

**Raad van Toezicht
Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde
Incasso-ondernemingen**

Postbus 22142
1302CC Almere
T: 0850471833

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 16 juni 2020

in de zaak van

XX

wonende te XX,
verder te noemen "klaagster"

tegen:

Vesting Finance

gevestigd te Amersfoort,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klaagster heeft bij e-mail van 20 april 2020 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 gereageerd op de klacht.

Vervolgens hebben partijen 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 heeft in haar klacht dertien bullets genoemd om haar klacht onder te verdelen. Verweerster heeft in haar visie onbehoorlijk gehandeld, omdat klaagster ten onrechte diverse aanmaningen binnen korte tijd heeft ontvangen, zij mondeling onheus is bejegend, zij ten onrechte op kosten is gejaagd en verweerster de behandeling van de zaak heeft gerekt, waardoor de kosten extra hoog zijn uitgevallen. Tenslotte verwijt zij verweerster dat de incasso niet door één medewerker van verweerster is behandeld.

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

Verweerster geeft aan overeenkomstig het Keurmerk en overige toepasselijke regelingen te hebben gehandeld. Zij stelt voorts te hebben gehandeld conform de wensen van haar opdrachtgever. Dossiers worden in teamverband behandeld en kennen dus inderdaad geen vaste af handelaar. Extra kosten worden gemaakt als klaagster in gebreke blijft en klaagster heeft met de verschuldigdheid van kosten ingestemd, terwijl ze werd bijgestaan door een advocaat. Verweerster kan overigens niet nagaan of en wanneer klaagster door de telefoon onbehoorlijk zou zijn bejegend
Verweerster is van mening dat de klacht ongegrond is. .

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, voor zover die van toepassing zijn op de verhouding tussen klaagster en verweerster. De Raad heeft geen bevoegdheid om te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen klaagster en verweerster.

De Raad kan derhalve een oordeel geven indien sprake is van een schending van de toepasselijke gedragsregels. Daarbij baseert zij zich op het voorgelegde dossier, waarin zich de standpunten van beide partijen bevinden. Dit brengt met zich mee dat zowel van klagers als van incasso-organisaties wordt verwacht dat zij niet alleen hun standpunt formuleren, maar dit ook afdoende onderbouwen, waarbij ook duidelijk moet worden aangegeven welke toepasselijke gedragsregel is geschonden. Indien klachtonderdelen immers niet of niet voldoende door een klager worden onderbouwd, maar wel worden weersproken door een incasso-organisatie, kan de juistheid van een klachtonderdeel niet worden geverifieerd en daarmee niet als gegrond worden aangemerkt. Het is in eerste instantie derhalve aan een klager om aannemelijk te maken dat een klacht terecht is voorgesteld.

De Raad stelt in het onderhavige geval vast dat klaagster weliswaar heeft gesteld dat zij het in meerdere opzichten met de door verweerster gevolge praktijk niet eens is, maar dat zij niet heeft aangegeven welke gedragsregel door de door haar omschreven handelwijze van verweerster op grond van het Keurmerk zou zijn geschonden. Voorts is hetgeen klaagster heeft gesteld in zeer beperkte mate onderbouwd in die zin, dat hetgeen klaagster stelt op basis daarvan niet controleerbaar is. Dit geldt temeer nu de klachtonderdelen, waar door klaagster wel afdoende geconcretiseerd, grotendeels door verweerster onderbouwd en met overlegging van stukken zijn weersproken.

Voor zover de Raad op grond van hetgeen door klaagster is aangevoerd, in relatie tot de inhoud van het dossier, de klacht kan beoordelen, wordt als volgt overwogen.

Verweerster heeft zich te gedragen als een behoorlijk handelende incasso-onderneming. De Raad stelt daarbij evenwel voorop, dat klaagster niet heeft aangegeven wanneer de gestelde onbehoorlijke gedragingen zijn verricht. In ieder geval zal de Raad niet expliciet ingaan op handelingen waarvan kan worden vastgesteld dat deze jaren geleden zijn verricht, dan wel uit de stellingen blijkt dat dat het geval is. Daarover had volgens de klachtenregeling eerder kunnen en moeten worden geklaagd. In zoverre is klaagster niet ontvankelijk in die klachtonderdelen.

Verder staat het verweerster in algemene zin vrij haar werkprocessen zo in te richten als haar goed dunkt. Het staat haar derhalve vrij om zaken door een team te laten behandelen. In dat verband had van klaagster mogen worden verwacht dat zij specifiek had aangegeven wanneer zij in de loop der tijd onbehoorlijk zou zijn bejegend. Dit geldt te meer daar zij zich kennelijk tussentijds heeft laten bijstaan door een advocaat die dat aan de orde had kunnen stellen.

Het inschakelen van een advocaat heeft ook tot gevolg dat zij niet met succes kan klagen over kosten die haar in rekening zijn gebracht, waarmee zij op enig tijdstip via haar advocaat expliciet heeft ingestemd.

Het staat verweerster verder vrij om een deurwaarder in te schakelen op het moment dat een debiteur in gebreke blijft. Verweerster heeft in dit verband gesteld dat van achterstand sprake was, hetgeen klaagster niet heeft bestreden.

Een incasso-onderneming is gehouden met zijn opdrachtgever te overleggen. Uit het dossier blijkt dat verweerster dat heeft gedaan en dat staat los van de kosten die een en ander met zich brengt.

De Raad heeft niet kunnen vaststellen dat verweerster heeft gehandeld in strijd met de toepasselijke gedragsregels, zodat de klacht ongegrond moet worden geoordeeld.

Het vorenstaande leidt ertoe dat klaagster niet ontvankelijk is in de klacht c.q. de klacht ongegrond is.

Uitspraak:

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

verklaart klaagster niet ontvankelijk in de klacht c.q. de klacht ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 16 juni 2020

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



L.F.A. Husson
voorzitter