

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0169

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

Datum uitspraak	25 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Hoist Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Tuchtklacht
Uitkomst	Klacht gegrond
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hoist heeft in 2024 een vordering op de consument geprobeerd te incasseren terwijl zij de consument voor deze vordering in 2015 finale kwijting heeft verleend. De commissie oordeelt dat dat tuchtrechtelijk verwijtbaar is en legt Hoist de maatregel van berisping op.

1. De procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement¹ en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument.
- 1.2 Hoist heeft van de mogelijkheid tot het voeren van verweer in zoverre gebruik gemaakt dat zij correspondentie heeft overgelegd en daar in algemene zin naar heeft verwezen.
- 1.3 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer [naam 1].
- 1.4 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. Bij die beslissing heeft de commissie laten meewegen dat Hoist in algemene zin heeft verwezen naar eerder gevoerde correspondentie.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft, samen met haar toenmalige echtgenoot, op enig moment een overeenkomst gesloten met Ribank N.V. (hierna: Ribank). In 2012 heeft Ribank de vordering op de consument (hierna: de vordering) overgedragen aan Hoist.

¹ Te raadplegen op www.kifid.nl/statuten-en-reglementen.

Hoist heeft de vordering op de consument ter incasso uit handen gegeven aan gerechtsdeurwaarderskantoor Incassade.

- 2.2 Op 17 juli 2015 heeft Hoist een namens de consument aangeboden betalingsvoorstel tegen finale kwijting geaccepteerd. Incassade heeft de ontvangst van het kwijtingsbedrag op 11 augustus 2015 aan de gemachtigde van de consument bevestigd.
- 2.3 Op 20 december 2017 heeft gerechtsdeurwaarderskantoor Syncasso (de rechtsopvolgster van Incassade) beslag gelegd op het inkomen van de consument uit hoofde van de vordering. Na protest van de consument is dit beslag opgeheven. Syncasso heeft hiervoor haar excuses aangeboden aan de consument.
- 2.4 Per brief van 7 februari 2024 heeft De Kluijver Gerechtsdeurwaarders (hierna: de deurwaarder) namens Hoist de consument gesommeerd om een bedrag van ruim € 61.000,- te betalen. In deze brief is opgenomen dat als de consument niet reageert, zij er rekening mee dient te houden dat tot beslag kan worden overgegaan.
- 2.5 De consument heeft hierop een advocaat ingeschakeld, die Hoist vervolgens heeft gesommeerd om verdere incasso- of executiemaatregelen te staken en gestaakt te houden en de consument een passend voorstel te doen voor vergoeding van de ontstane schade. Per brief van 21 maart 2024 heeft de advocaat Hoist verzocht om schriftelijk te verklaren dat zij zich zal onthouden van verdere incasso- of executiemaatregelen, om een vergoeding te betalen voor de kosten van rechtsbijstand van € 1.034,55 en om een vergoeding voor immateriële schade te betalen van € 1.500,-.
- 2.6 Hoist heeft per e-mail van 27 maart 2024 haar excuses aangeboden voor de ongemakken die zijn ontstaan naar aanleiding van de pogingen om de vordering te incasseren. Zij heeft schriftelijk bevestigd dat de consument nooit meer zal worden aangesproken voor de vordering. Hoist heeft vergoeding van de kosten van rechtsbijstand en van een schadevergoeding van de hand gewezen.
- 2.7 Verdere correspondentie tussen partijen over een financiële tegemoetkoming heeft niet tot een oplossing geleid.

De klacht van de consument

- 2.8 De consument klaagt erover dat Hoist tot tweemaal toe heeft geprobeerd om – via een door haar ingeschakelde deurwaarder – een niet meer bestaande vordering bij haar te incasseren. Voor het eerst in 2017, waarbij ook beslag is gelegd op het inkomen van de consument, en nogmaals in 2024, waarbij de mogelijkheid tot beslag nadrukkelijk aan de consument is voorgehouden. Deze handelswijze van Hoist heeft geleid tot slapeloze nachten en mentale problemen bij de consument, waaronder een verlies aan vertrouwen in instanties, een gevoel van machteloosheid, paniek en depressie.

- 2.9 De consument wil dat Hoist inzicht geeft in haar administratie en uitlegt hoe het kan dat tot tweemaal toe door een deurwaarder ten onrechte incassopogingen zijn gedaan. Ook wil zij weten welke concrete handelingen Hoist heeft ondernomen om een herhaling te voorkomen. Verder wil zij een gemeend excuus van Hoist ontvangen. De consument stelt dat zij door het handelen van Hoist immateriële schade heeft geleden ten bedrage van € 2.500,- en materiële schade ten bedrage van € 1.034,55 wegens kosten voor rechtsbijstand.

3. De beoordeling

De klacht is behandelbaar

- 3.1 De commissie moet eerst ambtshalve beoordelen of de klacht behandelbaar is. De klacht van de consument over het handelen van Hoist in 2017 is niet behandelbaar op grond van Vraag 7 onder 1 sub a en b van het reglement. Daarin staat dat een klacht bij Kifid kan worden ingediend binnen drie maanden nadat (in dit geval) Hoist over de klacht een definitief standpunt heeft ingenomen of binnen een jaar nadat de klacht voor het eerst is voorgelegd aan (in dit geval) Hoist. De consument heeft over het handelen van Hoist in 2017 een klacht ingediend bij Syncasso. Daarop heeft Syncasso een definitief standpunt ingenomen, in de vorm van excuses. Omdat Syncasso handelde in opdracht van Hoist, is de klacht daardoor ook voorgelegd aan Hoist en is het definitieve standpunt van Syncasso ook het definitieve standpunt van Hoist. De beide genoemde termijnen zijn inmiddels verstreken, zodat de klacht over het handelen van Hoist in 2017 niet behandelbaar is. De klacht van de consument over het handelen van Hoist in 2024 is wel behandelbaar, zodat de commissie die zal beoordelen.

Waar de klacht over gaat

- 3.2 De commissie stelt allereerst vast dat zij in deze tuchtklachtprocedure van de vorderingen van de consument uitsluitend de vordering tot vergoeding van de kosten van rechtsbijstand kan beoordelen. Dat kan de commissie doen op grond van vraag 47 onder e van het reglement. Voor het overige kan de commissie uitsluitend beoordelen of Hoist tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De commissie komt tot het oordeel dat Hoist dit heeft gedaan. De commissie licht haar oordeel als volgt toe.

De regels waar de commissie aan toetst

- 3.3 Omdat Hoist als incassodienstverlener is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (hierna: NVI) toetst de commissie op grond van vraag 15.4 van het reglement ook of de incassodienstverlener regels van de NVI heeft overtreden of blijk geeft van een voornemen daartoe. De regels van de NVI zijn de statuten, het huishoudelijk reglement, het Incasso Keurmerk en de Gedragscode.²

Hoist heeft tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld door de vordering te (laten) incasseren

- 3.4 De commissie gaat ervan uit dat Hoist de deurwaarder opdracht heeft gegeven om de vordering te incasseren. Dit is namelijk in de brief van de deurwaarder van 7 februari 2024 opgenomen en Hoist heeft op dit punt geen verweer gevoerd. Het staat voor de commissie vast dat Hoist heeft geprobeerd om een niet bestaande vordering te doen incasseren door de deurwaarder.
- 3.5 De commissie is van oordeel dat Hoist, door te handelen zoals hierboven beschreven, tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Hoist heeft artikel 6 van de NVI Gedragscode geschonden. Dit artikel bepaalt dat NVI-leden, zoals Hoist, integer, eerlijk en betrouwbaar werken. Het proberen te incasseren van een niet bestaande vordering kan niet worden aangemerkt als integer of eerlijk. Daarnaast heeft Hoist artikel B.6 van het NVI Incasso Keurmerk 2024 geschonden. Dit artikel bepaalt dat de incassodienstverlener alleen die maatregelen aankondigt (of laat aankondigen) die ook daadwerkelijk kunnen worden uitgevoerd. Omdat de vordering niet meer bestaat, had Hoist niet door de deurwaarder – in de brief van 7 februari 2024 – mogen laten aankondigen dat beslag kan worden gelegd. De klacht van de consument is daarmee gegrond.

De gevolgen van de gegronde klacht

- 3.6 Bij de beoordeling van de vraag of dit betekent dat aan Hoist een maatregel moet worden opgelegd, en zo ja welke, houdt de commissie rekening met de flinke impact die het handelen van Hoist op de consument heeft gehad. Die flinke impact blijkt uit het dossier en is begrijpelijk. Dat Hoist haar verontschuldiging heeft aangeboden aan de consument is een goed signaal richting de consument maar maakt het handelen van Hoist niet minder tuchtrechtelijk verwijtbaar.
- 3.7 De commissie is van oordeel dat bij deze ernstige gedraging de maatregel van berisping past.
- 3.8 De consument vordert een vergoeding van de kosten voor rechtsbijstand. Kosten voor rechtsbijstand zijn toewijsbaar op grond van vraag 47.3 van het reglement.

² De relevante bepalingen uit de Gedragscode en het Incasso Keurmerk zijn opgenomen in de bijlage. De volledige tekst van deze regelingen is te raadplegen op www.nvi.nl.

Het komt de commissie niet onredelijk voor dat de consument een advocaat heeft ingeschakeld en de hoogte van deze kosten komt de commissie ook niet onredelijk voor. De commissie zal deze vordering daarom toewijzen.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht van de consument gegrond;
- legt Hoist de maatregel van berisping op;
- beslist dat Hoist een bedrag van € 1.034,55 aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze uitspraak aan partijen is verstuurd.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de NVI Gedragscode 2019 en het NVI Incasso Keurmerk 2019

NVI Gedragscode 2019

6. NVI-leden werken integer, zijn eerlijk en betrouwbaar en voorkomen (de schijn van) belangenverstrengeling.

NVI Incasso Keurmerk 2019

B. DEBITEUREN

(...)

6. Het incassobedrijf kondigt aan de debiteur alleen die maatregelen aan die men ook daadwerkelijk kan uitvoeren. Dit ziet toe op zowel de inhoud van de maatregelen als de periode waarbinnen die worden voorzien. Dreigen met maatregelen die aan de gerechtsdeurwaarder zijn voorbehouden is pertinent niet toegestaan.

(...)