

**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 18 mei 2018

in de zaak van

,  
wonende te,  
verder te noemen "klager",

tegen:

**Incassobureau Plaggemars B.V.**,  
gevestigd te Baarn,  
vertegenwoordigd door R. Zanoli,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij e-mails van 13 november 2017 resp. 9 december 2017 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.

Verweerster heeft bij verweerschrift gereageerd op de klacht.

Vervolgens hebben klager en verweerster nog op elkaars reacties gereageerd.

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 beschikte - mede gelet op het gevorderde bedrag - kennelijk niet over het complete dossier van haar opdrachtgever, dan wel heeft zij dat onvoldoende bestudeerd. Dat klager met de opdrachtgever van verweerster in discussie zou zijn had er toe dienen te leiden dat verweerster uiterst zorgvuldig met het dossier had moeten omgaan. Verweerster heeft een onjuiste hoofdsom gevorderd, gelet op de gedane betalingen en de door haar geproduceerde overzichten zijn onjuist. Verder is gebruik gemaakt van een mailadres dat weliswaar uit het dossier viel te destilleren, maar dat door klager nimmer aan verweerster is verstrekt. Verweerster had zich - evenals klager - dienen te beperken tot correspondentie per post of per fax.

Verweerster heeft - onjuist - aangegeven dat klager zijn rekeningen zou kunnen inzien op de website van de Telegraaf. Dat was echter niet het geval en verweerster had dit eerst zelf dienen te checken. De door verweerster aangehaalde algemene voorwaarden zijn irrelevant. Verweerster weigert excuses te maken voor de door haar gemaakte fouten.

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

Verweerster is van mening dat de klacht ziet op een inhoudelijk geschil en - zo begrijpt de Raad - niet op de gedragsregels, wat zou moeten leiden tot niet-ontvankelijkheid. Erkend wordt dat klager tussentijds had moeten worden geïnformeerd over het feit dat de klacht in overleg met de opdrachtgever van verweerster in beraad was genomen en daarop nog geen definitief standpunt was bepaald. De standpunten tussen klager en de opdrachtgever liepen zodanig ver uiteen dat verweerster met haar opdrachtgever van mening was dat deze onoverbrugbaar waren, hetgeen voor verweerster reden is geweest haar opdrachtgever te adviseren de overeenkomst uit praktische en proceseconomische overwegingen als ontbonden te beschouwen en af te zien van verdere invordering.

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. Tot de beoordeling daarvan is niet de Raad, maar uiteindelijk de civiele rechter bevoegd.

De Raad is derhalve niet bevoegd om te oordelen over de vraag of hetgeen door verweerster namens haar opdrachtgever werd gevorderd naar aard en omvang juist was (met inachtneming van hetgeen door klager was gesteld ten aanzien van door hem gedane betalingen) en of en in hoeverre (mede) in dat kader algemene voorwaarden van verweersters opdrachtgever van toepassing waren. In zoverre is de klacht niet ontvankelijk.

De Raad heeft eerder bepaald 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 bij zijn opdrachtgever dient verifiëren of de vordering daadwerkelijk bestaat, met inachtneming van de door de debiteur verstrekt informatie. Verweerster heeft in casu voldaan aan deze verplichting, waarna verweersters opdrachtgever de vordering heeft gehandhaafd. Nadat klager wederom heeft gereclameerd heeft verweerster wederom contact gezocht met haar opdrachtgever, waarna van die zijde uiteindelijk kennelijk is besloten om verder invorderingsacties te staken. In zoverre heeft verweerster volgens de toepasselijke gedragsregels gehandeld. Met verweerster is de Raad van oordeel dat het passend was geweest om klager tussentijds te informeren over het feit dat de klacht (wederom) in overleg met de opdrachtgever van verweerster in beraad was genomen en dat daarop nog geen definitief standpunt was bepaald. De Raad ziet evenwel geen reden daarvoor een sanctie op te leggen.

De Raad vermag voorts niet in te zien waarom verweerster gehouden zou zijn met klager te communiceren via de post of per fax, temeer nu het gebruikte mailadres aan klager toebehoorde en dit kenbaar was uit het dossier. Dit is ook niet strijdig met de gedragsregels.

Niet weersproken is dat verweerster onjuist heeft aangegeven dat klager zijn rekeningen zou kunnen inzien op de website van de Telegraaf, verweerster opdrachtgever. Die informatie is - zoals ook klager veronderstelt - kennelijk afkomstig van de opdrachtgever en is door verweerster aan klager doorgegeven. Er zijn geen aanwijzingen dat verweerster dat niet te goeder trouw zou hebben gedaan. Naar het oordeel van de Raad kon voorts redelijkerwijs

niet van verweerster worden gevegd dat zij dergelijke informatie op voorhand checkte, maar mocht zij uitgaan van de mededelingen die haar opdrachtgever haar ter zake had gedaan.

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 de klacht niet ontvankelijk voor zover deze betreft de vraag of de vordering naar aard en omvang terecht was;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 18 mei 2018.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,  
mrs. R. Brand en J.P.G. Berkelaar, leden

Voor dezen



L.F.A. Husson  
voorzitter