

**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 25 oktober 2015

in de zaak van

.....,
wonende te Landgraaf,
verder te noemen "klaagster"

tegen:

Vesting Finance Fiditon B.V.,
gevestigd te Amsterdam,
vertegenwoordigd door mevr. P.A.M. van der Pas - De Groot,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klaagster heeft - uiteindelijk - bij e-mail van 15 april 2015 een klacht ingediend bij Kigid. Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben voordien niet tot het gewenste resultaat geleid.

Partijen hebben alle stukken (met name tussen hen gewisselde e-mailberichten) betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Bij verweerschrift van 1 juni 2015 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, gereageerd op de klacht.

Klaagster heeft gereageerd op het verweerschrift, bij Kigid ingekomen op 28 juni 2015 en verweerster heeft bij brief van 11 mei 2015 nog een schriftelijke reactie gezonden.

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 klager betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klaagster heeft bij inleidend klaagschrift van 12 april 2015 haar klacht beperkt en haar klacht met betrekking tot het optreden van dhr. Jansma, medewerker van verweerster, niet langer gehandhaafd.

Zij voert aan, dat zij op 20 februari 2015 een brief heeft ontvangen van verweerster met het verzoek om actuele financiële gegevens te zenden. Onder toezending van die gegevens

heeft zij verzocht de maandelijkse termijn te verlagen van € 100,- naar nihil. In een daaropvolgend telefoongesprek - samen met haar partner - is gesproken over verhoging van de maandtermijn van € 100,- naar € 300,- per maand. Het telefoongesprek wordt afgesloten met de mededeling, dat een schriftelijk voorstel van verweerster zou volgen. In plaats van een voorstel volgt een formele ingebrekestelling voor het totale bedrag ad ruim € 27.000,- en wordt de zaak voor verdere executie uit handen gegeven aan de deurwaarder. Dit is niet nadien telefonisch met klaagster gecommuniceerd. Ten onrechte is in de gebrekestelling vermeld, dat klaagster geen gebruik heeft gemaakt van de door verweerster bij herhaling geboden mogelijkheid om deze kwestie op een minnelijke wijze tot een oplossing te brengen. Voorts is het genoemde totale bedrag niet onderbouwd, terwijl meerdere malen om een specificatie is gevraagd. Deze specificatie wordt weken later ontvangen en daarvoor zijn excuses aangeboden. Bij brief van 6 maart 2015 heeft klaagster nog een voorstel gedaan om toch € 110,- per maand te betalen. Tevens heeft zij verzocht om bij de XXXXX, de schuldeiser, na te vragen tegen welk bedrag de lening kan worden afgekocht. Daarop is geen reactie ontvangen. De voorstellen als verwoord in de brief van 6 maart 2015 heeft verweerster gewoon ter zijde geschoven, aldus klaagster.

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

Verweerster is van mening correct te hebben gehandeld. Zij stelt dat klaagster sedert 2006 in contact is met verweerster over de vordering. Met klaagster zijn meerdere malen betalingsregelingen getroffen en is uiteindelijk geen passende regeling getroffen en de zaak is bij de plaatselijke deurwaarder neergelegd. Bij het beoordelen van de betalingsmogelijkheden maakt verweerster gebruik van de rekenmethode van de werkgroep XXXX. Deze methode is ook in deze zaak toegepast met de gegevens zoals deze door klaagster werden aangedragen en de uitkomst van die berekening is met klaagster besproken. Verweerster heeft aangegeven dat voor het berekenen van de aflossingscapaciteit de gezinssamenstelling en de gezamenlijke inkomsten bepalend zijn. daarbij wordt dus ook (het inkomen van) haar partner betrokken. Het klopt overigens wel dat klaagster een voorstel zou worden toegezonden, maar nu klaagster telefonisch meerdere malen had aangegeven onder geen beding akkoord te gaan met het door verweerster voorgestelde bedrag, is besloten dit niet nader uit te werken, hetgeen klaagster ook telefonisch is medegedeeld.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De Raad stelt voorop dat zij uitsluitend bevoegd is om te beoordelen of een lid van de NVIO heeft gehandeld conform de toepasselijke gedragsregels. De Raad is derhalve niet bevoegd om de bestreden vordering inhoudelijk te beoordelen.

