het toezicht op de gedragsregels die gelden voor leden van de NVI. De vraag of en in hoeverre er is gehandeld in strijd met bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek blijft derhalve buiten de beoordeling. De Raad is derhalve niet bevoegd het inhoudelijke geschil tussen partijen te beoordelen. Dit brengt met zich dat - ook 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 10 van het Huishoudelijk Reglement.

Dit brengt met zich dat klagster niet ontvankelijk is in haar vordering tot schadevergoeding.

Op grond van de inhoud van de brief van verweerster van 28 april 2010 stelt de Raad vast dat verweerster de inhoudelijke klacht van klagster heeft erkend en daarvoor excuses heeft aangeboden. Voorts blijkt daaruit dat de adresgegevens van klagster door verweerster zijn verwijderd. De Raad acht dit klachtonderdeel daarmee afgedaan, nu verweerster daarmee volledig tegemoet is gekomen aan de (inhoudelijke) wensen van klagster op dit punt. Voor zover klagster dit klachtonderdeel zou willen handhaven, acht de Raad dit derhalve ongegrond.

Uitspraak:

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

verklaart klagster niet ontvankelijk in haar vordering tot schadevergoeding;

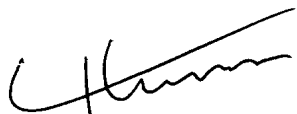
verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 5 juli 2010.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,
de heren mr. R. Brand en mevrouw mr. dr. M. Freudenthal, leden

Voor deze

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