

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

Postbus 279
1400 AG BUSSUM
T: 035-6994210 F: 035-6945045

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 mei 2016

in de zaak van

wonende te,
vertegenwoordigd door:, verder te noemen “klager”

tegen:

Vesting Finance Incasso B.V.

gevestigd te Naarden,
vertegenwoordigd door P.A.M. van der Pas - de Groot,
verder te noemen “verweerster”

De procedure:

Klager heeft bij e-mail van 15 september 2015 een klacht ingediend bij Kigid. Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben voordien niet tot het gewenste resultaat geleid, waarna klager bij e-mail van 23 oktober 2015 heeft laten weten de klacht te handhaven.

Partijen hebben alle stukken betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Bij verweerschrift van 18 januari 2016 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, gereageerd op de klacht.

Vervolgens heeft klager bij email van 12 februari 2016 gereageerd op het verweerschrift en verweerster tenslotte bij email van 14 maart 2016 op de reactie van klager.

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:

De Raad merkt op dat het dossier geen schriftelijke machtiging bevat waaruit blijkt dat klager xxxxxxx, xxxxxx machtigt om namens hem de klachtenprocedure te voeren. Voorshands zal de Raad er evenwel van uitgaan dat deze wens bij klager bestaat.

1. Het standpunt van klager betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klager stelt dat er tegen hem op onjuiste gronden tegen hem een gerechtelijk vonnis is gewezen. Klager heeft daags voor de zitting contact gezocht met verweerster en gevraagd wat hij diende te betalen. Dit bedrag heeft hij dezelfde dag nog betaald en het betaalbewijs aan verweerster gezonden. Verweerster heeft van deze betaling echter geen melding gemaakt, waarna vonnis is gewezen voor het gehele bedrag, waardoor onnodig (proces)kosten zijn gemaakt en waardoor klager nu schade lijdt. Verder heeft verweerster zich beroepen op een niet wettelijke termijn voor betaling (voorafgaand aan de zitting). Klager had in verzet kunnen gaan tegen het vonnis, maar heeft daarvoor niet de financiële middelen, terwijl hij bovendien een veel voordeliger alternatief heeft, namelijk de onderhavige procedure bij de Raad van Toezicht. Voorts heeft verweerster te kennen gegeven de procedure bij de Raad niet te willen afwachten.

Het klopt dat klager minder heeft betaald dan verschuldigd, maar hij heeft aan de betreffende medewerker van verweerster in het gesprek op 20 april 2015 gevraagd wat hij moest betalen en heeft dat bedrag, € 535,77, voldaan. Het door klager betaalde (deel)bedrag is niet teruggestort. Later bleek dat de betaling aanvankelijk onvindbaar was bij verweerster dan wel verkeerd geboekt.

Klager verzoekt de Raad te bepalen dat het vonnis niet wordt geëxecuteerd, dat de onkosten door het onjuist handelen van verweerster aan klager worden betaald en dat verweerster wordt gewezen op haar morele en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

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

Verweerster stelt dat klager uiteindelijk is gedagvaard in het kader van de gerechtelijke procedure en dat hij de dagvaarding op 7 april 2015 persoonlijk in ontvangst heeft genomen van de deurwaarder. Vervolgens heeft klager de dag voor de zitting telefonisch contact opgenomen met verweerster. In dat gesprek heeft klager toegezegd de volledige vordering nog diezelfde dag te voldoen, waarbij de betreffende medewerker klager heeft gewezen op de laatste pagina van de dagvaarding, waarin het totaal verschuldigde bedrag ad € 740,96 gespecificeerd werd vermeld. Klager heeft in het gesprek toegezegd om direct na betaling het betalingsbewijs toe te zenden, zodat de gerechtelijke procedure kon worden ingetrokken. Nadien is niets meer van klager vernomen, zodat de procedure op 21 april 2015 doorgang heeft gevonden en vonnis is gewezen voor het volledige verschuldigde bedrag. Verweerster heeft op de dag van de zitting een deelbetaling van klager ontvangen, maar was daarmee pas bekend na de zitting, zodat het niet meer mogelijk was om die deelbetaling in mindering te laten strekken op de vordering. Verweerster heeft meerdere malen uitgebreid (ICT)onderzoek gedaan, waaruit is komen vast te staan dat de mail van 20 april 2015, waarvan klager stelt deze te hebben verzonden, niet is ontvangen en waarbij zij opmerkt dat de betreffende kopie onduidelijk is en niet laat zien dat deze ook daadwerkelijk is verzonden. Het betreffende mailadres wordt door verweerster overigens ook niet herkend.

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. De Raad heeft geen bevoegdheid om te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen partijen. Tot de beoordeling daarvan is niet de Raad, maar uiteindelijk de civiele rechter bevoegd.

Nu de Raad ook bij een gegronde klacht slechts kan opleggen hetgeen is verwoord in artikel 16 van het Huishoudelijk Reglement, is klager reeds om die reden niet ontvankelijk in zijn verzoeken, strekkende tot het bepalen dat het vonnis niet wordt geëxecuteerd, dat de

onkosten door het onjuist handelen van verweerster aan klager worden betaald en dat verweerster wordt gewezen op haar morele en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Dat neemt niet weg dat de Raad wel dient te beoordelen of de handelwijze van verweerster op enigerlei wijze in strijd is geweest met de toepasselijke gedragsregels. Dienaangaande wordt als volgt overwogen.

