



UITSpraak 260101

Datum: 23 januari 2026

Subcommissie: G.J. van Rossen, M. Plas, en S. Roeloffs (hierna: de '**Commissie**').

PARTIJEN:

- I. **[Naam]**, zijnde een natuurlijk persoon, werd aangesproken door de incassodienstverlener (hierna: de '**Klager**')
- II. **Port Finance B.V.**, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 61337307 (hierna: de '**Incassodienstverlener**')

KERN:

1. De Klager klaagt over diverse gedragingen van de Incassodienstverlener. De Klager stelt onder andere dat de Incassodienstverlener de vordering onvoldoende onderbouwd zou hebben, dat er verwarrend werd gecommuniceerd met wisselende bedragen, dat de incassokosten onjuist zouden zijn berekend, dat zij emotionele belasting en druk heeft ervaren, en dat de afwikkeling anders had moeten verlopen. De Incassodienstverlener stelt daarentegen onder andere dat de bedragen klopten, en haar communicatie juist en compleet was.
2. De Klacht van de Klager wordt grotendeels ongegrond geacht. De Incassodienstverlener heeft helder en transparant gecommuniceerd. De Commissie vindt wel dat de Incassodienstverlener meer had kunnen doen om het gevorderde bedrag aan de Klager toe te lichten. Ondanks dat de wisselende bedragen in het voordeel van de Klager waren, kan het wisselen van bedragen voor een vermeend schuldenaar verwarrend zijn, en bijdragen aan een gevoel van willekeur. De Commissie legt geen sanctie of maatregel op aan de Incassodienstverlener. Het handelen van de Incassodienstverlener was voor een groot deel correct, en afwijkingen in de gecommuniceerde bedragen waren in het voordeel van de Klager.

VERLOOP PROCEDURE:

3. Op 16 juni 2025 is door de Klager een klacht ingediend met daarin tien klachtpunten. Ter onderbouwing stuurde de Klager 23 bijlagen mee. Op 17 juli 2025 gaf de Incassodienstverlener tijdig een reactie op de klacht. Daarin ging de Incassodienstverlener op de tien klachtpunten in. De Incassodienstverlener legde producties 1 t/m 8 over ter onderbouwing.



4. Op 20 juli 2025 stuurde de Klager nog twee e-mails. Daarin klaagt zij over gedragingen van de opdrachtgever van de incassodienstverlener (hierna: de '**Opdrachtgever**'). De Klager stuurde geen nieuwe bijlagen mee. Op 1 oktober 2025 stuurde Klager nog een e-mail waarin zij aangaf dat er inmiddels een gerechtelijke procedure loopt tussen de Opdrachtgever en Klager.
5. De Commissie vormt haar oordeel op basis van de genoemde stukken. De e-mails betreffende de gerechtelijke procedure tussen de Opdrachtgever en de Klager worden buiten beschouwing gelaten. De Commissie oordeelt enkel over het handelen van de Incassodienstverlener. Bovendien vallen alleen buitengerechtelijke werkzaamheden onder de Wet kwaliteit incassodienstverlening en kan de Commissie over het handelen van een Incassodienstverlener in een gerechtelijke procedure niet oordelen.¹

FEITEN:

6. De Klager heeft een periode op een camping (hierna: de '**Camping**') een standplaats gehuurd. Op 26 februari 2024 ontving de Klager in dat kader een reserveringsbevestiging voor een seizoensplaats voor 2024. Op 20 maart 2025 ontving Klager van de Opdrachtgever een factuur voor €912,74. Het zou gaan om een resterend bedrag voor stageld, toeristenbelasting en milieuheffing van €310,- en €602,74 voor een verbruik van 861,06 KWh aan elektra. Op 22 april 2025 stuurde de Opdrachtgever een brief getiteld '*ingebrekestelling*' aan de Klager, waarin de Opdrachtgever aan de Klager een termijn van nog 14 dagen gaf om te betalen. Op 3 mei 2025 stelde de Klager tegenover de Opdrachtgever dat zij de vordering betwist, omdat de Opdrachtgever geen eigenaar van de Camping meer zou zijn, er geen factuur zou zijn gestuurd gedurende of direct na het gebruik van de staplaats, en omdat het dreigen met incassomaatregelen onrechtmatig zou zijn.
7. Op 20 mei 2025 ontving de Klager voor het eerst een bericht van de Incassodienstverlener. De Incassodienstverlener vorderde betaling van €912,74, vermeerderd met rente, en buitengerechtelijke incassokosten. In totaal een bedrag van €1.087,04. In de brief staat: '*Betaal uiterlijk binnen 5 dagen na dagtekening van deze aanmaning om verdere maatregelen te voorkomen.*'
8. Op 21 mei 2025 stuurde de Klager een betwisting van de vordering aan de Incassodienstverlener. Zij stelde dat de factuur te laat zou zijn opgesteld, en dat er geen deugdelijk bewijs zou zijn geleverd van het energieverbruik. Op 22 mei 2025 stuurde de Klager een foto van de energiemeter, waaruit volgens de Klager een beginstand van 910,09 zou blijken. Op 23 mei 2025 werd door de nieuwe eigenaar van de Camping een foto van de eindstand van de meter gestuurd aan de Incassodienstverlener.
9. Op 27 mei 2025 werd de Klager weer door de Incassodienstverlener aangemaand. Ditmaal voor een bedrag van €767,81 in totaal (€645,19 voor de factuur, €5,52 aan rente en €117,10

