Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0368

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

Datum uitspraak	12 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Debtt B.V., gevestigd te Dronten, verder te noemen Debtt
Aard uitspraak	Incassotuchtklacht
Uitkomst	Klacht ongegrond

Samenvatting

De consument klaagt erover dat Debtt druk op hem uitoefent door te verwijzen naar een niet-bestaande betalingsregeling. Volgens de consument blijft Debtt hem bestoken met sommaties via diverse kanalen, ook nadat hij de vordering van de opdrachtgever van Debtt herhaaldelijk gemotiveerd heeft betwist. Verder is Debtt volgens de consument haar toezegging over de wijze van communiceren niet nagekomen. De commissie is van oordeel dat Debtt niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en verklaart de klacht 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 van 12 november 2024, 19 november 2024, 26 november 2024, 17 december 2024, 27 januari 2025, 5 februari 2025 en 6 februari 2025 en 3) het verweerschrift van Debtt.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 april 2025. De consument is zonder voorafgaand bericht niet verschenen op deze hoorzitting. Namens Debtt was aanwezig [naam 1], compliance manager. Debtt werd mede vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde L. Stortelder, advocaat.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een opslagruimte gehuurd van een verhuurder. Deze verhuurder (hierna: de opdrachtgever) heeft incassodienstverlener Debtt opdracht gegeven om zijn vordering uit hoofde van deze verhuur (hierna: de vordering) bij de consument te incasseren.

2.2 Debtt heeft de consument op 30 november 2023 een kosteloze aanmaning gestuurd voor de betaling van de vordering. Debtt heeft de consument daarna meerdere betalings-sommaties verzonden per e-mail en sms.

2.3 De consument heeft Debtt op 5 december 2023 per e-mail aangegeven dat hij de vordering inhoudelijk betwist op de grond dat de opdrachtgever de overeenkomst met de consument niet is nagekomen omdat de door de consument gehuurde opslagruimte ook door de opdrachtgever zelf is gebruikt.

2.4 Op 7 december 2023 heeft Debtt de consument verzocht om zijn betwisting te onderbouwen. Op 8 december 2023 heeft de consument aangegeven dat de opdracht-gever over alle correspondentie beschikt waarin gemotiveerd is aangegeven dat de opslagruimte ook door de opdrachtgever zelf is gebruikt.

2.5 Op 2 januari 2024 heeft Debtt de consument nogmaals verzocht om een nadere onderbouwing met bewijsstukken.

2.6 De consument heeft zijn betwisting onder andere herhaald per e-mails van 30 december 2023, 30 januari 2024, 9 februari 2024, 10 februari 2024, 21 februari 2024, 24 februari 2024, 29 februari 2024 en 11 maart 2024.

2.7 Op 30 mei 2024 en 24 oktober 2024 heeft Debtt de consument een schikkingsaanbod gedaan.

2.8 Op 30 oktober 2014 heeft Debtt de consument een e-mail gestuurd waarin zij onder meer het volgende heeft opgenomen:

> *"U bent tot op heden nimmer een afspraak nagekomen."*
>
> *"U heeft ook op 29-09-2020 toegezegd dat u na de coronacrisis een aanvang kan nemen met de betalingen."*

Bij deze e-mail heeft Debtt een e-mail gevoegd van de consument aan de verhuurder van 29 september 2020 waarin onder meer het volgende is opgenomen:

> *"Ik kan gezien de financiële omstandigheden niet akkoord gaan met een maandelijkse betaling van € 100,-. Ik ga wel akkoord met een maandelijks bedrag van € 50,- met dien verstande dat ik pas een aanvang kan nemen met de betalingen zodra de financiële situatie als gevolg van de Corona-crisis dit toelaat."*

2.9 Op 6 november 2024 heeft de consument per e-mail bericht dat hij een klacht indient over de wijze van benadering door Debtt.

2.10 Op 7 november 2024 is de consument toegezegd dat de incassohandelingen stopgezet worden in afwachting van de behandeling van de klacht. Diezelfde dag heeft de consument een standaardsommatie ontvangen van Debtt.

2.11 Op 12 november 2024 heeft de consument opnieuw een klacht ingediend. In een eerste reactie daarop van 15 november 2024 heeft Debtt de consument gemeld dat de consument niet meer zal worden benaderd via Whatsapp of dergelijke mediums en dat contact zal verlopen via de compliance manager. Ook is de consument gevraagd om "*onderliggende bewijslasten*" op te sturen. In een tweede reactie van 15 november 2024 heeft Debtt excuses aangeboden aan de consument voor de door Debtt na ontvangst van de eerste klacht verzonden sommatie.

2.12 Debtt heeft in december 2024 en januari 2025 geprobeerd om via e-mail met de consument in contact te komen om de klacht te bespreken. De consument heeft hierop geautomatiseerde berichten teruggezonden waarin hij aangeeft dat, en waarom, hij de vordering betwist.