Vast staat dat er daags voor de zitting telefonisch contact is geweest tussen klager en verweerster en dat daarbij is afgesproken dat klager zou betalen en het betaalbewijs direct aan verweerster zou sturen. Vast staat voorts dat klager vervolgens een deelbetaling heeft gedaan. Klager stelt dat hem door verweerster gezegd is dat hij dit bedrag diende te betalen, maar verweerster stelt dat klager heeft toegezegd de volledige vordering te zullen voldoen. De Raad stelt vast dat het bedrag van die vordering wordt vermeld in de dagvaarding, zodat klager wist welk bedrag hij diende te voldoen.

Klager stelt dat hij daags voor de zitting de deelbetaling heeft gedaan en dat hij het betalingsbewijs ook direct aan verweerster heeft gezonden. De Raad kan op grond van de – onduidelijke – kopie die door klager is bijgevoegd niet afleiden dat dit bericht daadwerkelijk op 20 april 2015 is verzonden c.q. dat het gebruikte mailadres ook een mailadres van verweerster is, terwijl verweerster aangeeft dat zij dit bericht niet heeft ontvangen en het mailadres haar onbekend voorkomt.

Het komt voor risico van klager als dit bewijs niet of te laat door verweerster zou zijn ontvangen. De Raad kan niet vaststellen dat de mededelingen van verweerster daaromtrent niet juist of onaannemelijk zijn. Het had bovendien in dat verband, mede gezien het kennelijke belang van een tijdige ontvangst van het bericht door verweerster zo kort voor de zitting, op de weg van klager gelegen zich ervan te vergewissen dat het ook daadwerkelijk door klager was ontvangen, bijvoorbeeld door dat direct na verzending telefonisch te verifiëren. Daarbij merkt de Raad ten overvloede op dat dit temeer in de rede lag, nu klager de dagvaarding reeds op 7 april 2015 in ontvangst had genomen, het bedrag van de vordering daarin wordt genoemd en klager niettemin eerst op 20 april 2015 contact heeft opgenomen, terwijl de zitting op 21 april 2015 zou plaatsvinden, waardoor het risico op een niet tijdige verwerking aanwezig was.

Anders dan klager is de Raad bovendien van oordeel dat het – gelet op de algemene ervaringsregels – niet zo is dat overgemaakte bedragen dezelfde dag worden bijgeschreven, dan wel dat deze ook op dezelfde dag zichtbaar zijn in het rekeningoverzicht van een ontvanger, zodat het goed mogelijk moet worden geacht dat verweerster, zoals zij stelt, pas na de zitting op de hoogte was van de bijschrijving. Gelet op het vorenstaande is dan niet van belang of de betaling aanvankelijk onvindbaar was of verkeerd was geboekt.

De stelling van klager dat verweerster zich beroept op een onwettige betalingstermijn wordt door de Raad gepasseerd, nu uit het verweerschrift niet blijkt dat verweerster zich daarop met zoveel woorden beroept.

Klager heeft verder gesteld dat verweerster niet wilde wachten met de verdere incasso, totdat de Raad uitspraak had gedaan. Verweerster heeft dit niet weersproken en in haar verweerschrift gesteld dat de Raad niet bevoegd is uitspraak te doen over het inhoudelijke geschil tussen partijen en er tussen de incassoprocedure en de klachtenprocedure geen verband is. Daarmee miskent verweerster dat de Raad eerder heeft bepaald dat zolang de klachtenprocedure bij de Raad loopt, incassoactiviteiten dienen te worden opgeschort. In het onderhavige geval is het echter zo dat er een gerechtelijk vonnis was geweest dat kan worden geëxecuteerd, waarbij de toegewezen vordering hoger is dan het bedrag dat kennelijk inmiddels door klager is voldaan. De Raad is van oordeel dat verweerster onder die omstandigheden niet behoefde te wachten met de executie van het vonnis. Overigens begrijpt de Raad uit het gestelde op p. 3 van het verweerschrift dat verweerster in eerste instantie geen rekening heeft gehouden met de deelbetaling, maar dat deze thans wel in mindering zal strekken op hetgeen nog van klager zal worden gevorderd.

Tenslotte merkt de Raad op dat klager er - mede gelet op de bevoegdheden van de Raad, zoals hiervoor omschreven - ten onrechte vanuit gaat dat de procedure bij de Raad min of meer gelijkwaardig is aan die in een civielrechtelijke verzetprocedure. Dat klager hiervoor niet heeft gekozen is zijn goed recht, maar kan niet aan verweerster worden tegengeworpen.

Op grond van vorenstaande overwegingen is de Raad van oordeel dat de klacht voor het overige ongegrond is.

Uitspraak:

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

verklaart klager deels niet ontvankelijk in de klacht en verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 16 mei 2016.

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.P.G. Berkelaar, leden
Voor dezen



L.F.A. Husson
voorzitter