¹ Dit volgt uit een uitspraak van de Commissie op 26 september 2025, met nummer 250901.



aan buitengerechtelijke incassokosten). De Incassodienstverlener stelt dezelfde dag in een aparte e-mail de vordering met €267,55 verminderd te hebben uit coulance.

10. Op 30 mei 2025 stelt de Klager dat zij de vordering betwist heeft en dat er verschillende bedragen en factuurdata aan haar zijn gecommuniceerd en dat hierdoor ook een ander bedrag aan buitengerechtelijke incassokosten zou worden gevorderd door de Incassodienstverlener. Ook stelt Klager dat telefonisch met de Incassodienstverlener zou zijn overeengekomen dat er geen incassokosten in rekening zouden worden gebracht. De Klager stelt dat de Incassodienstverlener (meer) onderbouwing moet geven voor de vordering.
11. Op diezelfde dag stelde de Incassodienstverlener dat er geen bewijs aan de betwisting van de Klager ten grondslag lag. De Incassodienstverlener bevestigde dat er sprake was van een tikfout in de datum van de factuur. De Incassodienstverlener gaf voorts aan dat er geen sprake is geweest van een toezegging dat er geen incassokosten zouden worden berekend. De Incassodienstverlener heeft de bedragen in de aanmaning nog eens toegelicht.
12. Begin juni corresponderen Partijen verder over deze punten. Op 6 juni 2025 dient de Klager een klacht in bij de Incassodienstverlener. Zij stelt dat zij niet rechtsgeldig in gebreke zou zijn gesteld, dat de eindafrekening niet verifieerbaar is, dat de bedragen verschillen en dat dit verwarrend is en dat het daardoor niet helder is welke kosten verschuldigd zijn, zij stelt voorts dat de Opdrachtgever onprofessioneel en juridisch twijfelachtig handelde, dat de Incassodienstverlener dreigend en intimiderend was en zorgt voor stress, dat er sprake is van een inbreuk op privacy en eigendom door de Opdrachtgever, dat de Incassodienstverlener toezeggingen over het niet in rekening brengen van incassokosten niet zou zijn nagekomen, de incassokosten boven het wettelijk maximum zouden uitkomen, dat de tikfout in de factuurdatum de betrouwbaarheid van de Incassodienstverlener ondermijnt, en dat de aansluitkosten voor stroom verschillen. Op 10 juni 2025 herinnerde de Klager de Incassodienstverlener aan de klacht. Op 10 juni 2025 stuurde de Incassodienstverlener nog een aanmaning.
13. Op 13 juni 2025 gaf de Incassodienstverlener een reactie op de klacht. De Incassodienstverlener gaf aan dat de verschillende bedragen alleen komen door verstrekte coulance, dat de Klager over de factuurdatum geïnformeerd is en dat de renteberekening zich automatisch heeft hersteld. De Incassodienstverlener stelde dat er ook een ingebrekestelling van de Opdrachtgever zou zijn. De Incassodienstverlener stelde vervolgens dat er een gerechtelijke procedure gestart zou worden en deed een voorstel om de zaak af te doen voor €776,28. Hierbij werd een termijn gegeven tot 16 juni 2025.
14. Op 16 juni 2025 maakte de Klager €390,- over. In een begeleidende e-mail stelt zij dat zij een bedrag van €390,- betaalt en het overige deel van de vordering betwist. Diezelfde dag diende zij haar klacht in bij incassoklacht.nl. Er is sindsdien door Opdrachtgever een gerechtelijke procedure aanhangig gemaakt.



