

**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 3 april 2018

in de zaak van

wonende te,  
gemachtigde:, verder te noemen “klaagster”,

tegen:

**Bos Incasso,**  
gevestigd te Groningen,  
vertegenwoordigd door mevrouw B. Verhagen,  
verder te noemen “verweerster”

**De procedure:**

Klaagster heeft bij e-mail van 22 juni 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 d.d. 12 juli 2017 gereageerd op de klacht.

Vervolgens hebben klaagster 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 klaagster betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klaagster stelt dat verweerster ten onrechte en voorbarig is overgegaan tot het aan de deurwaarder uit handen geven van de vordering. Zij wijst daarbij erop, dat sprake was van een vordering – kennelijk van XXX – op klaagster, die onder bewind is gesteld. Klaagster stelt, dat zij verweerster op de hoogte heeft gesteld van de bewindvoering en zij verwijt verweerster dat verweerster niet met haar als bewindvoerder heeft gecommuniceerd. Voor zover dat zijn oorzaak erin mocht vinden dat het dossier tussentijds door verweerster van een ander dossiernummer is voorzien of in het feit, dat klaagster eenmaal in de kop van een e-mail een verkeerd dossiernummer heeft vermeld stelt zij, dat het tussentijds wijzigen van het dossiernummer haar niet kan worden verweten en dat in de mail waarin in de aanhef een verkeerd dossiernummer wordt vermeld, in de tekst zelf wel het juiste nummer wordt vermeld. Nu de zaak voorbarig aan de deurwaarder uit handen is gegeven is klaagster van

mening dat de (door de deurwaarder gemaakte) extra kosten door verweerster moeten worden gedragen.

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

Verweerster heeft gesteld dat zij volgens de regels heeft gehandeld. Indien post geadresseerd is aan klagster en niet aan de bewindvoester had het op de weg van klagster gelegen om haar bewindvoester op de hoogte te stellen van de ontvangen correspondentie. De brief met het verkeerde dossiernummer kon niet worden verwerkt. Dit is een omstandigheid die voor rekening en risico komt van de bewindvoester. De zaak is niet ten onrechte aan de deurwaarder uit handen gegeven. Bovendien heeft de deurwaarder klagster nog tot betaling gesommeerd, waarop geen reactie is binnengekomen en terecht tot het nemen van rechtsmaatregelen is overgegaan. Verweerster heeft de gemachtigde overigens nog verwezen naar het deurwaarderskantoor, maar daarmee heeft zij kennelijk geen contact willen opnemen.

Verweerster is van mening conform de NVI-criteria te hebben gehandeld, zodat de klacht ongegrond dient te worden verklaard.

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 heeft daarbij het oog op het antwoord op de vraag of verweerster al dan niet gehouden is extra (deurwaarders)kosten te vergoeden. In zoverre is klagster derhalve niet ontvankelijk in de klacht.

Verweerster stelt dat haar geen verwijt ervan kan worden gemaakt dat klagster een verkeerd dossiernummer heeft vermeld, waardoor verweerster niet adequaat heeft kunnen reageren. De Raad is evenwel van oordeel, dat niettemin kennisneming van de inhoud van de korte en begrijpelijke e-mail die volgt na de foutieve vermelding in het onderwerpsveld, onmiddellijk had kunnen en moeten leiden tot het juiste dossier, nu in de tekst wel het juiste dossiernummer staat vermeld. Onduidelijk is gebleven waarom de betrokken medewerker van verweerster dit niet heeft onderkend. De door verweerster gegeven toelichting op dit onderdeel geeft daarin onvoldoende inzicht. Aldus kan verweerster niet volhouden dat haar ter zake geen verwijt kan worden gemaakt. Dit klemt te meer nu verweerster zelf dit onderdeel van het geschil – mede – duidt als oorzaak voor het ontstaan van de deurwaarderskosten.

De Raad merkt op dat anderzijds de bewindvoester geen deugdelijke en afdoende verklaring heeft gegeven waarom klagster haar niet heeft geïnformeerd toen en zodra zij van de deurwaarder enig bericht ontving. In zoverre is het ook klagster te verwijten dat de kosten niet beperkt zijn gebleven, te meer nu de bewindvoester heeft gesteld dat bij een behoorlijke communicatie een regeling met verweerster zeer wel mogelijk zou zijn geweest.

Uit het bovenstaande volgt, dat aan verweerster verwijtbaar althans toe te rekenen is, dat de betrokken medewerker niet adequaat heeft gereageerd op de mail waarin het foutieve dossiernummer werd vermeld. De klacht is hiermee gedeeltelijk gegrond en verweerster wordt daarvoor berispt.

Overigens heeft de Raad niet kunnen vaststellen dat verweerster in strijd met de toepasselijke gedragsregels heeft gehandeld.

Dit leidt ertoe dat de klacht voor het overige ongegrond is.

**Uitspraak:**

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

verklaart klaagster niet ontvankelijk voor zover de klacht betreft de vraag of verweerster aansprakelijk is voor de gemaakte deurwaarderskosten;

verklaart de klacht gegrond voor zover het betreft het niet adequaat reageren op de mail waarin in de kop ervan een onjuist dossiernummer wordt vermeld. Verweerster wordt hiervoor berispt;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond;

bepaalt dat verweerster een bedrag van € 1.500,- verschuldigd is aan de Vereniging.

bepaalt dat verweerster € 50,- aan klaagster verschuldigd is.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 3 april 2018.

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.F. van Rijswijk, leden

Voor dezen



L.F.A. Husson  
voorzitter