



UITSpraak 250901

Datum: 26 september 2025

Subcommissie: Voorzitter mr. G. J. Kemper (hierna: de '*Commissie*').

PARTIJEN:

- I. **[Naam]**, zijnde een natuurlijk persoon, gaf opdracht aan de incassodienstverlener (hierna: de '*Klager*')
- II. **Incassocenter B.V.**, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 66725143 (hierna: de '*Incassodienstverlener*')

KERN:

1. De Klacht betreft diverse gedragingen van de Incassodienstverlener gedurende dienstverlening in het kader van een gerechtelijke procedure. De Incassodienstverlener heeft de Commissie verzocht om voorafgaand aan de inhoudelijke behandeling van de Klacht een oordeel te vellen over haar bevoegdheid de Klacht te beoordelen. De Commissie zag reden om haar bevoegdheid te toetsen. De Commissie bepaalt dat zij niet bevoegd is om de Klacht te beoordelen en bepaalt dat ieder der partijen haar eigen proces- en klachtenkosten draagt.

VERLOOP PROCEDURE:

2. De Commissie oordeelt het geschil op basis van de stukken die door Klager en Incassodienstverlener zijn ingediend. Op 25 maart 2025 is door Klager het klachtenformulier ingediend. Klager is verzocht haar klacht onderbouwd in te dienen en enkel stukken bij te voegen waar zij naar verwijst.
3. Op 2 juli 2025 heeft Klager haar klacht opnieuw geformuleerd met daarbij een onderbouwing (hierna: de '*Klacht*'). Via WeTransfer zijn mappen genummerd van 2 t/m 27 gestuurd, evenals een map genaamd Facturen. In de mappen zitten diverse pdf- en e-mail bestanden. De Klacht is gedeeld met de Incassodienstverlener.
4. Op 4 augustus 2025 heeft de Incassodienstverlener verzocht om voorafgaand aan de inhoudelijke beoordeling van de Klacht een oordeel te vellen over de ontvankelijkheid van de Commissie in onderhavig geschil en heeft twee bijlagen meegestuurd. De reactie van de Incassodienstverlener is met Klager gedeeld.



5. Gedurende de behandeling van de Klacht, hebben partijen geprobeerd een minnelijke oplossing te bereiken. Klager heeft zich per e-mail beklagd over de houding van de Incassodienstverlener. Voorts heeft Klager op 18, 19, 25, en 28 augustus 2025, tweemaal op 4 september 2025, en op 15 september 2025 nadere toelichting gegeven aan haar Klacht.
6. De Commissie vormt haar oordeel op basis van de genoemde stukken.

TOETSINGSKADER EN SAMENSTELLING SUBCOMMISSIE

7. De Klacht wordt getoetst aan het geschillenreglement van incassoklacht.nl (hierna: het '**Geschillenreglement**'), de Wet kwaliteit incassodienstverlening (de '**Wki**'), alle met de Wki samenhangende regelgeving, en schriftelijke uitlatingen van relevante instanties zoals de Inspectie en het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Voor opdrachtgevers van incassodienstverleners is in artikel 2.3 van het geschillenreglement bepaald dat hun klacht betrekking moet hebben op de kwaliteitseisen vastgelegd in de Wki. Klager is expliciet op artikel 2.3 van het Geschillenreglement gewezen en heeft de mogelijkheid gekregen haar klacht met het oog daarop nader toe te lichten.
8. De zaak wordt bij voorzittersbesluit behandeld door één commissielid. De keuze voor de behandelende Commissie komt tot stand naar analogie met de code zaaktoedeling van de rechtspraak, hetgeen betekent dat de behandelende Commissie wordt gekozen aan de hand van objectieve maatstaven, waarbij rekening is gehouden met de belastbaarheid, de ervaring en de deskundigheid van het commissielid in relatie tot de zwaarte van de zaak.

