

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0075

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. A.M. Verweij-Hoogveld,
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	29 januari 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 klaagt zich over het gedrag van Vesting als incasso-dienstverlener. Vesting heeft niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld en daarom wordt de vordering afgewezen.

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 De consument heeft als intermediair in 2000 met ING een hypotheekarrangement afgesloten. ING heeft op grond van de hieruit voortvloeiende charge back-regelingen een vordering op de consument. Nadat de consument de in 2005 afgesproken betalings-regeling niet is nagekomen, heeft ING de consument in 2012 gedagvaard voor een bedrag van € 25.000,- te vermeerderen met wettelijke rente en kosten. Deze vordering is bij verstek toegewezen en het vonnis is aan de consument betekend.
- 2.2 In maart 2021 heeft een deurwaarder op verzoek van ING beslag op het loon van de consument gelegd.

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.

In september 2021 is de uitvoering van dit loonbeslag bevroren vanwege de toen (voor de eerste 6 maanden) afgesproken betalingsregeling van € 75,- per maand met als voorwaarde dat deze regeling geldt zolang er geen nieuw loonbeslag wordt gelegd.

- 2.3 Op 16 april 2024 heeft de consument een mail naar Vesting gestuurd en daarin opgemerkt dat op dat moment niet de maandelijkse betaaltermijn van € 75,- wordt ingehouden maar € 300,- en dit vanwege zijn geringe inkomen direct tot problemen leidt. Verder staat er in de mail dat de consument zich afvraagt of zijn vakantiegeld ook zal worden ingehouden. En als dat zo is dat er dan voor hem een groot financieel probleem zal ontstaan.
- 2.4 Op 21 april 2024 heeft de consument desgevraagd inzage verleend in zijn actuele financiële situatie. Hij heeft een ingevuld maandoverzicht van inkomsten en uitgaven met onderliggende stukken Vesting toegestuurd.
- 2.5 Op 22 april 2024 heeft Vesting de consument gemaild:
- "(...) voordat wij het voorstel aan cliënte kunnen voorleggen, verneem ik graag welk bedrag u aanbiedt ter finale kwijting, anders kan cliënte het voorstel niet in behandeling nemen (...)."*
- 2.6 Hierop heeft de consument dezelfde dag gereageerd en gesteld dat uit die stukken is af te leiden dat er geen enkele ruimte is om af te lossen en heeft hij voorgesteld dat de schuld aan ING alsmede een andere schuld die door Vesting wordt ingevorderd, worden kwijtgescholden.
- 2.7 Op 26 april 2024 heeft Vesting de consument geschreven dat bij een periodieke controle in maart 2024 is gebleken dat een andere deurwaarder ook loonbeslag heeft gelegd, waarmee niet meer werd voldaan aan de in maart 2021 afgesproken betalingsregeling. Het is om deze reden dat de maandelijkse afbetaling is verhoogd naar € 300,- en daarmee is aangepast aan de beslagvrije voet. En tot slot staat in deze brief dat Vesting geen mogelijkheden ziet om die aanpassing te herzien.
- 2.8 Op 23 mei 2024 heeft de consument een klacht bij Vesting ingediend. De consument heeft uitgelegd dat hij al 2 maanden doende is om met Vesting een oplossing voor zijn dossier te zoeken zonder dat er iets is gebeurd. Hij voelt zich niet serieus genomen. Zo geeft een medewerker slechts summiere antwoorden en dat leidt elke keer tot niets. Verder heeft de consument gesteld dat een actieve houding op zijn plaats is en vraagt hij Vesting om zo spoedig mogelijk contact op te nemen om zijn 'nijpende situatie' te bespreken. Contact door de eerder bedoelde medewerker is wat hem betreft geen optie, aldus de consument.
- 2.9 Op 7 juni 2024 heeft Vesting met de consument telefonisch contact opgenomen en dit gesprek diezelfde dag schriftelijk aan de consument bevestigd. In deze brief staat dat de door de consument bedoelde medewerker bij de deurwaarder in dienst is en niet bij Vesting.

