

**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 januari 2015

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

Incasso Partners Nederland,
gevestigd te Leiden,
vertegenwoordigd door F.J. Schouten,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij email van op 1 augustus 2014, nader onderbouwd bij e-mail van 1 januari 2015, 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.

Bij verweerschrift van 6 januari 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:

- vanuit verweerster wordt bijna nooit gereageerd op e-mails en telefoontjes van klager;
- verweerster suggereert op haar website dat zij een netwerk van partners in het buitenland heeft, maar nergens blijkt uit dat ook daadwerkelijk een buitenlandse partner voor klager aan het werk is geweest;
- verweerster weigert ten onrechte verdere stappen te ondernemen tegen een wanbetaler, als deze niet reageert;
- opdrachtgevers worden misleid door verwachtingen die worden gewekt op de website van verweerster.

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

- de klacht is onvoldoende gemotiveerd;
- de geldende termijnen voor het indienen van de klacht zijn door klager niet in acht genomen;
- op alle verzoeken om een reactie is binnen een redelijke termijn antwoord gegeven;
- er zijn wel lokale partners aan het werk geweest en klager is gedurende de looptijd op de hoogte gesteld via de online portal;
- op grond van de gesloten overeenkomst is verweerster vrij de behandeling naar eigen inzicht in te richten; klager heeft daarover geen zeggenschap;
- de tekst op de website komt overeen met de werkwijze van verweerster.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Wat betreft de toepasselijke termijnen stelt de Raad vast dat zich in het dossier ook nog correspondentie bevindt van na augustus 2014 en dat mede op grond daarvan niet geheel duidelijk is wanneer de discussie voor beide partijen is geëindigd. Om die reden is de Raad van oordeel dat klager het voordeel van de twijfel dient te krijgen en acht zij klager ontvankelijk in zijn klacht.

Met verweerster is de Raad van oordeel dat - ook in tweede instantie bij e-mail van 1 januari 2015 - de klacht feitelijk slechts beperkt is gemotiveerd. Zo wordt niet aangegeven ten aanzien van welke e-mails c.q. telefoongesprekken verweerster niet zou hebben gereageerd en welke verwachtingen die door verweerster op haar website zouden worden gewekt, niet worden waargemaakt en waarom niet. Voorts wordt niet aangegeven welke toepasselijke gedragsregels verweerster zou hebben overtreden.

De Raad heeft - mede op grond daarvan en de correspondentie van verweerster in het dossier - niet kunnen vaststellen dat verweerster, al dan niet stelselmatig, niet ingaat op de stellingen van klager en evenmin dat de website van verweerster onjuistheden bevat, laat staan dat de inhoud daarvan zodanig zou zijn dat opdrachtnemers daardoor zouden worden misleid. De Raad heeft ter zake niet kunnen vaststellen dat verweerster enig verwijt treft, of dat zij niet zou hebben gehandeld in overeenstemming met de toepasselijke gedragsregels. In zoverre is de klacht ongegrond.

Verder stelt de Raad vast dat de klacht voor het overige in de kern betrekking heeft op de inhoud van de tussen klager en verweerster gesloten overeenkomst (met bijbehorende algemene voorwaarden) en de vraag of verweerster daaraan op een juiste wijze uitvoering heeft gegeven, hetgeen volgens klager niet het geval is. Dit vereist een inhoudelijke beoordeling van het geschil.

De Raad is evenwel slechts bevoegd het handelen van verweerster te toetsen aan de toepasselijke gedragsregels. Zij is niet bevoegd geschillen inhoudelijk dat wil zeggen juridisch te beoordelen. Dergelijke geschillen dienen te worden voorgelegd aan de gewone burgerlijke rechter.

De Raad zal zich derhalve onthouden van beoordeling van al deze klachtonderdelen en klager is ten aanzien daarvan niet ontvankelijk.

Uitspraak:

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

verklaart klager deels niet ontvankelijk in zijn klacht;

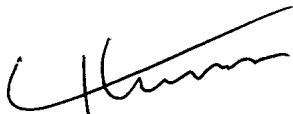
verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 28 januari 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 mr J.P.G. Berkelaar, leden

Voor dezen



L.F.A. Husson
voorzitter