

**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 29 december 2021

in de zaak van

XXX

wonende te xxx,
verder te noemen "klagers",

tegen:

Vesting Finance B.V.,
gevestigd te Amersfoort,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klagers hebben bij e-mail van 23 juni 2021 een klacht ingediend bij KIGID. Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben niet tot het gewenste resultaat geleid, waarna op 14 september 2021 een klaagschrift is ingediend bij de Raad. Partijen hebben alle stukken betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Verweerster heeft bij verweerschrift d.d. 6 oktober 2021 gereageerd op de klacht.

Vervolgens hebben klagers en verweerster op elkaars standpunten 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:

In 2017 is een betalingsregeling met verweerster getroffen ten aanzien van 2 dossiers, waarna een herbeoordeling zou plaatsvinden. In juli 2018 heeft verweerster ter zake stukken opgevraagd, die ook zijn verstrekt door klager. Daarop is geen reactie ontvangen. In januari 2019 is er bezoek aan huis geweest door medewerkers van verweerster, zijn de dossiers besproken en is getracht tot een mogelijke afkoop te komen. Dit is echter niet gelukt. Over een "on hold" situatie is nooit gesproken en klagers betalen tot heden voor twee dossiers. In 2021 werd klagers echter medegedeeld dat zij voor één dossier niet betalen en dat er al twee jaar een dossier "on hold" staat. Dat is klagers echter niet bekend. Klagers zijn en blijven van mening dat zij op beide dossiers hebben afgelost. Op verzoeken voor het

toezenden van correspondentie vanaf 2018 is niet gereageerd door verweerster. Klagers ervaren de (jarenlange) handelwijze van verweerster als intimiderend en bedreigend, terwijl door verweerster bovendien onjuiste gegevens worden verstrekt en zij een onjuiste administratie voert.

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

Verweerster is zich er van bewust dat de langlopende behandeling van de drie dossiers, die op sommige momenten een overlap vertoont, verwarrend kan zijn. Zij heeft er echter alles aan gedaan om in de communicatie helder en duidelijk te blijven. Hoewel verweerster begrijpt dat brieven van haar kant over het betalen van schulden als vervelend kan worden ervaren, is zij van mening dat deze niet als intimiderend en bedreigend kunnen worden aangemerkt.

De overdracht van het incassodossier aan verweerster is door zowel xxx (xx) als verweerster wel degelijk gecommuniceerd, waarbij onder meer wordt verwezen naar de brief van verweerster van 5 februari 2016, gericht aan klagers, waarin de wijziging wordt weergegeven. Wat betreft het "on hold" plaatsen verwijst verweerster naar de inhoud van haar brieven van 22 juli en 19 mei 2021, waarin onder meer wordt vermeld dat in het verleden door verweerster is besloten tijdelijk geen actie te ondernemen om de schuld bij klagers te incasseren, vanwege de destijds geringe aflossingscapaciteit op dat moment. Voor de vorderingen met de nummers 14072357 en 14072333 zijn in totaal twee regelingen tot stand gekomen, ieder met een looptijd van 12 maanden. Deze regelingen golden voor de combinatie van beide vorderingen. Daarna heeft er correspondentie-wisseling plaatsgevonden om tot nieuwe afspraken te komen. Dit heeft niet meer geleid tot een nieuwe betalingsregeling, maar heeft geresulteerd in een interventie om te bezien of afkoop van de vordering mogelijk was. Deze interventie heeft een half jaar in beslag genomen. Uit deze interventie bleek dat op dat moment de betaalmogelijkheden van klagers minimaal waren. Om die reden werd de behandeling van de zaak enige tijd stil gelegd. In mei 2021 werd deze weer opgepakt. Na de interventie is er, behoudens voor dossier 12011894, geen enkele betalingsregeling meer tot stand gekomen. Klagers hebben, geheel op eigen initiatief, vrijwillig - minimale - betalingen gedaan. Verweerster heeft met het accepteren daarvan echter op geen enkele wijze signalen afgegeven dat hiermee een nieuwe betalingsregeling tot stand was gekomen. Vanwege de minimale aflossingen heeft verweerster deze betalingen, mede uit kostenoverweging, afgeboekt in het dossier met de laagste hoofdsom. Het stilleggen van de incasso-activiteiten en het weer opstarten daarvan is, gegeven de omstandigheden, een normale stap in een incassoproces.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Bij de beoordeling van de vraag of sprake is van een schending van de toepasselijke gedragsregels baseert de Raad zich op het voorgelegde dossier, waarin zich de standpunten van beide partijen bevinden. Dit brengt met zich dat zowel van klagers als van verweersters wordt verwacht dat zij niet alleen hun standpunt duidelijk formuleren, maar dit ook afdoende onderbouwen. Indien door partijen ingenomen stellingen niet of niet voldoende worden onderbouwd, maar wel door de ander worden weersproken, kan de juistheid van een stelling niet worden geverifieerd. Anderzijds zullen stellingen bij gebreke van een voldoende weerspreking in beginsel als feitelijk juist worden aangemerkt.