INHOUD KLACHT EN VERWEER:

9. Klager heeft haar Klacht toegespitst op vijf 'hoofdcategorieën':
 - 1) Het gebrek aan een overeenkomst, onduidelijke voorwaarden en een gebrek aan transparantie;
 - 2) Handelen door de Incassodienstverlener zonder toestemming van Klager;
 - 3) Facturatiefouten en ondoorzichtige kosten;
 - 4) Gebrek aan communicatie, druk en organisatorische chaos;
 - 5) Schending van vertrouwelijkheid en procedureel risico.
10. De Incassodienstverlener heeft aan de commissie verzocht voorafgaand aan het beoordelen van de Klacht, een oordeel te vellen over de ontvankelijkheid van de Klacht. De Incassodienstverlener stelt nimmer minnelijke incassowerkzaamheden te hebben gericht in de zaak van Klager. Naar de mening van de Incassodienstverlener moet de Klager niet-ontvankelijk worden geacht, gelet op hetgeen bepaald is in artikel 2.3 van het Geschillenreglement.



11. De commissie ziet reden om voorafgaand aan het inhoudelijk behandelen van de Klacht een oordeel te geven over haar bevoegdheid de Klacht te behandelen. De Commissie acht het daarbij niet nodig om de zaak mondeling te behandelen, mede in aanmerking nemend dat partijen zich schriftelijk hebben uitgelaten over de bevoegdheidsvraag. De Commissie beslist op basis van de stukken.

FEITEN:

12. Op 5 mei 2023 stuurde Klager aan de Incassodienstverlener een e-mail met de volgende inhoud:

"Hi

Ik stuur een scan van de ontvangen dagvaarding voor een zitting en de bijgevoegde stukken in de bijlage.

Natuurlijk zijn de bijgevoegde documenten en het gepresenteerde verhaal niet helemaal waar en volledig. Mijn partner nam contact met mij op via 2 advocaten, aan wie ik alle documenten met betrekking tot deze zaak opstuurde, inclusief gesprekken tussen mij en haar, printscreens van berichten die ze naar onze aannemers stuurde, enz. Documentatie beschikbaar op aanvraag.

*Ik wacht op informatie of ik mijn zaak kan opnemen
[naam Klager]"*

13. Als bijlage stuurt zij een dagvaarding mee, gedateerd op 4 mei 2023. Hieruit maakt de Commissie op dat Klager was gedagvaard in een geschil met betrekking tot de vennootschap onder firma waar zij vennoot in was (hierna: de '**VOF**').
14. Klager noch de Incassodienstverlener heeft stukken overgelegd waaruit volgt dat de e-mail van Klager is opgevolgd. Op 17 mei 2023 heeft de Incassodienstverlener een voorschotfactuur gestuurd aan de VOF met als omschrijving:

"Voorschot i.v.m. gerechtelijke procedure omtrent de ontvangen dagvaarding"

15. Vervolgens heeft de Incassodienstverlener werkzaamheden voor Klager verricht. Zo is in juli 2023 door de Incassodienstverlener een conclusie van antwoord met eis in reconventie ingediend in de gerechtelijke procedure, zijn er nog nadere aktes genomen, en is er gecorrespondeerd over de mondelinge behandeling bij de rechtbank, zo blijkt uit de e-mails bij de Klacht. Incassodienstverlener stuurde voor haar werkzaamheden facturen. In de urenspecificaties bij de facturen wordt samengevat verwezen naar de volgende categorieën werkzaamheden:

- a. Het corresponderen met de rechtbank per e-mail, brieven en de rol;
- b. Het corresponderen met Klager;



- c. Het opstellen en indienen van processtukken;
- d. Correspondentie met 'advocaat';
- e. Werkzaamheden met betrekking tot een mondelinge behandeling.

16. Klager beklagt zich gedurende de dienstverlening van de Incassodienstverlener meermaals over diverse zaken. De meest recente klacht die Klager bij de Incassodienstverlener indiende was op 21 maart 2025.

