

**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 9 januari 2018

in de zaak van

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-mail van 3 oktober 2017 een klacht ingediend bij KIGID. Bij e-mails van 8 en 10 oktober 2017 heeft klager vervolgens te kennen gegeven enkele nader genoemde klachtonderdelen te willen laten vervallen en zijn klacht in zoverre te beperken. 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 van 31 oktober 2017 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:

Klager stelt dat verweerster een vordering heeft geïncasseerd, welke reeds was voldaan. Het eerste contact vond plaats op 7 juli 2017, de betreffende factuur is op 24 april 2017 betaald. Verweerster heeft ten onrechte incassokosten in rekening gebracht, onder meer nu ten tijde van de eerste herinnering de factuur reeds was voldaan en een eerste herinnering bovendien gratis dient te zijn. Daarbij heeft verweerster een onredelijke laatste betalingsdeadline van nog geen 24 uur gesteld. De betreffende incassokosten (€ 344,49) waren bovendien onredelijk hoog. Verder is gedreigd met minimaal € 300 gerechtskosten, wat een uit de lucht gegrepen bedrag lijkt. Klager bestrijdt de stelling van verweerster dat hij de vordering destijds zonder voorbehoud heeft voldaan, maar stelt dat te hebben gedaan

onder voorbehoud van alle rechten. Klager wenst terugbetaling van het bedrag dat hij aan verweerster heeft betaald.

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

Verweerster heeft aangevoerd dat het onderhavige dossier in behandeling is genomen op 10 april 2014 en als volledig betaald is afgesloten op 8 juli 2014. De eerste sommatie is, zoals te doen gebruikelijk, per reguliere postbestelling en direct bij aanvang van de procedure op 10 april 2014 aan betrokkene verzonden, terwijl een tweede sommatie op 23 april 2014 is uitgegaan. De betaling van de hoofdsom heeft op 24 april 2014 plaatsgevonden, derhalve eerst na intermediair van verweerster, waarmee dientengevolge ook de door de te late betaling ontstane wettelijke rente en de kosten conform de WIK verschuldigd waren. De betaling is gedaan zonder enig voorbehoud.

Er is overigens geen sprake geweest van berekening van onwettige, onredelijke of buitensporige rente of kosten. Daarbij zijn onder meer ook bij benadering de gerechtskosten aangegeven, die in eerste aanleg aan een dagvaarding zijn verbonden.

Het betreffende bedrag van € 300,00 ziet op de kosten van de dagvaarding, het griffiegeld en het salaris gemachtigde. Er is derhalve geen sprake van een dreigement, maar van het helder en inzichtelijk maken van de mogelijke financiële consequenties, verbonden aan een gerechtelijke procedure.

Het dossier is overigens al in 2014 als volledig voldaan afgesloten.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Op klachten die een lid van de NVI betreffen (en die bij het KIGID worden ingediend) is de "**Geschillenregeling NVI**" van toepassing.

Artikel 2 van deze regeling luidt als volgt:

"Klachten als bedoeld in artikel 1 worden digitaal ingediend bij het KIGID, onder vermelding van de naam en het adres van het betrokken lid van de NVI. De klacht bevat de gronden waarop deze berust. Alle onderliggende stukken dienen door de klager ingescand en meegestuurd te worden.

Een klacht dient uiterlijk binnen drie maanden te worden ingediend nadat het "klachtenswaardige feit" zich heeft voorgedaan, althans nadat de klager op de hoogte is geraakt van het "klachtenswaardige feit"."

De Raad stelt vast dat de door klager gehandhaafde klachtonderdelen betrekking hebben op door klager gestelde feiten, welke zich hebben voorgedaan in 2014. Verweerster heeft gesteld dat het dossier dienaangaande ook in 2014 is afgesloten, hetgeen klager niet heeft weersproken.

De klacht is eerst op 3 oktober 2017 ingediend, derhalve niet binnen de voormelde termijn van drie maanden.

Dit leidt ertoe dat klager niet ontvankelijk is in zijn klacht.

Uitspraak:

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

Verklaart klager niet-ontvankelijk in zijn klacht.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 9 januari 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. Berkelaar, leden
Voor dezen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson', with a long, sweeping horizontal stroke extending to the right.

L.F.A. Husson
voorzitter