INHOUD KLACHT EN VERWEER:

15. Klager heeft haar Klacht bij incassoklacht.nl toegespitst op tien kernpunten

- 1) De vordering zou onvoldoende onderbouwd zijn;
- 2) Er zou geen duidelijke of gespecificeerde overeenkomst aan de vordering ten grondslag liggen;
- 3) Er zouden verschillende factuurdata en bedragen gecommuniceerd zijn, waardoor het voor Klager onduidelijk werd wat het juiste bedrag is;
- 4) Er zouden onterechte en wisselende incassokosten gerekend zijn;
- 5) Klager zou emotionele belasting en disproportionele druk hebben ervaren;
- 6) De Incassodienstverlener zou onzorgvuldig en tegenstrijdig per e-mail gecommuniceerd hebben;
- 7) Er zou geen factuur- of herinneringstraject hebben plaatsgevonden voorafgaand aan de ingebrekestelling;
- 8) De Incassodienstverlener zou het vertrouwen in een eerlijke en zorgvuldige afwikkeling geschaad hebben om een aanbod tegen finale kwijting niet te accepteren;
- 9) De incassokosten zouden boven de wettelijke norm zijn en er zou een mondelinge toezegging hebben plaatsgevonden dat de incassokosten gedeeltelijk kwijt zouden worden gescholden;
- 10) De opdrachtgever van de incassodienstverlener zou Klager ongepast en grensoverschrijdend benaderd hebben.

16. De Incassodienstverlener is op elk van de tien klachtpunten ingegaan. Kort gezegd stelt de Incassodienstverlener dat zij de vordering voldoende en correct heeft onderbouwd, dat de buitengerechtelijke incassokosten op juiste wijze zijn berekend, dat zij de meterstanden ook nog geverifieerd heeft en dat de betwisting door de Klager van de vordering onvoldoende onderbouwd zou zijn. Er zou weliswaar één tikfout in een factuurdatum zijn voorgekomen, maar de hoofdsom werd juist aangepast uit coulance. Verder zou de Incassodienstverlener zorgvuldig, schriftelijk en binnen de wettelijke kaders hebben plaatsgevonden.

BEOORDELINGSKADER

17. De Commissie oordeelt over alle afzonderlijke klachtpunten. De beoordeling betreft enkel de gedragingen van de Incassodienstverlener en uitdrukkelijk niet de rechtmatigheid van de vordering, of het handelen door de Opdrachtgever. Een gerechtelijke procedure over de rechtmatigheid van de vordering staat aan de beoordeling van het handelen van de Incassodienstverlener daarmee ook niet in de weg.
18. 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 uitspraken van relevante instanties zoals de Inspectie en het Ministerie van Justitie en Veiligheid.



