Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-312
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 mei 2016
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Unisolve B.V., gevestigd te Woerden, verder te noemen het Incassobureau
Datum uitspraak	: 11 juli 2016
Aard uitspraak	: Niet-bindend

Samenvatting

Consument heeft een vaststellingsovereenkomst gesloten met het Incassobureau. Consument zou finale kwijting verleend worden indien hij ineens €6.725,- betaalt en gedurende 36 maanden voor de 15e dag van de maand €75,- betaalt. Consument betaalt de €6.725,-, maar betaalt enkele malen niet voor de 15e dag van de maand de €75,-. Het Incassobureau accepteert wel alle betalingen zonder enig commentaar. Na circa 1 jaar geeft Consument te kennen dat hij zijn restschuld ineens wil voldoen. Het incassobureau ontbindt hierop de overeenkomst wegens niet-nakoming van verplichtingen van Consument. Onder deze omstandigheden is het, met name gelet op het grote belang van Consument bij voortzetting van de betalingsregeling, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat het Incassobureau alsnog, zonder duidelijke voorafgaande schriftelijke waarschuwing, van haar bevoegdheid tot ontbinding gebruik zou maken.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van het Incassobureau;
- het verweerschrift van het Incassobureau, waarin zij onder meer verwijst naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Het Incassobureau heeft de incasso van een schuldvordering op basis van een geldlening met contractnummer [nummer] jegens Consument in beheer.

2.2 Op 11 november 2014 komen partijen een vaststellingsovereenkomst overeen, waarin afspraken zijn gemaakt over de voldoening van de schuld. Het Incassobureau zal Consument finale kwijting verlenen als voldaan is aan die afspraken. In de vaststellingsovereenkomst is het volgende opgenomen:

(…)
Ten aanzien van uw voorstel kunnen wij u als volgt informeren. Wij zijn bereid om tegen betaling ineens van €6.725,- en aanvullende betaling van 36 aaneengesloten maandbetalingen nadien van € 75,-, onder de navolgende voorwaarden akkoord te gaan. (…)

(…)
Het volledige bedrag van € 6.725 dient voor vrijdag 14 november 2014 te zijn bijgeschreven op bankrekening [NUMMER 1] ten name van Unisolve en onder vermelding van het dossiernummer [NUMMER 2].

De opvolgende 36 aaneengesloten maandelijkse betalingen van minimaal € 75,- dienen telkens voor de 15de dag van de betreffende maand op de voorgeschreven wijze te zijn bijgeschreven. De eerste dient op 15 december 2014 te zijn bijgeschreven op de voorgeschreven wijze. (…)

(…)
Als niet aan de gestelde voorwaarden wordt voldaan, dan vervalt dit aanbod terstond en zonder nadere aankondiging. Er kan daar vervolgens geen enkel recht meer aan worden ontleend en de openstaande som op basis van de contractuele verplichtingen zal weer geheel en ineens opeisbaar zijn.
(…)

2.3 Op 12 november 2014 wordt door Consument €6.725,- overgemaakt aan het Incassobureau.

2.4 Op 11 december 2014 wordt door Consument voor de eerste maal €75,- aan het Incassobureau overgemaakt.

2.5 Consument betaalt vervolgens een aantal keer niet voor de 15de dag van de betreffende maand €75,- aan het Incassobureau.

2.6 Consument benadert op 1 december 2015 het Incassobureau met de vraag wat het totale resterende bedrag is dat hij moet voldoen op grond van de vaststellingsovereenkomst. Op dat moment is in totaal 10 maal €75,- overgemaakt, waarvan enkele betalingen niet zijn voldaan voor de 15de van de maand. De eerste keer dat Consument niet voor de 15de dag van de betreffende maand €75,- aan het Incassobureau betaalt, is februari 2015.

2.7 In de e-mailwisseling die naar aanleiding van de in punt 2.6 beschreven vraag plaatsvindt tussen het Incassobureau en Consument, geeft het Incassobureau te kennen dat Consument, door niet voor de 15de dag van elke maand €75,- aan het Incassobureau te betalen, Consument niet heeft voldaan aan de voorwaarden in de vaststellingsovereenkomst. Volgens het Incassobureau zou de vaststellingsovereenkomst daarom zijn komen te vervallen.

2.8 Op 7 januari 2016 dient Consument een klacht in bij het Incassobureau.

2.9 Op 14 januari 2016 reageert het Incassobureau op de klacht van Consument en wijst deze af.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat het Incassobureau wordt veroordeeld tot nakoming van de vaststellingsovereenkomst.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Het Incassobureau schiet toerekenbaar tekort in de nakoming van de verbintenissen uit de vaststellingsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Er is sprake van een vaststellingsovereenkomst tussen Consument en het Incassobureau.
- Consument heeft de €75,- betaald. Hoewel soms niet voor de 15de dag van de maand de €75,- werd betaald, zijn de betalingen wel geaccepteerd. Over het niet betalen voor de 15de is verder ook nooit gecommuniceerd door het Incassobureau.