2.13 Debtt heeft het incassodossier op 20 december 2024 gesloten.

De klacht en vordering

2.14 De commissie onderscheidt vier klachtonderdelen in de klacht van de consument: 1) Debtt beweert ten onrechte dat de consument een betalingsregeling met Debtt heeft getroffen en probeert de consument daarmee onder druk te zetten; 2) Debtt heeft de consument veel (standaard)sommaties gestuurd via verschillende kanalen, waaronder pushberichten, ook nadat Debtt wist dat de consument de vordering inhoudelijk betwist en zonder dat de consument daarvoor toestemming had gegeven; 3) Debtt is de consument te lang blijven lastigvallen met sommaties nadat de consument duidelijk had gemaakt niet tot betaling te zullen overgaan, en 4) Debtt is haar toezegging dat zij de consument niet meer via Whatsapp zou benaderen niet nagekomen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze klacht over

3.1 De commissie moet beoordelen of Debtt tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld en, als dat zo is, of aan Debtt een maatregel moet worden opgelegd. De commissie is van oordeel dat Debtt niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld en dat de klacht van de consument ongegrond is. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Toetsingskader

3.2 Omdat Debtt als incassodienstverlener is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen (hierna: NVI) beoordeelt de commissie op grond van vraag 15.4 van het reglement ook of de incassodienstverlener regels heeft overtreden van de NVI of blijk 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.

Klachtonderdeel 1: De verwijzing naar een betalingsregeling

3.3 In tegenstelling tot de consument kan de commissie uit de stukken in het dossier niet concluderen dat Debtt in één van haar berichten aan de consument heeft beweerd dat de consument een betalingsregeling *met haar* heeft getroffen. Debtt heeft daarmee geen onjuiste bewering gedaan. Wel blijkt uit het dossier dat Debtt de consument heeft verwezen naar een betalingstoezegging die de consument in 2020 aan de verhuurder heeft gedaan (zie 2.8). De consument heeft niet betwist dat hij deze betalingstoezegging heeft gedaan en ook niet dat hij een afspraak met de opdrachtgever heeft gemaakt. De commissie is van oordeel dat de consument door deze verwijzing naar zijn eigen e-mail niet op oneigenlijke wijze onder druk is gezet. Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

Klachtonderdeel 2: De vele sommaties via verschillende kanalen

3.4 Debtt heeft aangevoerd dat zij zich aan de geldende regels heeft gehouden in haar benadering van de consument. Zij heeft de consument op transparante, ondubbelzinnige, herkenbare en correcte wijze benaderd en de wijze van benaderen en de frequentie van de berichten is in lijn met de gedragsregels waar Debtt zich als lid van NVI aan heeft geconformeerd. In totaal heeft zij 21 e-mails, 4 sms-berichten en 2 Whatsapp-berichten aan de consument verzonden. Zij heeft geen pushberichten verzonden. Na ontvangst van de klacht van de consument zijn de incassohandelingen gestopt en heeft de consument – op één uitzondering na, waarvoor excuses zijn aangeboden – alleen contact gehad met de compliance manager van Debtt.

3.5 De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat Debtt in de benadering van de consument wettelijke of gedragsregels heeft overtreden of anderszins tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Het is Debtt toegestaan om verschillende kanalen te gebruiken om met de consument in contact te komen. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat Debtt vaker dan drie keer per dag een geautomatiseerde actie heeft uitgevoerd. Ook heeft de consument het door Debtt onder 3.4 weergegeven aantal berichten niet betwist. Mede gelet op het gegeven dat het incassotraject een jaar heeft geduurd, komt dit aantal de commissie niet bovenmatig voor.

Klachtonderdeel 3: Het sturen van sommaties nadat de consument duidelijk had gemaakt dat hij niet tot betaling zal overgaan

3.6 Over het klachtonderdeel dat Debtt de consument te lang is blijven lastigvallen met sommaties nadat de consument duidelijk had gemaakt dat hij niet tot betaling zou overgaan, overweegt de commissie als volgt. Het stond Debtt, ondanks de betwisting van de vordering door de consument, in beginsel vrij om het incassotraject te vervolgen. Ondanks de betwisting van de vordering door de consument was niet uitgesloten dat nog een minnelijke oplossing kon worden bereikt, mede gelet op de betalingstoezegging (voor een deel van de vordering) die de consument in het verleden had gedaan. Debtt heeft daarom niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door de consument sommaties te blijven sturen en hem tot tweemaal toe een schikkingsvoorstel te doen. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel 4: Het niet-nakomen van de toezegging om incassohandelingen te stoppen

3.7 De commissie stelt vast dat Debtt op 7 november 2024 heeft toegezegd dat de incasso-handelingen tijdelijk worden stopgezet en dat de consument desondanks nog één sommatie heeft ontvangen. Dat de consument daarna nog andere sommaties heeft ontvangen, is niet komen vast te staan. De commissie is, mede in het licht van de aangeboden excuses, van oordeel dat Debtt met deze fout niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Het klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Conclusie

3.8 De conclusie van het voorgaande is dat de klacht van de consument ongegrond is.

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