DE BEOORDELING

19. De Commissie geeft per klachtpunt haar beoordeling.

Klachtpunt 1

20. Met het eerste klachtpunt stelt de Klager dat de vordering onvoldoende onderbouwd zou zijn. De Klager stelt dat er geen sluitende onderbouwing is geleverd van de reserveringskosten en het elektriciteitsverbruik. De Klager stelt foto's van de beginstand te hebben overgelegd, maar nooit bewijs te hebben ontvangen van een correcte eindstand of duidelijke tarieven.
21. De Commissie oordeelt niet over de rechtmatigheid van de vordering, maar oordeelt enkel over het handelen van de Incassodienstverlener. Op grond van artikel 13 lid 2 Wki, draagt een Incassodienstverlener zorg voor inzicht in de opbouw van de vordering en specificeert de incassodienstverlener zo goed mogelijk waar de vordering op gebaseerd is. Het moet voor schuldenaren duidelijk moet zijn wat de herkomst en hoogte van de vordering is en bijvoorbeeld ook op welke termijnen de vorderingen betrekking heeft.² Uit artikel 3.1 van het Besluit kwaliteit incassodienstverlening ("**Bki**") volgt dat er in elk geval een schriftelijke beschrijving van de vordering moet worden gegeven, waarin in elk geval het totaalbedrag staat, de hoogte van de verschuldigde rente, de rentepercentages en tijdvakken waarover de rente is berekend en de hoogte van in de incassokosten.
22. De aanmaningen van de Incassodienstverlener voldoen in beginsel aan die vereisten. In de aanmaningen is genoemd om welke factuur met welke hoofdsom het gaat, en zijn bedragen voor rente en kosten genoemd, waarbij is toegelicht gaat dat dit gaat om de incassokosten volgens de Wet op de incassokosten ("**WIK**"). De opbouw van de hoofdsom is weergegeven in de factuur van 20 maart 2024. De Commissie vindt dat een verwijzing naar het factuurnummer en de datum van de factuur voldoende helder maakt hoe het bedrag is opgebouwd. Uit die factuur blijkt ook van welke meterstanden is uitgegaan.
23. De betwisting door de Klager brengt hierin geen verandering. De Klager legde een foto over met een andere meterstand dan die ten grondslag ligt aan de vordering. Uit de foto wordt niet duidelijk op welke datum de foto is gemaakt. Het lijkt wel om dezelfde meter te gaan als die in de foto's aan de zijde van de Opdrachtgever aan de Incassodienstverlener zijn verstrekt. De foto van de meterstand had daarom in elk geval reden moeten zijn voor de Incassodienstverlener om te verifiëren of de standen die zij van haar Opdrachtgever kreeg, kunnen kloppen.
24. Dat heeft de Incassodienstverlener voldoende gedaan. De Incassodienstverlener heeft de stand geverifieerd door deze te vergelijken met een foto van de meterstand van de huidige

² Memorie van Toelichting bij de Wki (Kamerstukken II 2020/21 35 733, nr. 3)



eigenaar van de Camping. Bovendien heeft de Incassodienstverlener naar aanleiding van de foto de vordering in het voordeel van de Klager aangepast. De Klager stelt de foto van de nieuwe eigenaar van de Camping niet ontvangen te hebben van de Incassodienstverlener. Er is geen verplichting voor de Incassodienstverlener om de foto door te sturen aan de Klager.

25. De Incassodienstverlener had over de aanpassing van het bedrag naar aanleiding van de foto van de Klager wel anders kunnen communiceren. Zij duidt de aanpassing aan als *coulance*, terwijl zij ook in haar e-mail van 27 mei 2025 schrijft: *“ondanks enige twijfel over de juistheid van de beginstand”*. Hiermee lijkt de Incassodienstverlener te bevestigen dat aan de correctheid van de beginstand kan worden getwijfeld, maar stelt zij tegelijkertijd dat zij bij haar vordering persisteert. De opbouw van het in mindering gebrachte ‘coulancebedrag’ en de incassokosten behandelt de Commissie verder onder Klachtpunt 3.
26. De Commissie acht het duidelijk welke bedragen de Klager verschuldigd was, en hoe de vordering is opgebouwd. De enkele betwisting van de Klager van de vordering, brengt daarin geen verandering. De Commissie acht de klacht van de Klager met betrekking tot Klachtpunt 1 dus ongegrond.

Klachtpunt 2

27. In haar tweede klachtpunt stelt de Klager geen schriftelijke overeenkomst getekend te hebben. Ook stelt zij dat er geen contract overgelegd zou zijn met de termijnen, bedragen of voorwaarden. De Klager stelt dat uit de reserveringsmail van februari 2024 geen afdwingbare verplichting kan worden afgeleid, al helemaal niet voor elektriciteitsgebruik.
28. De Commissie oordeelt niet over de rechtmatigheid van de vordering. De Commissie oordeelt enkel of de Incassodienstverlener correct gehandeld heeft. De Commissie ziet geen reden voor de Incassodienstverlener om op basis van het ontbreken van een getekende schriftelijke overeenkomst het incassotraject aan te passen of te stoppen. Een overeenkomst komt volgens het burgerlijk wetboek tot stand door een aanbod en aanvaarding. Een getekende overeenkomst is doorgaans dus niet vereist. De Klager bevestigt ook haar verblijf op de Camping en heeft ook eerdere termijnen betaald. De Commissie acht Klachtpunt 2 dus ook ongegrond. Het ontbreken van een schriftelijke, ondertekende, overeenkomst, was geen reden voor de Incassodienstverlener om anders te handelen.

Klachtpunt 3

29. Met haar derde klachtpunt stelt de Klager dat er verschillende factuurdata (30 maart in plaats van 20 maart) en bedragen aan haar zijn gecommuniceerd.
30. Artikel 4.1 Bki bepaalt dat de Incassodienstverlener de schuldenaar op transparante, ondubbelzinnige, herkenbare en correcte wijze moet benaderen. In lid 2 staat dat de Incassodienstverlener moet zorgen voor eenduidige, volledige en juiste



informatieverstrekking aan de schuldenaar. Een tikfout in de factuurdatum acht de Commissie toelaatbaar. Al helemaal omdat de Incassodienstverlener ook aan de Klager toelichtte dat het om een tikfout ging.

31. Er zijn door de Incassodienstverlener voorts inderdaad verschillende bedragen gecommuniceerd. Op 20 mei 2025 bedroeg het totaalbedrag in de sommatie die de Incassodienstverlener stuurde €1.087,04. Op 27 mei 2025 bedroeg het totaalbedrag volgens de Incassodienstverlener €767,81. Volgens de Incassodienstverlener verschillen de bedragen, omdat zij naar aanleiding van de foto van de meter van de Klager, een bedrag in mindering bracht op de vordering. Het had op de weg van de Incassodienstverlener gelegen om het bedrag dat in mindering werd gebracht toe te lichten. Er is geen enkele berekening bijgevoegd. Het is niet duidelijk hoe het bedrag dat in mindering is gebracht tot stand is gekomen. Voorts had de Incassodienstverlener in hetzelfde schrijven als waarin zij het bedrag vordert, kunnen benoemen dat het om een aangepast bedrag ging vanwege de foto van de meterstand.
32. Ook had het op de weg van de Incassodienstverlener gelegen om toe te lichten dat ook de rente door het wijzigen van de hoofdsom wijzigt en te benoemen over welke renteperiode rente is berekend. Door de tikfout in de factuurdatum kon dit wel degelijk verwarrend zijn. Al was een latere rentedatum ook in het voordeel van de Klager geweest.
33. Het lag ook op de weg van de Incassodienstverlener om toe te lichten wat de verandering in de hoofdsom voor de incassokosten betekent (inclusief berekening). Ook dat heeft de Incassodienstverlener nagelaten. De buitengerechtelijke incassokosten zijn weliswaar correct berekend, maar doordat de Incassodienstverlener nergens in de specificatie op heeft genomen dat de buitengerechtelijke incassokosten inclusief Btw zijn, kan het bedrag voor een vermeend schuldenaar verwarrend zijn.
34. Deze wijze van communiceren over de bedragen in de aanmaningen kan tot verwarring leiden bij een vermeend schuldenaar. De Commissie acht de klacht op dit punt dus gegrond. De Incassodienstverlener had meer moeten doen om aan de Klager duidelijk te maken welk bedrag zij verschuldigd was, juist omdat er een bedrag in mindering op de hoofdsom werd gebracht.

Klachtpunt 4

35. Met het vierde klachtpunt stelt Klager dat de berekening van de incassokosten onduidelijk is, niet transparant is en disproportioneel.
36. De Commissie heeft onder klachtpunt 3 al geoordeeld dat het wisselen van de hoofdsom kan leiden tot een ander bedrag aan incassokosten en dat het op de weg van de Incassodienstverlener is om de wijziging toe te lichten en een berekening te laten zien. Dit geldt ook als de bedragen correct zijn. Het moet voor een vermeend schuldenaar gemakkelijk



zijn om de juistheid van de in rekening gebrachte incassokosten te verifiëren. Het wisselen van incassokosten zonder uitleg, kan bijdragen aan een gevoel van willekeur.

37. De Klager stelt voorts dat haar telefonisch zou zijn medegedeeld dat er geen incassokosten in rekening zouden worden gebracht. Hiervan heeft de Commissie geen bewijs gezien, en er is ook geen reden voor de Commissie om aan te nemen dat de Incassodienstverlener incassokosten zou kwijtschelden of dat de Klager recht zou hebben op enige kwijtschelding.
38. De Commissie acht de Klacht met het oog op het ontbreken van een berekening van de incassokosten en een uitleg van de wijziging in de verschuldigde incassokosten naar aanleiding van het wijzigen van de hoofdsom, gegrond.