Verweer van het Incassobureau

3.3 Het Incassobureau heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Tussen partijen is een vaststellingsovereenkomst gesloten. Hierin zijn afspraken gemaakt. Eén van de afspraken is maandelijks €75,- voor de 15de van de maand, te beginnen vanaf december 2014 en met een duur van 36 maanden, te betalen aan het Incassobureau. Ook is overeengekomen dat bij niet-nakoming van de afspraken de vaststellingsovereenkomst komt te vervallen, zonder dat daarvoor enige aankondiging van het Incassobureau nodig is.
- Consument heeft zich niet aan de afspraken uit de vaststellingsovereenkomst gehouden door enkele malen na de 15de van de maand €75,- over te maken. De vaststellingsovereenkomst is daarom komen te vervallen.

4. Beoordeling

4.1 Niet ter discussie staat dat er tussen partijen een vaststellingsovereenkomst overeen is gekomen, waarin is afgesproken dat Consument gedurende 36 maanden voor de 15de van elke maand €75,- diende te betalen aan het Incassobureau en dat bij niet-nakoming van de afspraken de vaststellingsovereenkomst zou komen te vervallen. De Commissie stelt op basis van de stukken vast dat Consument wist, dan wel behoorde te weten, wat die afspraken inhielden. Niet door Consument is betwist dat hij aan één van die afspraken, het gedurende 36 maanden voor de 15de van elke maand €75,- betalen aan het Incassobureau, niet heeft voldaan. In beginsel zou Consument daarmee in verzuim zijn en zou het Incassobureau de vaststellingsovereenkomst daarom kunnen ontbinden.

4.2 Uit het dossier blijkt dat Consument reeds in februari 2015 niet voor de 15de van de maand heeft betaald om vervolgens tot aan december 2015 wederom een aantal keren niet te betalen voor de 15de van de maand. Desondanks heeft het Incassobureau geen contact opgenomen met Consument of de vaststellingsovereenkomst ontbonden. Zij heeft de maandelijkse betalingen gewoon geaccepteerd. De Commissie stelt uit de stukken vast dat pas op 1 december 2015, nadat Consument het Incassobureau benaderde om zijn restschuld ineens te voldoen, het Incassobureau voor het eerst wees op het feit dat Consument een aantal keer niet voor de 15de van de maand heeft betaald.

4.3 Door bijna een jaar lang de betalingen van Consument te accepteren, zonder hem erop te wijzen dat de betalingsregeling ontbonden zou zijn, heeft het Incassobureau Consument naar het oordeel van de Commissie in de waan gelaten dat zij geen gebruik zou maken van haar recht tot ontbinding van de vaststellingsovereenkomst. Onder deze omstandigheden is het, met name gelet op het grote belang van Consument bij voortzetting van de betalingsregeling, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat het Incassobureau alsnog, zonder duidelijke voorafgaande schriftelijke waarschuwing, van haar bevoegdheid tot ontbinding gebruik zou maken.

4.4 De Commissie neemt hierbij in overweging dat het bericht van ontbinding pas door het Incassobureau is verzonden, nadat Consument te kennen heeft gegeven het uit hoofde van de vaststellingsovereenkomst nog resterende bedrag ineens te willen voldoen. Consument zou, indien hij in december 2015 het restant zou hebben betaald, van zijn verplichtingen jegens (de opdrachtgever van) het Incassobureau zijn gekweten, zo oordeelt de Commissie.

4.5 De Commissie komt tot de conclusie dat Consument alsnog in de gelegenheid dient te worden gesteld om het nog uit hoofde van de vaststellingsovereenkomst verschuldigde bedrag tegen finale kwijting te voldoen, ineens dan wel in termijnen. Mocht Consument sinds december 2015 in gebreke zijn gebleven met de betaling van de maandtermijnen uit hoofde van de vaststellingsovereenkomst, hetgeen gelet op de houding en mededelingen van het Incassobureau niet als ondenkbaar wordt geacht, dient Consument deze achterstand alsnog te betalen binnen veertien dagen nadat een afschrift van deze uitspraak aan partijen is verzonden.

4.6 Ten slotte wijst de Commissie partijen erop dat Consument in beginsel nog steeds in verzuim komt indien hij de toekomstige termijnen niet of niet stipt voldoet, of indien hij eventueel opgelopen achterstand niet voldoet zoals in punt 4.5 omschreven, zodat het Incassobureau in dat geval alsnog het recht heeft om de vaststellingsovereenkomst te ontbinden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat het Incassobureau binnen twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, het Incassobureau Consument in de gelegenheid moet stellen het restant van de schuld die zij het Incassobureau verschuldigd is uit hoofde van de vaststellingsovereenkomst, te voldoen.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.