DE BEOORDELING

17. De Commissie kan enkel klachten van opdrachtgevers van incassodienstverleners beoordelen, voor zover die betrekking hebben op de kwaliteitseisen die zijn vastgelegd in de Wki. Klachten worden ook getoetst aan de Wki en daarmee samenhangende regelgeving. In artikel 2 van de Wki is de reikwijdte van de Wki bepaald:

“Deze wet heeft uitsluitend betrekking op buitengerechtelijke incassowerkzaamheden:

- *Die worden verricht of aangeboden in de uitoefening van een daarop gericht of mede gericht beroep of bedrijf op een wijze alsof zij daarop beroepsmatig of bedrijfsmatig gericht of mede gericht was;*
- *Voor een derde of na overdracht van de vordering; en*
- *Met betrekking tot voldoening door een natuurlijke persoon die zijn woonplaats in Nederland heeft.”*

18. Uit de Memorie van Toelichting bij de Wki volgt dat de bedoeling van de wetgever hierbij was om de kwaliteitseisen van artikel 13 Wki enkel te laten gelden voor buitengerechtelijke incassowerkzaamheden die voldoen aan de drie in artikel 2 limitatief en cumulatief genoemde eisen.¹

19. De Incassodienstverlener heeft onweersproken gesteld dat de Klacht enkel betrekking heeft op dienstverlening in de in het voorgaande beschreven gerechtelijke procedure. Klager heeft gesteld dat voor VOF door de Incassodienstverlener voorafgaand aan de procedure waar de e-mail van 5 mei 2023 betrekking had, incassowerkzaamheden zouden zijn verricht. De VOF is echter geen klager in deze procedure, en overigens kan het verrichten van incassowerkzaamheden door de Incassodienstverlener niet de conclusie rechtvaardigen dat ook andere werkzaamheden onder de werking van de Wki komen te vallen.

20. In de stukken die door Klager en de Incassodienstverlener zijn overgelegd zijn ook geen aanwijzingen te vinden dat er in de aangelegenheid waarover wordt geklaagd buitengerechtelijke incassowerkzaamheden zijn verricht. De Commissie treft in de stukken geen opdrachtbevestiging, waaruit de omvang van de opdracht blijkt. Hoewel dat bedenkelijk is, maakt de Commissie uit het feit dat de e-mail van de Klager met de dagvaarding is opgevolgd met werkzaamheden die te maken hadden met een gerechtelijke procedure, op

¹ Kamerstukken II 2020/21, 35 733, nr. 3 (Memorie van toelichting).



dat de opdracht uitsluitend strekte tot het verrichten van werkzaamheden met betrekking tot een gerechtelijke procedure. Dit wordt bevestigd door de specificaties bij de facturen, waarin ook telkens wordt verwezen naar werkzaamheden in het kader van die gerechtelijke procedure.

21. Daarmee acht de Commissie het vaststaan dat de Klacht geen betrekking heeft op buitengerechtelijke incassowerkzaamheden. De Klacht voldoet derhalve niet aan het vereiste uit artikel 2.3 van het Geschillenreglement. De klacht heeft immers geen betrekking op de kwaliteitseisen vastgelegd in de Wki, en kan ook overeenkomstig artikel 2.4 van het Geschillenreglement niet worden getoetst aan de hand van de Wki. De Commissie verklaart zich derhalve onbevoegd om van het geschil kennis te nemen.
22. De Commissie acht een kostenveroordeling voor Klager niet op zijn plaats. De Commissie beslist in overeenstemming met artikel 15.6 van het Geschillenreglement dat ieder der Partijen de eigen kosten draagt.

DE BESLISSING

23. De Commissie:

- I. verklaart zich onbevoegd om van het geschil kennis te nemen;
- II. bepaalt dat Partijen ieder haar eigen proces- en klachtenkosten draagt.

G.J. Kemper
Voorzitter

De uitspraak van Incassoklacht.nl is een bindend advies. Vernietiging van het bindend advies kan uitsluitend plaatsvinden door het advies ter toetsing voor te leggen aan een rechter binnen twee maanden na verzending van de uitspraak.

Is er sprake van een kennelijke fout, zoals een verschrijving, een fout in partijnamen of een datum, dan kunt u binnen twee weken verzoeken om deze fout te herstellen.