Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0484

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. R. Imhof, mr. A.M. Verweij-Hoogveld, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	19 juni 2025
Klacht van	De consument[1]
Tegen	Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Vesting
Uitkomst	Klacht ongegrond

Samenvatting

Incassotuchtklacht. De consument beklaagt zich over de handelwijze van Vesting als incassodienstverlener. De commissie is van oordeel dat Vesting niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De klacht van de consument is ongegrond.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Vesting; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Vesting.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2006 hebben de consument en de toenmalige echtgenoot van de consument (hierna: de ex-partner) een doorlopend krediet (hierna: het krediet) bij ING Bank N.V. (hierna: de bank) afgesloten. Het krediet was bedoeld als reserve voor de opstart van de onderneming van de ex-partner. De consument en de ex-partner waren hoofdelijk aansprakelijk voor het krediet.

2.2 In mei 2009 heeft de consument de relatie beëindigd.

[1] Zie voor het consumentenbegrip bij incassotuchtklachten vraag 5.5 van het 'Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024' en de toelichting hierop in de bijlage bij het 'Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024' voor incassotuchtklachten.

Hierna is op een zeker moment de consument gebleken dat de ex-partner de toegang tot alle gezamenlijke bankrekeningen voor haar had geblokkeerd. In januari 2010 heeft de consument van de bank een brief ontvangen met een overzicht van het krediet. De consument heeft toen geconstateerd dat er buiten haar medeweten ongeveer € 19.000,- was opgenomen. De consument heeft toen direct (op een vrijdag) contact opgenomen met de bank en verzocht het krediet te blokkeren. De maandag hierna heeft zij opnieuw contact opgenomen met de bank om te verifiëren of aan haar verzoek om het krediet te blokkeren was voldaan. Dit bleek niet het geval, waardoor het saldo was opgelopen tot € 25.000,-. In de echtscheidingsprocedure die hierna volgde, heeft de rechter beslist dat de consument aan de betaling van de totale schuld van € 25.000,- een bedrag van € 3.750,- moet bijdragen. De consument heeft daarop direct een betalingsregeling getroffen met Vesting, dat de vordering van de bank ter incasso had overgenomen, en heeft uiteindelijk haar aandeel in de schuld afgelost. De bank hield de consument aansprakelijk voor het niet afgeloste deel van de schuld. De bank heeft op naam van de consument op 1 februari 2011 een achterstandscode A en op 12 september 2011 een bijzonderheidscode 3 (hierna: de BKR-registraties) in het Centraal Krediet Informatiesysteem van Stichting Bureau Krediet Registratie laten registreren. De consument heeft de bank meerdere keren gevraagd om de BKR-registraties te verwijderen. Deze verzoeken zijn door de bank afgewezen. Tijdens de onderhavige procedure heeft de consument bij Kifid ook een klacht ingediend over de weigering van de bank om de BKR-registraties te verwijderen. Hierop heeft de bank besloten alsnog de BKR-registraties van de consument te verwijderen en haar niet langer aan te spreken voor de onderliggende vordering. Vesting heeft na deze beslissing van de bank de consument onmiddellijk uit het dossier verwijderd.

De klacht en vordering

2.3 De consument klaagt over de handelwijze van Vesting in deze zaak. De consument heeft haar klacht onderbouwd met de volgende argumenten.

2.4 Vesting heeft geweigerd om met de consument een persoonlijk gesprek te voeren. Vesting heeft ook geweigerd om een vast contactpersoon aan te wijzen met beslissings-bevoegdheid om tot afspraken voor een regeling tegen finale kwijting te kunnen komen.

2.5 Verder voert de consument aan dat zij gedurende al de jaren dat deze zaak loopt nooit een menselijke reactie van Vesting heeft gekregen. De consument heeft nooit het gevoel gehad serieus te worden genomen. Dat is voor de consument heel frustrerend geweest.

