



UITSPRAAK 260402

Datum: 27 mei 2026

Subcommissie: M. Plas, G.J. van Rossen, mr. M.J. Hamer (hierna: de '*Commissie*').

PARTIJEN:

- I. **[Klager]**, zijnde een natuurlijk persoon, werd aangesproken door de incassodienstverlener (hierna: de '*Klager*')
- II. **Stichting ServiceOrganisatie Directe Aansprakelijkstelling (SODA)**, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34241323 (hierna: de '*Incassodienstverlener*')

Partijen gezamenlijk te noemen '*Partijen*',

KERN:

1. De Klager klaagt dat de Incassodienstverlener na zijn betwisting van de vordering anders had moeten handelen. De Klager vindt ook dat de Incassodienstverlener onvoldoende de bedragen die zij incasseerde onderbouwde. Ook klaagt de Klager dat de Incassodienstverlener onvoldoende op hem reageerde, hem onterecht van diefstal beschuldigde en vakkundige kennis bij haar zou ontbreken. De Klacht van de Klager wordt ongegrond geacht.

VERLOOP PROCEDURE:

2. Op 18 augustus 2025 diende de Klager een klacht in bij incassoklacht.nl (hierna: de '*Klacht*') door middel van elf e-mails en zeven afbeeldingen. Op 9 januari 2026 reageerde de Incassodienstverlener tijdig door middel van een puntsgewijs antwoord met 23 bijlagen. De Commissie vormt haar oordeel op basis van de door partijen ingediende stukken.

FEITEN:

3. Uit de stukken haalt de Commissie de volgende feiten. Op 18 juni 2025 ontvangt de Klager van de Incassodienstverlener een aanmaning voor een bedrag van €182,69 namens een winkel (hierna: de '*Opdrachtgever*'). Op de aanmaning staat "*Te betalen schadevergoeding*". Onderaan de aanmaning staat



“Op 03-06-2025 sloot u een vaststellingsovereenkomst met [winkel] tot het betalen van € 182,69 in verband met een destijds door u erkende winkeldiefstal. Met de benadeelde bent u overeengekomen de schadevergoeding ten gevolge van deze diefstal te voldoen.”

4. Op 20 juni 2025 stelde de Klager per e-mail aan de Incassodienstverlener dat hij geen vaststellingsovereenkomst gesloten had en niet had toegezegd 181 euro te betalen. De Klager geeft aan ‘de 1.86 euro’ destijds al afgerekend te hebben. Ditzelfde deelt hij op 21 juni 2025 per contactformulier mede aan de Incassodienstverlener.
5. Op 23 juni 2025 reageert de Incassodienstverlener dat haar Opdrachtgever een getekende vaststellingsovereenkomst had meegestuurd, waaruit volgde dat dat bedrag verschuldigd was. Die overeenkomst stuurt de Incassodienstverlener in de bijlage aan de Klager. Daarin staat onder andere dat Klager erkent zich schuldig te hebben gemaakt aan winkeldiefstal en dat hij de schade zal vergoeden die wordt vastgesteld op €182,69. Onder de vaststellingsovereenkomst staat de naam en een handtekening van een getuige, evenals de naam en een krabbel van Klager.
6. In reactie stelt de Klager dat hij de winkelmedewerkers bij de Opdrachtgever had verteld dat hij niets kon lezen, omdat hij zijn leesbril niet in de winkel bij zich had. Hij kreeg geen gelegenheid gekregen om de leesbril die buiten in de fietstas zat, op te halen. Hij stelt dat hem niet verteld was dat hij 181 euro zou moeten betalen en de inhoud van de overeenkomst hem ook niet werd medegedeeld. Toen hij de overeenkomst moest tekenen, hadden de winkelmedewerkers aangegeven dat dat geen probleem was. Het was voldoende dat er wat stond. De Klager zou ‘*in the blind*’ daarom maar wat gezet hebben. De krabbel onder zijn naam is echter niet zijn handtekening. Hij stuurde een kopie van zijn echte handtekening mee. Het product zelf zou hij ter plaatse al betaald hebben.
7. De Incassodienstverlener heeft diezelfde dag nog aangegeven de ‘directe schade’ uit het dossier te hebben verwijderd (€1,69 voor de prijs van het product). Zij lichtte toe dat een Opdrachtgever kan kiezen aangifte te doen bij de politie, maar hier koos het civiel af te handelen.
8. De Klager vroeg later op de dag nog om de vaststellingsovereenkomst opnieuw te ontvangen. Hij kon die namelijk niet open. De Incassodienstverlener stuurde die op 24 juni 2025 daarom opnieuw. Daarna is er blijkens de stukken die door partijen zijn ingediend een periode geen correspondentie meer geweest. Op 9 juli 2025 en 29 juni 2025 stuurde de Incassodienstverlener nieuwe aanmaningen. In de aanmaning van 9 juli 2025 is aangegeven dat de vordering met €40,- verhoogd zal worden indien na 15 dagen niet betaald wordt.
9. De eerstvolgende aanmaning is van 29 juli 2025. Die is dan ook verhoogd met €40,-. Op 1 augustus 2025 stuurt de Klager weer een e-mail aan de Incassodienstverlener. Hij stelt de vordering reeds gemotiveerd weersproken te hebben. Hij licht opnieuw toe dat hij zijn leesbril niet op had en de inhoud van de VSO niet is voorgelezen. Hij stelt:



“U heeft tegen mijn betoog niets ingebracht. Toch gaat U maar door met aanmaningen. Ik verwacht nu van U dat U daarmee stopt.”

10. Op dinsdag 5 augustus 2025 schrijft de Klager aan de Incassodienstverlener dat hij nog tot donderdag wacht op een reactie en anders een klacht zal indienen. De Incassodienstverlener stelt geen klachten over een onjuiste afhandeling ter plaatse in behandeling te kunnen nemen. Dat gaat namelijk niet om medewerkers van de Incassodienstverlener. De Klager zou volgens de Incassodienstverlener contact op kunnen nemen met de Opdrachtgever. Dan zal de Incassodienstverlener de vordering tijdelijk ‘on hold’ zetten.
11. De Klager stelt in antwoord dat hij de vordering al gemotiveerd had bestreden. De Incassodienstverlener had moeten zien dat er geen handtekening onderstaat en daarom zelf onderzoek had moeten doen. De Opdrachtgever zou geen e-mailadres hebben en dus ook benaderbaar zijn. Bovendien had de Incassodienstverlener kennelijk al eens eerder contact gehad met de Opdrachtgever over dit dossier. De vordering was immers verlaagd met de prijs van het product. De Klager vindt dat de Incassodienstverlener zelf contact moet opnemen met de Opdrachtgever.
12. De Incassodienstverlener deelt in antwoord een telefoonnummer van de Opdrachtgever en stuurt een brief dat zij het dossier bevroren heeft tot 15 september 2025. De Klager stelt in reactie nog even af te zien van het indienen van een klacht. Maar hij vindt wel dat de Incassodienstverlener eerder had moeten reageren. Zij wist volgens hem al in juni dat hij een ‘prima verweer’ had en had dus contact met hem moeten opnemen.
13. Op 11 augustus 2025 heeft de Incassodienstverlener de Klager een brief gestuurd dat zij besloten heeft de vordering in te trekken. De Klager stelt op 12 augustus 2025 dat dit verstandig is, maar dat hij nog niet tevreden is. Hij eist een schadevergoeding van €300,- voor de moeite die hij heeft moeten doen vanwege *niet onderbouwde beweringen* over hem. De Incassodienstverlener biedt diezelfde dag haar excuses aan voor het onnodige oponthoud dat heeft plaatsgevonden tijdens de afhandeling van het bezwaar. Zij geeft echter aan geen schadevergoeding te betalen, omdat er geen sprake zou zijn geweest van onrechtmatig handelen aan de zijde van de Incassodienstverlener.

INHOUD KLACHT EN VERWEER:

14. De Klager heeft op 18 augustus 2025 zijn klachtpunten en onderbouwing aan [incassoklacht.nl](https://www.incassoklacht.nl) gestuurd. Hij stelt in zijn klacht dat de Incassodienstverlener hem zonder onderbouwing heeft beschuldigd van diefstal, dat de Incassodienstverlener ondanks zijn verweer en het ontbreken van zijn handtekening de Incassodienstverlener bleef proberen om geld te krijgen. Voorts zou de Incassodienstverlener tactisch nooit iets toelichten. Eerst werd de vordering vermindert met €1.69,- en daarna ontving de Klager weer een nota van €221,-, die weer werd verlaagd naar €181,- toen de Klager aangaf een klacht te gaan indienen. De Incassodienstverlener beweerde volgens de Klager ook onterecht dat zij zelf geen contact mochten opnemen met



de Opdrachtgever, en heeft onder dreiging van claims de vordering on hold gezet en ingetrokken. Er ontbreekt volgens de Klager duidelijk vakkennis bij de Incassodienstverlener. De Klager vindt dat hij niet genoeg uitleg kreeg over de afwijzing van zijn schadeclaim. Ten slotte klopt de vermelding op het logo van de Incassodienstverlener 'samen eens' niet, omdat de Incassodienstverlener niet inhoudelijk zou reageren. De Klager wil dat de Incassodienstverlener erop wordt gewezen dat zij een verweer niet mag negeren en dat zij onderzoek moet doen. De Klager vindt dat de Incassodienstverlener haar beslissingen en handelswijzen moet toelichten. De Klager vindt dat de incassodienstverlener haar incassoactiviteiten moet schorsen tot de procedures aantoonbaar verbeterd zijn en de Klager €500,- schadevergoeding vermeerderd met de klachtenkosten moet betalen, vanwege onjuist handelen en het onterecht uitoefenen van druk.

15. De Incassodienstverlener stelt dat in het geval van winkeldiefstal de ondernemer de politie kan inschakelen, maar in dit geval is gekozen om een civielrechtelijke overeenkomst aan te gaan. Het is de Incassodienstverlener niet bekend welke handtekening iemand heeft. De Klager erkent ook het kruisje gezet te hebben. De Incassodienstverlener instrueert haar Opdrachtgevers om de handtekening in vrijheid te laten zetten na het kennismaken van de inhoud. In dit geval had de Klager overgedragen moeten worden aan de politie voor een strafrechtelijk onderzoek. De handelswijze van de opdrachtgever kan de Incassodienstverlener niet worden aangerekend. De Klager had bij de Opdrachtgever moeten klagen. De Incassodienstverlener is voor de afwikkeling afhankelijk van informatie die aan haar wordt verstrekt. De Incassodienstverlener heeft zonder discussie een bedrag voor het product zelf al van de vordering gehaald. De verhoging van het bedrag met incassokosten was conform de WIK. De Incassodienstverlener gaf aan dat de Klager een klacht kon indienen, en de Incassodienstverlener ook een klachtencommissie ter woord zou staan. Daarmee bedoelde de Incassodienstverlener niet dat zij niet zou antwoorden op de Klager. De Incassodienstverlener vindt zelf ook dat er een verbetering mogelijk is, namelijk dat zij kan blijven investeren in het verbeteren van instructies aan een Opdrachtgever, en sneller besluiten moet nemen op een inhoudelijk verweer. Dit zou niets veranderen aan de verplichting om te betalen, enkel aan de grondslag. De Incassodienstverlener was in dat geval overgegaan tot een aansprakelijkstelling. Aangezien de Incassodienstverlener ruimte zag voor verbetering, koos zij om de vordering van de Klager te laten vervallen.

BEOORDELINGSKADER

16. 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, zoals het Besluit kwaliteit incassodienstverlening (de '**Bki**') en schriftelijke uitlatingen van relevante instanties zoals de Inspectie en het Ministerie van Justitie en Veiligheid. De Commissie toetst enkel de gedragingen van de Incassodienstverlener. Over de gedragingen van haar opdrachtgever(s) en de rechtmatigheid van de vordering laat de Commissie zich niet uit.



DE BEOORDELING

17. De Commissie ziet in de klacht van de Klager vier punten:

- a. De Incassodienstverlener zou onvoldoende onderzoek hebben gedaan naar de rechtmatigheid van de vordering na de betwisting van de vordering;
- b. De Incassodienstverlener zou onvoldoende toegelicht hebben hoe de vordering is opgebouwd
- c. De Incassodienstverlener zou onvoldoende gereageerd hebben op berichten van de Klager
- d. De Incassodienstverlener zou de Klager ten onrechte hebben beschuldigd van diefstal en onvakkundig te werk zijn gegaan.