2.10 Verder staat er in deze brief:

“(…) Wij begrijpen dat u graag snel antwoord op uw vragen wilt ontvangen. Hoewel wij proberen alle binnengekomen berichten zo snel mogelijk te beantwoorden, is het niet altijd mogelijk om direct per onderwerp te reageren. Zeker gezien het verlenen van finale kwijting gevolgen kan hebben voor het wel of niet mogen behouden van vakantiegeld willen wij u graag van één reactie voorzien op uw meerdere vragen. (…)”

2.11 Vesting heeft geschreven dat het verkrijgen van de finale kwijting geen recht op zich is. Vesting heeft voorts gemotiveerd waarom het verzoek van de consument om finale kwijting te verlenen wordt afgewezen, het vakantiegeld niet aan hem wordt overgemaakt en de betalingsregeling niet wordt herzien.

2.12 Verder heeft Vesting op verzoek van de consument in de brief van 7 juni 2024 het beoordelingskader voor voorstellen tegen finale kwijting geschetst en toegepast op het verzoek van de consument.

2.13 De consument heeft hierop zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht

2.14 De consument klaagt erover dat zijn klacht niet serieus wordt genomen, dat ‘de boel’ alleen maar wordt gerekt met vervelende gevolgen voor iedereen. En voorts dat hij nog steeds niet wordt gehoord door alle partijen. De consument onderbouwt zijn klacht met de volgende argumenten.

2.15 Al vanaf april 2024 is hij bezig met deze kwestie. Hij vroeg meer dan eens om een persoonlijk gesprek met ING maar is tot op heden nooit gehoord. De consument stelt dat ING hem vertelde dat het indienen van de klacht de enige manier zou zijn om met elkaar om de tafel te komen. Als mogelijke oplossing voor de klacht stelt de consument voor dat het gesprek wordt aangegaan en constructief naar het lopende probleem wordt gekeken.

2.16 Naar aanleiding van het verweer van Vesting heeft de consument zijn klacht aangepast. Hij stelt dat Vesting juridisch gezien altijd correct heeft gehandeld. Echter probeert hij al vanaf april 2024 tevergeefs in gesprek te komen met ING. En dit maakt dat hij zich respectloos behandeld voelt door Vesting. Vooruitgang wordt niet geboekt en de consument vindt dat alle bestede tijd en moeite voor niets is geweest.

Het verweer

2.17 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 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of Vesting als incassodienstverlener tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld rond de wijziging van de betalingsregeling en de daaruit voortvloeiende verzoeken van de consument. De commissie is van oordeel dat Vesting niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en licht dit oordeel hieronder toe.

Inleiding

- 3.2 Allereerst licht de commissie toe waarom zij niet zal oordelen over al datgene wat de consument aanvoerde over ING.
- 3.3 In vraag 2.4 van het Reglement Geschillencommissie Kifid² (hierna: het reglement) is vastgelegd dat de commissie niet oordeelt over de rechtsverhouding tussen de consument en de opdrachtgever (ING) van de incassodienstverlener (Vesting). De commissie beoordeelt *uitsluitend* of het gedrag en de handelwijze van de incassodienstverlener, dus Vesting, tuchtrechtelijk verwijtbaar is.

Toetsingskader

- 3.4 Omdat Vesting als incassodienstverlener is aangesloten bij de 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 blijkt heeft gegeven 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.
- 3.5 De commissie stelt vast dat Vesting tijdig reageerde op de gewijzigde betalingsregeling en deze wijziging inhoudelijk toelichtte. Verder stelt de commissie vast dat Vesting het verzoek van de consument om finale kwijting te laten verlenen, begeleidde onder meer door hem actuele en verifieerbare informatie over zijn actuele financiële positie in te laten sturen. En ook door hem te informeren over de voorwaarden waaraan een dergelijk voorstel zou moeten voldoen, zie hiervoor onder 2.7. en 2.12. De commissie kan zich voorstellen dat deze uitkomst teleurstellend was voor de consument maar van respectloos handelen door Vesting is geen sprake.
- 3.6 Gelet op het bovenstaande is de commissie van oordeel dat de consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat Vesting tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Ook het dossier biedt hiervoor geen steun.

² Vanaf 1 april 2024

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