



UITSpraak 260701

Datum: 13 juli 2026

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

PARTIJEN:

- I. **[Klager]** zijnde een natuurlijk persoon (hierna: de '**Klager**');
- II. De besloten vennootschap **NZID B.V.**, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 65924312 (hierna: de '**Incassodienstverlener**');;

Partijen gezamenlijk te noemen '**Partijen**',

KERN:

1. De Klager klaagt dat de Incassodienstverlener geen bewijsstukken aan de Klager heeft gestuurd van de vordering die zij incasseert, ondanks dat hij deze tweemaal betwist heeft. De Incassodienstverlener biedt haar excuses aan voor het niet-doorlopen van haar procedures bij betwisting. De Commissie acht de Klacht van Klager gegrond.

FEITEN, KLACHT EN VERWEER

2. De Klager stelt in zijn klacht van 31 oktober 2025 (hierna: de '**Klacht**') dat hij een onterechte aanmaning heeft ontvangen zonder bewijsstukken. Hij heeft daartegen bij de Incassodienstverlener bezwaar gemaakt, maar ontving geen verdere onderbouwing.
3. Blijkens de stukken die de Klager bij zijn Klacht voegde, schreef hij op 26 juni 2025 een e-mail met bezwaren aan de opdrachtgever van de Incassodienstverlener (hierna: de '**Opdrachtgever**') die toen nog zelf de vordering incasseerde. Toen de Incassodienstverlener de vordering ging incasseren, stuurde de Klager op 15 oktober 2025 dat bezwaar door aan de Incassodienstverlener. De Incassodienstverlener reageerde niet. De Klager stelt op 24 oktober 2025 daarentegen wel weer een aanmaning te hebben ontvangen, met aankondiging van het inschakelen van een deurwaarder. Op 30 oktober 2025 reageert Klager daarop dat hij reeds inhoudelijk bezwaar had gemaakt. Hij stelt de aanmaning onrechtmatig en in strijd met de Wet kwaliteit incassodienstverlening (hierna: '**Wki**') te vinden, omdat de Incassodienstverlener geen bewijs van de vordering heeft geleverd en zijn bezwaar onbeantwoord zou zijn gebleven. De Klager verzoekt de vordering te staken en stelt een klacht in te gaan dienen bij incassoklacht. Dat doet hij dan ook. Op 31 oktober 2025 reageert de Incassodienstverlener dat zij het dossier niet zal sluiten.



4. Op 4 maart 2026 heeft de Incassodienstverlener tijdig haar verweer op de Klacht gedeeld. Zij stelt dat helaas geen ontvangstbevestiging is gestuurd aan de Klager na zijn bezwaar in strijd met haar eigen standaardprocedure. Normaal gesproken wordt namelijk een e-mail gestuurd dat het bezwaar in goede orde is ontvangen en het bezwaar is doorgestuurd aan de Opdrachtgever. Het dossier wordt dan 'on hold' gezet voor vier weken. De Incassodienstverlener stelt het te betreuren dat dit dossier niet volgens die procedure is doorlopen en biedt haar excuses aan. Het bezwaar zou ondanks het ontbreken van de bevestiging, wel doorgezet zijn naar de Opdrachtgever in afwachting van een reactie. Op 6 november 2025 zou het dossier bij de Incassodienstverlener gesloten zijn naar aanleiding van het bezwaar. De Opdrachtgever zou het bezwaar in behandeling hebben en de Klager op de hoogte houden van het verdere verloop. De Incassodienstverlener heeft geen stukken bijgevoegd.

BEOORDELINGSKADER

5. De Klacht wordt getoetst aan het geschillenreglement van [incassoklacht.nl](https://www.incassoklacht.nl) (hierna: het '**Geschillenreglement**'), 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

6. 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 Vaststaat dat de Incassodienstverlener dit niet heeft gedaan.
7. 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).

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)



8. Het had dus op de weg van de Incassodienstverlener gelegen om na de betwisting van de Klager onderbouwing van de vordering aan de Klager te sturen. Bovendien brengt de verplichting om inzicht te geven in de vordering volgens de Commissie ook mee dat een Incassodienstverlener na een betwisting moet beoordelen of zij naar aanleiding van de bezwaren het incassotraject moet stoppen.³ De Incassodienstverlener stelt het bezwaar te hebben doorgezet naar haar Opdrachtgever, maar heeft de Klager daarover niet geïnformeerd. Bovendien maakte de Klager reeds op 15 oktober 2025 bezwaar, maar stelt hij daarna (onbetwist) op 24 oktober 2025 nog een aanmaning ontvangen te hebben, zonder de verzochte onderbouwing bij te voegen. De Commissie acht de Klacht van de Klager derhalve gegrond.
9. De Commissie neemt in haar beoordeling echter mee dat de Incassodienstverlener reeds het incassotraject heeft stopgezet, zij kennelijk procedures heeft voor het behandelen van een betwisting, en dat zij haar excuses heeft aangeboden voor het niet-doorlopen van die procedures. De Commissie legt derhalve geen maatregel op.

DE BESLISSING

10. De Commissie:
 - I. Verklaart dat de Klacht van de Klager gegrond is;
 - II. bepaalt dat de Incassodienstverlener de Klachtenkosten van de Klager ter hoogte van €50,- binnen 14 dagen aan de Klager dient te vergoeden.

mr. J.J. Zuidweg
Voorzitter van de Commissie

³ Zie ook Uitspraak 260402 van de Commissie



INCASSOKLACHT.NL

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.