2.6 Ten slotte voert de consument aan dat zij steeds opnieuw haar situatie heeft moeten uitleggen en bij Vesting niemand met haar heeft meegedacht. Vesting heeft zich altijd verscholen achter procedures. Geen van haar verzoeken voor een andere benadering, zoals een vast contactpersoon, zijn ingewilligd. Vesting is altijd uitgegaan van het feit dat zij een schuld heeft bij de bank en die moest betalen. Vesting heeft nagelaten te bekijken waardoor zij de afgelopen 15 jaar in deze positie is gekomen.

Daarentegen heeft de bank uiteindelijk wel naar haar persoonlijke verhaal gekeken, een belangenafweging gemaakt, haar finale kwijting verleend en de BKR-registraties verwijderd, waardoor aan deze vervelende situatie een einde is gekomen.

2.7 De consument is van mening dat het terecht zou zijn dat Vesting voor haar gedrag in deze zaak een waarschuwing krijgt in de hoop dat Vesting deze waarschuwing serieus neemt en in de toekomst een meer individuele en menselijkere benadering zal toepassen.

Het verweer

2.8 Vesting heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar oordeelt de commissie over?

3.1 De vraag die moet worden beantwoord is of Vesting als incassodienstverlener tegenover de consument tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dat oordeel als volgt toe.

Inleiding

3.2 Allereerst licht de commissie toe waarom zij niet zal oordelen over datgene wat de consument heeft aangevoerd over de bank.

Toetsingskader

3.3 Op grond van vraag 2.4 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024 oordeelt de commissie niet over de rechtsverhouding tussen de consument en de opdrachtgever (de bank) van de incassodienstverlener (Vesting). De commissie beoordeelt uitsluitend of het gedrag en de handelwijze van de incassodienstverlener tuchtrechtelijk verwijtbaar is. Als de incassodienstverlener is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen (hierna: NVI) beoordeelt de commissie daarbij op grond van vraag 15.4 van het reglement ook of de incassodienstverlener regels heeft overtreden van de NVI of blijk geeft van het voornemen daartoe. De regels van de NVI zijn de statuten, het huishoudelijk reglement, de criteria van het Incasso Keurmerk en de NVI Gedragscode.

3.4 Volgens de commissie blijkt uit het dossier niet dat Vesting de consument niet serieus heeft genomen en geen oog heeft gehad voor de persoonlijke omstandigheden van de consument. Vesting heeft aangevoerd dat zij als professionele financiële dienstverlener gehouden is om conform de toepasselijke wet- en regelgeving te opereren, hetgeen onder meer betekent dat zij binnen de vastgestelde juridische en operationele kaders dient te handelen.

Vesting heeft daarbij aangegeven het te betreuren dat de consument dit heeft ervaren alsof er geen persoonlijke beoordeling heeft plaatsgevonden. Volgens Vesting kenmerkt het reguliere incassoproces zich per definitie door een zekere mate van gestandaardiseerde werkwijzen, teneinde een consistente en rechtmatige behandeling van vorderingen te waarborgen. Binnen dit proces is volgens Vesting echter altijd ruimte voor maatwerk.

3.5 De commissie begrijpt dat het voor de consument onprettig was steeds opnieuw haar verhaal te moeten vertellen en zij geen vast contactpersoon kreeg toegewezen of niet is uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Maar het niet toewijzen van een vast contact-persoon en/of het niet uitnodigen voor een persoonlijk gesprek, is naar het oordeel van de commissie niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Weliswaar begrijpt de commissie de wensen van de consument op een meer persoonlijk contact, maar dat maakt het handelen van Vesting niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Voor de commissie is niet aangetoond dat Vesting in de behandeling van het dossier (gedrags)normen heeft overschreden en/of gehandeld heeft in strijd met wet- en regelgeving. Over de stelling van de consument dat de bank, in tegenstelling tot Vesting, wel heeft gekeken naar haar persoonlijke verhaal, merkt de commissie het volgende op. De bank is in deze zaak de opdrachtgever van Vesting. Vesting heeft ten aanzien van het verzoek om finale kwijting en het maken van een belangen-afweging met betrekking tot de BKR registraties geen beslissingsbevoegdheid, die heeft de bank.

3.6 Gelet op het bovenstaande is de commissie geen tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door Vesting gebleken. De commissie zal de klacht daarom ongegrond verklaren.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl