

**Raad van Toezicht  
NVI, 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 Incasso-ondernemingen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Raad, gegeven op 23 september 2013

in de zaak van

wonend te ,  
verder te noemen "klager"

tegen:

**EDR Credit Services B.V.**,  
vertegenwoordigd door S. Wolfs,  
gevestigd te Den Haag,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij e-mail van 15 februari 2013, aangevuld bij e-mails van 23 februari 2013, 1 juni 2013 en 2 augustus 2013, 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 28 augustus 2013 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, 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 de klacht:**

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

Klager stelt dat verweerster hem op 17 september 2012 een incassobrief heeft gezonden waarin onbeschoft betaling binnen vijf dagen werd gevorderd. De vordering is meer dan vier jaar oud en is volstreekte onzin. Klager heeft verzocht niet zulke onzin met dreigementen rond te sturen. Over de vordering is nooit correspondentie geweest. Hij heeft verweerster verzocht om vergoeding van de verloren tijd. Hij heeft op diverse brieven ten onrechte geen antwoord ontvangen. Na het indienen van de klacht ontvangt klager bericht van verweerster, dat de vordering niet voor hem was bestemd maar om een persoon met vergelijkbare personalia. Deze verklaring is niet geloofwaardig. Bovendien kan verweerster niet zomaar kosten aanrekenen zonder enige research te doen.

2. Het standpunt van verweerster betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende: Verweerster erkent, dat aan klager abusievelijk ten onrechte een sommatie is gezonden en dat zij daarvoor excuses heeft aangeboden. Na de onterechte sommatiebrief heeft klager geen brieven meer ontvangen. Dit is schriftelijk aan klager bevestigd en ter zake zijn excuses aangeboden. Verweerster ziet geen aanleiding voor enige vergoeding. De vordering is overigens niet onderbouwd.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Voor de goede orde stelt de Raad voorop dat - 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 16 van het Huishoudelijk Reglement. Reeds om die reden kan de Raad verweerster niet verplichten tot het betalen van enige schadevergoeding aan klager, ook niet indien de klacht gegrond zou zijn.

Daarbij merkt de Raad bovendien op dat klager niet heeft onderbouwd waarop dit bedrag zou zijn terug te voeren, zodat het verzoek ook op die grond zou moeten worden afgewezen.

Aangezien klager bij zijn klacht geen bijlagen had gevoegd en met name niet de sommatiebrief, waarvan hij stelt dat deze onbeschoft is, heeft de voorzitter van de Raad de brief bij klager opgevraagd en klager heeft per e-mail aan het secretariaat een tweetal brieven gezonden, te weten de sommatiebrief van 17 september 2012 en de brief van 19 februari 2013 die verweerster aan klager heeft gestuurd na indiening van de klacht.

In deze brieven kan de Raad op geen enkele wijze enige steun vinden voor de onderbouwing van de klacht. Een sommatie mag - nu deze immers bedoeld is een onwillige debiteur tot betaling te bewegen - ferme taal bevatten. De sommatie van 17 september 2012 overschrijdt daarbij het toelaatbare niet. Het aankondigen van het feit dat verweerster haar opdrachtgever zal adviseren een gerechtelijke procedure te starten en het geven van een korte betalingstermijn zijn op zichzelf evenmin in strijd met het Keurmerk, waaraan de Raad toetst. Dit oordeel brengt mee, dat de Raad niet kan vaststellen dat sprake is van een ontoelaatbare sommatie, zodat de klacht in zoverre ongegrond is.

De Raad leidt voorts uit het dossier af, dat inderdaad kennelijk sprake is van een oude vordering. Er is echter zowel in het maatschappelijk verkeer als gelet op het Keurmerk geen enkel bezwaar te duiden, dat het trachten te incasseren van een oude vordering ontoelaatbaar zou zijn.

Het enkele niet-reageren op reacties van een vermeende debiteur is onder de gegeven omstandigheden evenmin klachtwaardig. Verweerster heeft naar aanleiding van de reactie van klager actie ondernomen. Zij heeft haar fout geconstateerd en het dossier gesloten, waarna klager geen aanschrijvingen meer heeft ontvangen. Overigens heeft verweerster voor de gang van zaken inmiddels haar excuses aangeboden, hetgeen de Raad, mede gezien het feit dat sprake was van één sommatiebrief, waarbij naar aanleiding van de reactie van klager direct actie is ondernomen, afdoende acht. .

Dat klager geen geloof hecht aan de verklaring van verweerster voor de door haar gemaakte vergissing, moet de Raad voor rekening van klager laten, nu er geen aanwijzingen zijn dat die verklaring onjuist is.

Het vorenstaande leidt ertoe dat de Raad van oordeel is dat verweerster niet in strijd met enige gedragsregel heeft gehandeld en dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond is.

**Uitspraak:**

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

verklaart de klacht ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 23 september 2013.

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

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

Voor dezen

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

L.F.A. Husson  
voorzitter