

**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 juni 2019

in de zaak van

verder te noemen "klagers",

tegen:

Vesting Finance B.V.,
gevestigd te Amersfoort,
vertegenwoordigd door P.A.M. van der Pas-de Groot,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klagers hebben bij e-mail van 11 september 2018 (aangevuld met een klachtonderdeel op 20 november 2018) een klacht ingediend bij KIGID. Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben niet tot het gewenste resultaat geleid. Partijen hebben alle stukken betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Verweerster heeft bij verweerschrift d.d. 1 november 2018 gereageerd op de klacht.

Vervolgens hebben klagers daarop nog gereageerd; verweerster heeft ondanks daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld niet meer gereageerd.

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:

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

Klagers hebben een overeenkomst gesloten met de opdrachtgeefster van verweerster, XXX. Verweerster heeft zelf - middels een transactieoverzicht - aangegeven dat klagers geen schuld meer hebben aan de bank sedert 2016. Desondanks schrijft verweerster klagers aan om te betalen en gaat daarbij ervan uit dat klagers een groot bedrag maandelijks zouden kunnen betalen om de gestelde schuld te voldoen. De incassoprocedure is 'on hold' gesteld, maar recentelijk hervat, terwijl de klacht bij de Raad aanhangig is. Verweerster reageert niet inhoudelijk op de brieven van klagers en komt toezeggingen niet na. Bovendien hebben klagers herhaalde malen gevraagd om toezending van de opdracht van de XXX aan verweerster en een brief die XXX - kennelijk ter zake van de betwiste schuld - volgens verweerster aan klagers zou hebben gezonden. Klagers hebben echter nooit enig bericht

van XXX ontvangen, hetgeen telefonisch door XXX is bevestigd, evenals het feit dat incasso-opdrachten schriftelijk worden gegeven, met overlegging van alle tot het dossier behorende correspondentie. Verweerster kan echter de opdracht niet tonen en geen stukken overleggen die de vordering staven. Overigens wordt wat betreft de vaststelling van de aflossingsruimte onvoldoende rekening gehouden met de persoonlijke omstandigheden van klagers. Voorts zijn klagers op één dag meerdere malen door verschillende medewerkers van verweerster telefonisch benaderd, wat strijdig is met een maatschappelijk verantwoorde incassoprocedure.

Tenslotte heeft verweerster de incasso-activiteiten niet opgeschort tijdens de behandeling van de klacht.

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

Verweerster stelt dat de vordering aan haar elektronisch ter incasso is overgedragen. Aangezien dat met een 'bulk' per batch is geschied, kan daarvan geen bewijs worden overgelegd, hetgeen ook reeds in een telefonisch gesprek op 17 mei 2018 aan klagers is aangegeven. Omdat verweerster niet beschikte over eerder verzonden correspondentie heeft zij deze bij XXX opgevraagd en gedeeld met klagers, nadat deze op 29 juni 2018 was ontvangen. Dit betrof onder meer het door partijen ondertekende contract en een overzicht van het betalingsverloop/kredietoverzicht. XXX kon geen kopie van de overdrachtsbrief overleggen, nu deze niet in haar systemen was opgeslagen. Daarbij is tevens een voorstel voor een betalingsregeling gedaan, volgens een gebruikelijke berekeningsmethode. Met de toegezonden stukken is het bestaan van de vordering afdoende onderbouwd. Klagers stellen ten onrechte dat de betreffende lening zou zijn afgelost, waarbij zij die stelling niet staven met betalingsbewijzen. Zij beroept zich erop dat de Raad geen bevoegdheid toekomt om inhoudelijk over het geschil te oordelen. De klacht is dan ook ongegrond.

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, voor zover die van toepassing zijn op de verhouding tussen klagers en verweerster. Volledigheidshalve merkt de Raad daarbij op dat zij geen bevoegdheid heeft om te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen klagers en verweersters opdrachtgeefster en daarmee ook niet ten aanzien van de vraag of de vordering al dan niet terecht is. Tot de beoordeling daarvan is niet de Raad, maar de civiele rechter bevoegd. Aldus geeft de Raad geen oordeel ten aanzien van al hetgeen klagers hebben aangevoerd over het al dan niet (nog) bestaan van de (voormalige?) vordering van XXX op klagers. Klagers zijn in zoverre niet ontvankelijk in de klacht.