Klachtpunt 5

39. Als vijfde klachtpunt stelt de Klager dat er druk is uitgeoefend, doordat de Incassodienstverlener heeft gedreigd met gerechtelijke stappen. Ook stelt zij dat er korte betaaltermijnen zijn gebruikt, zoals een e-mail op vrijdag met als uiterste betaaltermijn maandag. Dit zou hebben geleid tot stress in de thuissituatie van de Klager. Dit zou volgens de Klager verwijtbaar zijn, omdat de Opdrachtgever van de omstandigheden van onder andere haar echtgenoot en kinderen wist.
40. Artikel 13, lid 3 van de Wki bepaalt dat incassodienstverleners zich bij de omgang met schuldenaren en schuldeisers correct moet opstellen. Zo mogen zij alleen contact zoeken op tijden die volgens maatschappelijke normen acceptabel zijn. De vorm van het contact mag niet intimiderend of dreigend zijn en de incassodienstverlener mag niet dreigen met bevoegdheden of maatregelen die (nog) niet ingezet kunnen worden. Artikel 4.2 Bki bepaalt dat de incassodienstverlener de schuldenaar niet tussen acht uur 's avonds en zeven uur 's ochtends mag benaderen, en ook niet op een zondag of algemeen erkende feestdag.
41. De Incassodienstverlener heeft telkens in haar berichten van 20 mei 2025 en 27 mei 2025 opgenomen dat bij het uitblijven van betaling, verdere incassomaatregelen zullen worden genomen. Op 10 juni 2025 gaf de Incassodienstverlener aan bij uitblijven van betaling een dagvaarding uit te brengen. Op 13 juni 2025 deed de Incassodienstverlener een laatste schikkingsvoorstel. De Incassodienstverlener gaf in dit schrijven aan dat bij het uitblijven van een acceptatie van het schikkingsvoorstel, de vordering over zou worden gedragen aan de deurwaarder om een gerechtelijke procedure te starten. De Incassodienstverlener heeft hiermee niet gedreigd met bevoegdheden of maatregelen die (nog) niet ingezet kunnen worden. In de correspondentie in mei 2025 werd enkel gesproken over verdere incassomaatregelen, en toen die maatregelen niet vruchtbaar bleken werd aangekondigd dat een gerechtelijke procedure zou worden gestart, hetgeen ook gebeurd is.
42. Ook de termijnen in de brieven van 20 mei 2025 en 27 mei 2025 van vijf dagen, acht de Commissie niet onredelijk. Er was immers voorafgaand aan het incassotraject al een brief



door Opdrachtgever gestuurd met een betaaltermijn van 14 dagen. Op vrijdag 13 juni 2025 heeft de Incassodienstverlener een schikkingsvoorstel gedaan en de mogelijkheid geboden om deze tot maandag 16 juni 2025 te accepteren. Het versturen van een brief op vrijdag met een termijn tot maandag, kan in het geval van een reguliere incassobrief onredelijk zijn, maar er was in dit geval geen sprake van een reguliere incassobrief. Het ging om een schikkingsvoorstel na excessieve correspondentie. Ook deze termijn acht de Commissie dus niet onredelijk.

43. De Commissie ziet in de overgelegde stukken geen reden om aan te nemen dat de Incassodienstverlener zich intimiderend zou hebben opgesteld, of onredelijke druk uitgeoefend zou hebben op de Klager. Het kan zijn dat persoonlijke omstandigheden van de om een andere benadering van een vermeend schuldenaar vragen, maar uit de door partijen overgelegde stukken blijkt niet dat de Incassodienstverlener bekend was met zulke omstandigheden aan de zijde van de Klager. De enkele stelling dat de Opdrachtgever met de omstandigheden van de Klager bekend was, leidt nog niet tot de conclusie dat de Incassodienstverlener hier ook bekend mee was of had moeten zijn.
44. De Commissie acht de klacht met betrekking tot klachtpunt 5 dus ongegrond.