Klachtpunt 1: de Incassodienstverlener zou onvoldoende onderzoek hebben gedaan naar de rechtmatigheid van de vordering na de betwisting van de vordering

18. De Klager stelt dat de Incassodienstverlener na zijn betwisting contact had moeten opnemen met haar Opdrachtgever, zelf onderzoek had moeten verrichten en dat een verweer niet genegeerd mag worden. Er zijn geen concrete wettelijke bepalingen die regelen wat een Incassodienstverlener na een betwisting gehouden is te doen. In de memorie van Toelichting bij de Wki wordt over het handelen na een betwisting enkel genoemd dat de Incassodienstverlener de ontvangst en behandeling van een betwisting zou moeten bevestigen.¹

19. 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 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 de incassokosten. Dat geldt "*zo spoedig mogelijk en daarna desgevraagd*" (lid 1).

20. Dit brengt volgens de Commissie na een betwisting in elk geval mee dat een Incassodienstverlener moet beoordelen of zij naar aanleiding van de bezwaren het incassotraject moet stoppen. Aangezien de Incassodienstverlener zelf informatie moet verstrekken, kan zij niet zomaar terugverwijzen naar de Opdrachtgever. In onderhavig geval vindt de Commissie dat de Incassodienstverlener na de betwisting voldoende heeft gedaan om te verifiëren of zij naar aanleiding van die bezwaren het incassotraject kon voortzetten en de Klager voldoende geïnformeerd.

¹ Memorie van Toelichting bij de Wki (Kamerstukken II 2020/21 35 733, nr. 3)

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



21. De betwisting van de Klager vond plaats in twee stappen. In de eerste plaats betwistte de Klager dat er überhaupt een vaststellingsovereenkomst bestond. De Incassodienstverlener volgde dit juist op door de Klager de desbetreffende vaststellingsovereenkomst toe te sturen. Hiermee deed de Incassodienstverlener voldoende om die betwisting te weerleggen.
 22. Hierna betwistte de Klager dat de vaststellingsovereenkomst geldig was door te stellen dat hij de inhoud niet kende en hij *'in the blind'* maar wat zette. Ook dat behoefte geen andere opvolging door de Incassodienstverlener. Een overeenkomst komt op grond van artikel 6:217 BW tot stand door een aanbod en een aanvaarding daarvan. De personalia van de Klager staan in de vaststellingsovereenkomst en de Klager bevestigde zelf dat hij een krabbel onderaan de overeenkomst zette. De Klager betwistte ook niet dat er een diefstal had plaatsgevonden, hij stelde het product ter afhandeling ter plaatse nog afgerekend te hebben.
 23. De Incassodienstverlener mocht er dus vanuit gaan dat zij te maken had met een rechtsgeldige overeenkomst en dus ook dat de bedragen daaruit verschuldigd zouden zijn. De Incassodienstverlener mocht des te meer uitgaan van de inhoud van de vaststellingsovereenkomst, nu een vaststellingsovereenkomst op grond van artikel 7:900 BW strekt *'ter beëindiging of ter voorkoming van onzekerheid of geschil omtrent hetgeen tussen hen rechtens geldt'*.
 24. Nu de Incassodienstverlener reeds van de Klager bevestigd had gekregen dat hij 'een krabbel' had gezet onder de Overeenkomst, was er geen reden voor de Incassodienstverlener om nader onderzoek te doen naar de rechtmatigheid van de vaststellingsovereenkomst. De stelling dat de Klager reeds het product zelf ter afhandeling had betaald, heeft de Incassodienstverlener ook juist opgepakt door dit bedrag direct na deze stelling van de Klager in mindering te brengen op de vordering.
 25. Bovendien geldt dat de Klager nadat hem opnieuw de vaststellingsovereenkomst was toegestuurd op 24 juni 2025, zich niet verder meer beklaagde. Tussendoor waren wel nog twee aanmaningen gestuurd door de Incassodienstverlener. Nadat Klager op 1 augustus 2025 opnieuw de vordering betwistte, bevroor de Incassodienstverlener op 5 augustus 2025 en trok zij op 11 augustus 2025 de vordering helemaal in. Ook in deze opvolging ziet de Commissie geen verwijtbaar handelen. Sterker nog: dit handelen spreekt juist tegen dat de Incassodienstverlener de betwisting van de Klager niet juist opvolgde.
 26. De Incassodienstverlener heeft de betwisting van de Klager volgens de Commissie adequaat opgevolgd. De Commissie acht de klacht op het eerste klachtpunt daarom ongegrond.
- Klachtpunt 2: de Incassodienstverlener zou onvoldoende toegelicht hebben hoe de vordering is opgebouwd**
27. De Klager stelt dat er €1,69 van de vordering werd gehaald zonder nadere toelichting en dat de Incassodienstverlener hem had moeten toelichten waarom de vordering van €221,- naar