De Raad stelt voorts voorop, dat de gedragscode bepaalt, dat debiteuren steeds op gepaste wijze moeten worden benaderd. Dit criterium wordt vervolgens in de gedragscode met (niet-limitatieve) voorbeelden uitgewerkt.

Het door klaagster gemaakte verwijt, dat zij is aangeschreven tot betaling van het openstaande bedrag, terwijl een overeengekomen betalingsregeling liep en er door verweerster een schriftelijk voorstel zou worden gedaan snijdt geen hout. Het staat verweerster vrij om klaagster te verzoeken een hoger maandbedrag te betalen indien de omstandigheden van klaagster daartoe redelijkerwijs aanleiding geven. Klaagster en verweerster verschillen van mening of daarvan sprake is. Of het door verweerster voorgestelde bedrag in casu al dan niet gerechtvaardigd is, vergt een inhoudelijke beoordeling van het geschil, waartoe de Raad zoals gezegd niet bevoegd is. Dit is uiteindelijk ter beoordeling aan de gewone burgerlijke rechter.

Vervolgens is de vraag of verweerster klaagster onder de gegeven omstandigheden een ingebrekestelling voor het gehele openstaande bedrag mocht zenden. Ook daarvoor geldt dat het is aan de burgerlijke rechter is om daarover een oordeel te geven. Hetzelfde geldt voor het antwoord op de vraag of het verweerster vrijstond om de zaak in handen van de deurwaarder te stellen.

In deze klachtonderdelen is klaagster derhalve niet ontvankelijk.

Wat betreft de vragen of verweerster een schriftelijk betalingsvoorstel had moeten toezenden en/of zij gehouden was met haar opdrachtgever contact op te nemen over een eventueel afkoopbedrag, oordeelt de Raad als volgt.

Verweerster heeft gesteld dat klaagster reeds had aangegeven niet akkoord te zullen gaan met de voorgestelde regeling.

Dit vindt naar het oordeel van de Raad bevestiging in klaagsters brief van 6 maart 2015, waarin zij stelt dat zij “tot nader order maandelijks de ‘oude’ termijn van € 100,- zal blijven voldoen”, alsmede dat verweerster “wellicht” nog eens contact zou kunnen opnemen met de XXX om na te vragen voor welk bedrag de lening kan worden afgekocht. Aan dit laatste wordt evenwel tegelijkertijd door klaagster een aantal voorwaarden gekoppeld, waaronder een betaling door de ex van klaagster. Tenslotte wordt in de brief gesteld dat niet in discussie zal worden getreden “omtrent de inhoud van deze brief, het betalen van een euro meer of minder of andere details.” Naar het oordeel van de Raad kan onder deze omstandigheden aan verweerster niet worden verweten dat zij thans geen nieuw betalingsvoorstel (waarbij verweerster kennelijk betaling van een hoger maandbedrag zou hebben voorgesteld) heeft gedaan. Hoewel voorts als uitgangspunt dient te gelden dat verweerster contact zou dienen op te nemen met haar opdrachtgeefster over een eventuele afkoopsom, kan haar - gelet op het feit dat “wellicht” geen direct verzoek inhoudt en gelet op de daaraan door klaagster verbonden voorwaarden – evenmin worden verweten dat zij dat in dit geval heeft nagelaten. De klacht wordt in zoverre afgewezen.

De Raad is van oordeel, dat klaagster gelet op het bovenstaande niet-ontvankelijk is in de genoemde klachtonderdelen, terwijl de klacht overigens ongegrond is.

Uitspraak:

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

Verklaart klaagster niet-ontvankelijk in de klachtonderdelen zoals in de beslissing nader omschreven;

verklaart de klacht overigens ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te ‘s-Gravenhage op 25 oktober 2015.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,
mr R. Brand en mr. J.P.G. Berkelaar, leden
Voor dezen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson', written in a cursive style.

L.F.A. Husson
voorzitter