Voor het overige oordeelt de Raad als volgt.

De Raad gaat voorbij aan hetgeen over en weer is aangevoerd met betrekking tot de aflossingsregeling. Dit betreft immers het betalen van de schuld indien, voor zover en zodra deze vast komt te staan. Zoals hiervoor reeds aangegeven heeft de Raad geen bevoegdheid hieromtrent een oordeel te geven, hetgeen leidt tot niet-ontvankelijkheid op dit onderdeel.

De zorgvuldigheid die van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht brengt met zich dat, wanneer door die organisatie een vordering wordt gepretendeerd en deze vervolgens door een (vermeende) debiteur gemotiveerd wordt weersproken, de incasso-organisatie vervolgens bij zijn opdrachtgever dient verifiëren of de vordering daadwerkelijk bestaat, met inachtneming van de door de debiteur verstrekte informatie. De Raad leidt uit het dossier af dat een dergelijk contact heeft plaatsgevonden en dat de resultaten daarvan zijn gedeeld met klagers, zij het dat de gegeven informatie naar de mening van klagers onvoldoende was om de vordering te kunnen staven. Kennelijk heeft een

en ander er ook niet toe geleid dat de opdrachtgeefster aan verweerster heeft aangegeven dat de vordering onterecht was. Verweerster heeft echter in casu voldaan aan de voornoemde verplichting. Dat de vordering vervolgens is gehandhaafd en dat klagers en verweerster van mening verschillen betreffende de vraag of de beschikbare informatie de vordering in voldoende mate kan dragen, doet daaraan niet af. In zoverre is de klacht ongegrond.

Verweerster heeft erkend dat zij op een bepaald moment abusievelijk op één dag tweemaal met klagers contact heeft opgenomen. Zij heeft erkend dat dat geen pas geeft en de Raad is van oordeel dat daarmee dit onderdeel weliswaar terecht door klagers is aangevoerd, maar niet klachtwaardig is.

Het staat een verweerder in het algemeen vrij om uitstel te vragen aan de wederpartij, hetzij omdat zij niet tijdig informatie van de opdrachtgeefster (dan wel de partij die de vordering heeft overgedragen) kan verkrijgen, hetzij voor het indienen van een verweerschrift. Het kan zo zijn dat verweerster voor een bepaalde tijd om uitstel heeft gevraagd maar zich niet aan de termijn heeft gehouden. De Raad is van oordeel dat dit niet zonder meer leidt tot klachtwaardig handelen. De Raad oordeelt de klacht in zoverre ongegrond.

Klagers hebben een sommatie overgelegd, die zij min of meer gelijktijdig met het verweerschrift hebben ontvangen. Klagers stellen dat het verweerster niet vrij staat de incasso te hervatten indien de klacht bij de Raad aanhangig is. Verweerster heeft op dit klachtonderdeel, ondanks daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, niet gereageerd en het daarmee ook niet weerlegd. De Raad heeft reeds eerder bepaald dat niet weersproken stellingen als vaststaand worden aanvaard. Eveneens heeft zij eerder bepaald dat een incassoprocedure dient te worden opgeschort, totdat door de Raad op een klacht is beslist. Hetgeen klagers op dit punt hebben aangevoerd is derhalve gegrond.

Het vorenstaande leidt ertoe dat de klacht gedeeltelijk niet ontvankelijk, gedeeltelijk ongegrond en gedeeltelijk gegrond is. Verweerster zal voor dit laatste worden berispt en de Raad zal bepalen dat verweerster gehouden is een bedrag van € 1.500,- te voldoen.

Uitspraak:

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

verklaart de klacht deels niet-ontvankelijk en deels ongegrond, om de redenen die hiervoor in de uitspraak zijn vermeld;

verklaart de klacht gegrond ten aanzien van het klachtonderdeel dat verweerster de incassoprocedure heeft hervat, terwijl de klacht nog bij de Raad in behandeling is.

Berispt verweerster voor genoemde gedraging;

Bepaalt dat verweerster een bedrag van € 1.500,- verschuldigd is aan de Vereniging.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 16 juni 2019.

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson'. The signature is written in a cursive style with a long, sweeping horizontal stroke at the end.

L.F.A. Husson
voorzitter