€181,- werd verlaagd, daarna werd opgeschort en daarna werd prijsgegeven. Volgens de Klager werd tactisch nooit iets toegelicht.

28. Zoals genoemd moet een incassodienstverlener zorgdragen voor inzicht in de opbouw van de vordering en in de herkomst daarvan en benadert een incassodienstverlener een schuldenaar op transparante, ondubbelzinnige, herkenbare en correcte wijze.³Aangezien de vordering gebaseerd is op een vaststellingsovereenkomst met daarin een overeengekomen bedrag, is het bedrag van €181,- en het bedrag van €1,69 met het sturen van de vaststellingsovereenkomst volgens de Commissie in elk geval voldoende onderbouwd.
29. Toen de Klager stelde het bedrag van €1,69 uit de vaststellingsovereenkomst al betaald te hebben, heeft de Incassodienstverlener dit direct in mindering gebracht op de vordering. De Klager was bekend waarom dit bedrag in mindering werd gebracht. Hij had daar immers zelf om verzocht.
30. Ook de incassokosten zijn terecht op de factuur gemeld en correct berekend. In de aanmaning van 9 juli 2025 werd de tekst opgenomen:
- “Omdat na ommekomst van genoemde termijn door ons geen (volledige) betaling werd ontvangen, stellen wij u in gebreke. Wij verzoeken u alsnog het schadebedrag van €181,00 uiterlijk binnen 15 dagen na bezorging van deze ingebrekestelling te voldoen. Indien betaling niet binnen de genoemde termijn door ons is ontvangen bent u in verzuim. Wij zullen de vordering dan verhogen met €40,00 incassokosten.”*
31. De aanmaning van 29 juli 2025 is vervolgens met €40,00 verhoogd. De Commissie onderstreept dat het verwarrend kan zijn dat in de tekst onder de verhoogde factuur staat:
- “Op 30-06-2025 sloot u een vaststellingsovereenkomst met [Winkel] tot het betalen van €221,00 in verband met een destijds door u toegegeven winkeldiefstal.”*
32. Immers in de vaststellingsovereenkomst stond een bedrag van €181,- en het overige betreft incassokosten. Toch acht de Commissie dit niet verwijtbaar, nu de Incassodienstverlener de incassokosten heeft aangekondigd en ook in de aanmaning van 29 juli 2025 opnam:
- “Inmiddels hebben wij de vordering verhoogd met € 40,00 incassokosten.”*
33. Bovendien werd de vordering slechts enkele dagen daarna op 5 augustus 2025 bevroren. In de brief daarover stond vermeld dat het gaat om een vordering van €181,-. De stelling dat de Incassodienstverlener die verlaging moest toelichten, volgt de Commissie niet. Het ging enkel om een brief waarin werd benoemd dat de vordering bevroren zou worden en niet om een aanmaning. Het was daarmee dus niet onduidelijk voor de Klager welk bedrag hij moest

³ Artikel 13 lid 2 Wki en artikel 4.1 Bki



betalen, want hij hoefde geen bedrag te betalen. Hierna werd het incassotraject bovendien volledig gestaakt. De Klager heeft hiervan dus ook geen nadeel ondervonden.

34. De Incassodienstverlener heeft de vordering volgens de Commissie voldoende onderbouwd. Ook op het tweede klachtpunt acht de Commissie de Klacht dus ongegrond.