De Raad stelt in dat verband voorop dat klagers niet hebben aangegeven welke verplichtingen uit het Keurmerk van de NVI verweerster volgens klagers zou hebben overtreden. Voorts merkt de Raad op dat de correspondentie die door klagers in het geding is gebracht niet steeds volledig lijkt te zijn en dat deze ook deels betrekking lijkt te hebben op andere aspecten dan die waarop de huidige klacht betrekking heeft. Uit de klacht wordt echter in zijn algemeenheid wel duidelijk dat klager meent dat verweerster in ieder geval heeft gehandeld in strijd met bepalingen onder B (Debiteuren) van het Keurmerk en zich -

eveneens in zijn algemeenheid - niet heeft gedragen zoals een incassobureau jegens een debiteur dient te handelen.

Uit het dossier en de omvangrijke inhoudelijke correspondentie die tussen klagers en verweersters vanaf 2015 is gevoerd, maakt de Raad op dat het erop lijkt dat klagers en verweester elkaar op meerdere momenten niet goed hebben begrepen en dat de communicatie deels langs elkaar heen gaat. Dat verbaast niet, gelet op het feit dat de langlopende behandeling van de drie betreffende dossiers, die op sommige momenten ook nog een overlap vertoont, verwarrend kan zijn en kennelijk ook is geweest.

Klagers en verweester verschillen in de eerste plaats van mening omtrent de vraag of destijds de overdacht van de vordering(en) jegens klagers door xxx, aan klagers kenbaar is gemaakt. Verweester heeft aangegeven dat zowel door xxx als door haarzelf dienaangaande brieven naar klagers zijn verzonden. Afschriften daarvan zijn door verweester overgelegd. Hoewel niet met absolute zekerheid kan worden vastgesteld dat deze beide brieven ook daadwerkelijk zijn verzonden en door klagers zijn ontvangen (niet is immers gebleken dat deze aangetekend zijn verzonden) acht de Raad het - mede gelet op de betrouwbaarheid van de postbezorging in Nederland - onaannemelijk dat klagers zowel de brief van xxx, als de op hun naam gestelde brief van verweester niet zouden hebben ontvangen. Afgezien daarvan is niet gebleken dat klagers - ook indien zij deze brieven niet zouden hebben ontvangen - daardoor daadwerkelijk in hun belangen zouden zijn geschaad.

Anders dan gesteld door klagers kan de Raad niet vaststellen dat er na ommekomst van de betalingsregeling waarvan in 2017/2018 sprake was (betreffende het onderhavige dossier 4072357) wederom een betalingsregeling is getroffen. Klagers verkeerden kennelijk in de veronderstelling dat zij met hun maandelijksse betalingen wel (mede) op dat dossier aflostten, maar die veronderstelling was naar het oordeel van de Raad niet gerechtvaardigd. De Raad kan zich - vanuit de eerder genoemde mogelijk verwarrende situatie omtrent de verschillende dossiers - wel voorstellen dat die gedachte bij klagers bestond, maar dat kan verweester in klachtwaardige zin niet worden aangerekend.

