

**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 8 december 2014

in de zaak van

.....,
wonende te ,
verder te noemen "klaagster"

tegen:

Lindorff B.V.,
gevestigd te Zwolle,
vertegenwoordigd door M.P. Bosch,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klaagster heeft op 18 september 2014 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 17 november 2014 heeft verweerster, onder verwijzing naar correspondentie met klaagster, 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 klaagster betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

- klaagster stelt dat verweerster ten onrechte een vordering bij haar tracht te incasseren;
- zij heeft hierover diverse brieven en mails gestuurd en telefonisch contact gezocht, maar verweerster reageert – buiten het sturen van ontvangstbevestigingen – nergens op;
- verder heeft verweerster de claim verkocht aan Focum, waardoor zij - ten onrechte - geregistreerd staat met een "verhoogd risico";

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

- verweerster heeft voldoende ondernomen om klaagster te voorzien van een inhoudelijke reactie en is ook overigens niet in gebreke gebleven in haar communicatie met klaagster;
- verweerster wisselt gegevens uit met Focum, waarmee zij een bewerkingsovereenkomst heeft gesloten;
- zij heeft niet gereageerd op de klacht van klaagster aan Focum, omdat zij deze cc heeft ontvangen, de klacht gericht was aan Focum en haar niet om een reactie is gevraagd;
- de gedragsregels zijn niet overtreden.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De Raad stelt vast dat de klacht voor een groot deel betrekking heeft op de vraag of er een overeenkomst tussen klaagster en verweersters rechtsvoorganger bestond en zo ja, of deze al dan niet rechtens juist is opgezegd door klaagster. Dit alles betreft 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 het inhoudelijke geschil, waaronder begrepen het al dan niet (voort)bestaan van een overeenkomst tussen partijen, of hun rechtsvoorgangers, te beoordelen. Inhoudelijke geschillen dienen te worden voorgelegd aan de gewone burgerlijke rechter.

De Raad zal zich derhalve onthouden van beoordeling van deze klachtonderdelen en klaagster is ten aanzien daarvan - voor zover zij daarover een beslissing van de Raad zou wensen - niet ontvankelijk.

Voor wat betreft de overige klachtonderdelen overweegt de Raad als volgt.

Op grond van het Keurmerk is verweerster gehouden een onderbouwing van de gestelde vordering en/of onderliggende overeenkomst te leveren, hetgeen verweerster naar het oordeel van de Raad in afdoende mate heeft gedaan.

Uit de overgelegde producties leidt de Raad voorts af dat - anders dan klaagster stelt - verweerster wel degelijk en bij herhaling inhoudelijk is ingegaan op het door klaagster gestelde. Dat klaagster zich niet kan vinden in het standpunt van verweerster en dat verweerster zich uiteindelijk op het standpunt heeft gesteld niet wederom op (herhaalde) stellingen van klager te zullen reageren, doet daaraan niet af. Indien het inhoudelijk geschil tussen klaagster en verweerster blijft bestaan is het, zoals gezegd, de burgerlijke rechter die daarover uiteindelijk een oordeel zal moeten geven.

Wat betreft de registratie bij Focum overweegt de Raad als volgt.

Verweerster heeft aangegeven gegevens uit te wisselen met Focum, waarmee zij een bewerkingsovereenkomst heeft en welk bureau is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Handelsinformatiebureaus. Verweerster heeft in haar brief van 28 oktober 2014 aan klaagster voorts aangegeven op welke wijze zij de handelwijze van dit bureau kan laten toetsen.

De Raad dient de handelwijze van verweerster te toetsen aan de toepasselijke gedragsregels. Op grond van het Keurmerk (onderdeel D onder 2) dient een incasso-organisatie een Privacy Statement op de website te publiceren, aan welke eis door verweerster is voldaan. De toepasselijke gedragsregels verbieden niet dat (persoons)gegevens met (specifieke) derden, waaronder Handelsinformatiebureaus, worden gedeeld. De Raad heeft niet kunnen vaststellen dat verweerster zich in dat opzicht niet heeft gehouden aan de gedragsregels.

Verweerster erkent dat zij niet heeft gereageerd op de klacht die klaagster heeft neergelegd in haar email van 15 juli 2014, met het onderwerp "Klacht registratie Focum". Naar het oordeel van de Raad treft verweerster in dat opzicht echter geen verwijt. Zowel uit de adressering van die mail, die is gericht aan "inzage@focum.nl", met uitsluitend een cc aan verweerster, als uit de inhoud daarvan, blijkt naar het oordeel van de Raad duidelijk dat deze is gericht aan Focum en niet aan verweerster. Afgezien daarvan wordt in die klacht voor een groot deel gerefereerd aan het geschil tussen klaagster en verweerster, waarover verweerster reeds eerder herhaalde malen met klaagster had gecorrespondeerd.

Uit het vorenstaande volgt dat de Raad niet heeft kunnen vaststellen dat verweerster enig verwijt treft, of dat zij niet zou hebben gehandeld in overeenstemming met de toepasselijke gedragsregels.

Dit leidt ertoe dat de klacht ongegrond is.

Uitspraak:

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

verklaart klaagster deels niet ontvankelijk in haar klacht;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 8 december 2014.

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