Klachtpunt 3: de Incassodienstverlener zou onvoldoende gereageerd hebben op berichten van de Klager en onterecht druk hebben uitgeoefend

35. De Klager stelt voorts dat de Incassodienstverlener niet voldoende zou hebben gereageerd op de Klager. Op grond van artikel 4.1 Bki moet de incassodienstverlener proactief informeren en “op verzoek” van de schuldenaar.
36. Toen de Klager op 20 juni 2025 betwistte een vaststellingsovereenkomst gesloten te hebben, reageerde de Incassodienstverlener drie dagen later door de vaststellingsovereenkomst te sturen. Toen de Klager op 23 juni 2025 aangaf de inhoud van die overeenkomst niet getekend te hebben, reageerde de Incassodienstverlener binnen een uur, waarin de Incassodienstverlener een uitleg gaf over de vordering. 's Avonds gaf Klager aan het bestand niet te kunnen openen, en de volgende dag stuurde de Incassodienstverlener de vaststellingsovereenkomst opnieuw. Na het opnieuw toesturen van de vaststellingsovereenkomst, stuurde de Klager geen nieuwe berichten.
37. De Commissie vindt dat de Incassodienstverlener er daarmee vanuit mocht gaan dat haar toelichting voldoende was en had zij dus geen verplichting om het incassotraject te staken, of proactief nieuw contact met de Klager te zoeken over de betwisting. Op 9 juli 2025, en op 29 juli 2025 maande zij Klager weer aan. Toen Klager op 1 augustus 2025 weer een e-mail stuurde met een betwisting, heeft de Incassodienstverlener gelijk op 5 augustus 2025 de incassering van de vordering ‘bevroren’ en op 11 augustus 2025 staakte de Incassodienstverlener de incassering van de vordering volledig.
38. De Klager benoemt nog dat hij druk vanuit de Incassodienstverlener heeft ervaren. De Commissie ziet in de stukken geen oneigenlijke druk vanuit de incassodienstverlener. De Incassodienstverlener dreigt bijvoorbeeld niet met maatregelen die nog niet genomen kunnen worden.
39. De Commissie is van oordeel dat de Incassodienstverlener telkens snel en volledig heeft gereageerd op berichten van de Klager. De Incassodienstverlener is bovendien overgegaan tot het bevroren en het intrekken van de vordering. De Incassodienstverlener heeft ook geen oneigenlijke druk uitgeoefend. Ook op het derde klachtpunt acht de Commissie de Klacht dus ongegrond.



Klachtpunt 4: de Incassodienstverlener zou de Klager ten onrechte hebben beschuldigd van diefstal en bij de Incassodienstverlener zou vakkennis ontbreken.

40. Ten slotte stelt de Klager dat hij ten onrechte door de Incassodienstverlener beschuldigd is van diefstal en dat de Incassodienstverlener geen vakkennis heeft.
41. De Klager heeft bevestigd bij de Opdrachtgever ter plaatse een krabbel onder een vaststellingsovereenkomst te hebben gezet waarin is vermeld:
- “Debiteur erkent zich op 03/06/2025 op of omstreeks 11:30 te Roermond schuldig te hebben gemaakt aan winkeldiefstal, door het wederrechtelijk wegnemen van één of meer goederen uit de onderneming van benadeelde, met het doel zich deze toe te eigen”*
42. Hij heeft ook bevestigd dat hij het product reeds ter plaatse ter afhandeling had betaald. Een vaststellingsovereenkomst dient ter beëindiging of ter voorkoming van onzekerheid of geschil omtrent hetgeen tussen hen rechtens geldt (artikel 7:900 BW). De Incassodienstverlener mocht dus uitgaan van de inhoud daarvan.
43. De Commissie ziet geen reden om te twijfelen aan de vakkennis van de Incassodienstverlener. De Incassodienstverlener heeft snel en voldoende inhoudelijk gereageerd en heeft het incassotraject aangepast en zelfs stopgezet na klachten van de Klager.
44. De Klacht wordt derhalve ook op dit laatste punt ongegrond geacht.

Conclusie

45. De Commissie acht de Klacht dus ongegrond. Er is dus ook geen plaats voor een sanctie of maatregel. Ook wordt het verzoek van de Klager tot schadevergoeding afgewezen. Het is ook niet aannemelijk dat de Klager schade leed. De vordering werd immers ingetrokken.

DE BESLISSING

46. De Commissie:
- I. Verklaart dat de Klacht van de Klager ongegrond is;
 - II. bepaalt dat de Klager de Klachtenkosten van de Incassodienstverlener ter hoogte van €389,- binnen 14 dagen aan de Incassodienstverlener dient te vergoeden.



INCASSOKLACHT.NL

M. Plas
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.