Verweester heeft uitgebreid gemotiveerd uiteen gezet hoe is omgegaan met de genoemde door klagers gedane betalingen. Dat het betreffende dossier "on hold" stond, was klagers kennelijk niet duidelijk. De Raad kan ook niet vaststellen dat op dat punt duidelijke correspondentie is gevoerd met klagers. Onjuist is voorts de stelling van verweester dat klagers ter zake niet zouden hebben verzocht om correspondentie dienaangaande uit 2018. Klagers hebben daarom in hun e-mails van 19 juli 2021 en 3 augustus 2021, die zich in het dossier bevinden, immers expliciet verzocht. Kennelijk is echter ook hier weer sprake van een communicatiestoornis tussen partijen, nu verweester heeft gemeend daarop te hebben geantwoord met haar e-mail van 22 juli 2021, waarin wordt verwezen naar haar brief van 19 mei 2021. Hoewel die brief een verklaring geeft voor het feit dat het dossier "on hold" heeft gestaan, lijkt verweester zich daarbij niet te hebben gerealiseerd - althans heeft zij niet aan klagers medegedeeld - dat daaromtrent indertijd (kennelijk) geen correspondentie is gevoerd en deze dus ook niet kon worden overgelegd.

De wijze waarop verweester is omgegaan met de betalingen van klagers is echter niet ongebruikelijk en evenmin strijdig met de gedragsregels. Ook kan niet worden vastgesteld dat die handelwijze nadelig is geweest voor klagers.

De Raad kan zich voorstellen dat de correspondentie van verweester jegens klagers, waarbij aanspraak is gemaakt op betaling, bij klagers wellicht gevoelens van intimidatie/bedreiging heeft opgeroepen. Echter, dat correspondentie van de zijde van incassobureaus een toonzetting heeft die erop is gericht om debiteuren tot (onvrijwillige) betaling te bewegen, nadat daaraan een traject vooraf is gegaan waarbij geen incassobureau betrokken is geweest, is inherent aan het doel waarvoor deze organisaties worden ingeschakeld. In het overgrote deel van de gevallen is in dat stadium immers sprake

van een situatie waarin debiteuren weigeren vorderingen te voldoen. Het enkel hanteren van ferme taal die bij debiteuren in voorkomend geval subjectieve gevoelens kunnen oproepen van - bijvoorbeeld - intimidatie, betekent derhalve nog niet dat daarvan objectief gezien sprake is. Dat is pas aan de orde indien - in aanmerking nemend het genoemde doel van de correspondentie in kwestie - kan worden vastgesteld dat het incassobureau de grenzen van het toelaatbare, mede bezien in het licht van de toepasselijke gedragsregels van de NVI, heeft overschreden. Daarvan is echter naar het oordeel van de Raad in dit geval geen sprake.

Alles overziende is de Raad van oordeel dat de ontstane situatie, die aanleiding is geweest tot het indienen van de klacht, grotendeels, zo niet volledig is ontstaan door verwarring in het kader van de langlopende afhandeling van de verschillende dossiers die aan klagers zijn gekoppeld, die deels overlap vertonen en waarbij bij klagers en verweerster over en weer op onderdelen sprake is geweest van miscommunicatie. Aan dit laatste hebben beide partijen bijgedragen. De Raad heeft echter niet kunnen vaststellen dat van de zijde van verweerster is gehandeld met de toepasselijke gedragsregels, hetgeen bepalend is voor het gegrond kunnen verklaren van een klacht.

In zoverre wordt de klacht ongegrond verklaard en zouden klagers daarmee het klachtengeld verbeuren. Gelet op het vorenstaande geeft de Raad echter - nu zij dat niet kan bepalen - in overweging, onder de gegeven omstandigheden in dit specifieke geval, het klachtengeld aan klagers te retourneren.

Uitspraak:

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

verklaart de klacht ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 29 december 2021.

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. Berkelaar, leden

Voor dezen



L.F.A. Husson
voorzitter