Klachtpunt 6

45. De Klager stelt met haar zesde klachtpunt dat er sprake zou zijn van onzorgvuldig en tegenstrijdig e-mailverkeer. De Klager zou correspondentie hebben ontvangen van verschillende e-mailadressen van de Incassodienstverlener. Een laatste aanmaning zou zijn verstuurd vanaf een e-mailadres waarmee eerder niet gereageerd werd, terwijl de Klager dit e-mailadres wel vaker aanschreef in eerdere correspondentie. Volgens de Klager draagt dit bij aan verwarring en ondermijnt dit het vertrouwen in een zorgvuldige afhandeling.
46. Op 10 juni 2025 is inderdaad een e-mail vanuit een ander e-mailadres aan de Klager verzonden. Normaal gesproken werd met haar gecorrespondeerd door het e-mailadres [e-mailadres], en op 10 juni 2025 was dat [e-mailadres]. De Incassodienstverlener stelt dat dit komt doordat die aanmaning geautomatiseerd is verzonden.
47. Een Incassodienstverlener behoort blijkens artikel 4.1 Bki transparant, ondubbelzinnig, herkenbaar en correct met de Klager te communiceren. Een incidentele e-mail van een ander e-mailadres acht de Commissie hiermee niet in strijd, zolang de identiteit van de Incassodienstverlener duidelijk blijft. Beide e-mailadressen zijn duidelijk van de Incassodienstverlener. De Commissie acht de klacht op dit punt dus ongegrond.

Klachtpunt 7

48. Met haar zevende klachtpunt stelt Klager dat er voorafgaand aan de ingebrekestelling op 22 april 2025 geen factuur- of herinneringstraject heeft plaatsgevonden. De Commissie oordeelt niet over het handelen van de Opdrachtgever. Er is geen reden om aan te nemen dat de



Incassodienstverlener iets anders had moeten doen. De Commissie acht te klacht op dit punt ongegrond.

Klachtpunt 8

49. Het achtste klachtpunt houdt in dat de handelswijze van de Incassodienstverlener met betrekking tot het schikkingsvoorstel door de Klager het vertrouwen in een eerlijke en zorgvuldige afwikkeling zou hebben geschaad. Het gaat daarbij om het afwijzen van een coulancevoorstel van de Klager om een bedrag van €350,- te voldoen tegen finale kwijting, terwijl er verschillende totaalbedragen zijn gecommuniceerd.
50. Er bestaat geen recht voor een vermeend schuldenaar op aanvaarding van een schikkingsvoorstel. Een aanbod mag geweigerd worden. Een incassodienstverlener dient wel oog te hebben voor de positie van een schuldenaar en moet waar mogelijk betalingsregelingen aanbieden die maatschappelijk verantwoord zijn.³ In dit geval gaat het echter niet om het komen tot een redelijke betalingsregeling, maar om een voorstel een lager bedrag te betalen tegen finale kwijting. De Commissie acht de Klacht op dit punt ongegrond.

Klachtpunt 9

51. Als negende klachtpunt stelt de Klager dat de incassokosten boven de wettelijke norm waren, er mondelinge toezeggingen zouden zijn gedaan en tegenstrijdige informatie is geleverd. De Commissie heeft reeds over deze onderdelen geoordeeld.

Klachtpunt 10

52. In het laatste klachtpunt van de Klager stelt zij ongepast benaderd te zijn door de Opdrachtgever. De Commissie oordeelt enkel over het handelen van de Incassodienstverlener en niet van de Opdrachtgever. De Commissie ziet geen reden om aan te nemen dat de Incassodienstverlener de Opdrachtgever zou moeten weerhouden van enige communicatie of enig handelen tegenover de Klager.

³ Memorie van Toelichting bij de Wki (Kamerstukken II 2020/21 35 733, nr. 3)



Conclusie

53. De Klacht van de Klager wordt grotendeels ongegrond geacht. De Commissie acht het handelen van De Incassodienstverlener grotendeels professioneel en correct. De Incassodienstverlener had wel meer kunnen doen om de vordering aan de Klager toe te lichten. Ondanks dat de wisselende bedragen in het voordeel van de Klager waren, kan het wisselen van bedragen voor een vermeend schuldenaar verwarrend zijn en bijdragen aan een gevoel van willekeur. Een sanctie of maatregel legt de Commissie echter niet op. De Incassodienstverlener heeft grotendeels juist gehandeld en aanpassingen in de bedragen zijn in het voordeel van Klager.
54. Omdat de Klacht voor een deel gegrond, en een deel ongegrond wordt geacht, oordeelt de Commissie dat elk van de Partijen haar eigen proces- en klachtenkosten draagt.

DE BESLISSING

55. De Commissie:

- I. Verklaart dat de Klacht van de Klager gedeeltelijk gegrond is;
- II. bepaalt dat Partijen ieder haar eigen proces- en klachtenkosten draagt.

G.J. van Rossen
Voorzitter van de Commissie

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.