

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0143

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

Datum uitspraak	18 februari 2025
Klacht van	De consument ¹
Tegen	Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Vesting
Uitkomst	Klacht (deels) gegrond
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Incassotuchtklacht. Het klachtonderdeel dat gericht is op het niet tijdig reageren door Vesting op verzoeken van de consument, is gegrond. De commissie stelt vast dat Vesting dit zelf heeft onderkend en daarvoor haar excuses heeft aangeboden. Al de overige klacht-onderdelen gericht op de bejegening in algemene zin, de wijze van invordering en de verjaring zijn ongegrond.

1. 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 december 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Vesting was de heer mr. [naam] aanwezig (legal counsel).

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij ING destijds een kredietovereenkomst (hierna: het krediet) afgesloten. Het krediet is op een gegeven moment door ING opgezegd en opgeëist. De consument is door ING en/of haar incassopartners meer dan eens gesommeerd tot terugbetaling van de kredietsom, de rente en/of kosten. De consument is in gebreke gebleven met de (volledige) terugbetaling.

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.

- 2.2 Op 10 januari 2024 heeft een deurwaarder op verzoek van ING - die voor deze zaak woonplaats heeft gekozen aan het kantooradres van Vesting - een voor de consument bestemd sommatie-exploot naar een deurwaarderskantoor in België gestuurd om aan de consument te laten betekenen. De deurwaarder in België heeft het sommatie-exploot aan de consument betekend. In dit exploot staat dat met de betekening van het exploot de verjaring van de daarin vanwege het krediet genoemde vordering op de consument zowel wat betreft de hoofdsom als (vertragings)rente en/of kosten 'reeds nu voor alsdan' wordt gestuit.
- 2.3 Op de mail van de consument van 18 februari 2024 heeft Vesting op 19 februari 2024 gereageerd. In de mail van Vesting staat dat (anders dan dat de consument heeft aangevoerd) de vordering van ING niet is verjaard. Vesting heeft daarbij verwezen naar stukken en deze bij die mail gevoegd, waaronder een van een deurwaarder afkomstig sommatie-exploot van 6 december 2019 dat openbaar werd betekend. Dit exploot is op 11 december 2019 door middel van plaatsing in de *Staatscourant* digitaal gepubliceerd.
- 2.4 Op de hierna door de consument naar Vesting verstuurd mailberichten (vanaf 19 februari 2024 tot en met 18 juni 2024) of zijn telefonisch verzoek om contact, heeft hij geen reactie ontvangen. Ook op zijn daarover op 20 maart 2024 ingediende klacht heeft Vesting niet gereageerd. De consument heeft op 23 juli 2024 zijn klacht bij Kifid ingediend.
- 2.5 Op 15 augustus 2024, dus nadat de consument zijn klacht bij Kifid had ingediend, heeft Vesting gereageerd naar de consument. In deze reactie staat onder meer dat Vesting betreurt dat het antwoord op zijn klacht is uitgebleven. Vesting heeft de achtergrond daarvan toegelicht en tegelijkertijd erkend niet afdoende op de berichten van de consument te hebben gereageerd. Vesting heeft geschreven begrip te hebben voor de onvrede van de consument hiervoor en haar excuses aangeboden.
- 2.6 Verder heeft Vesting in deze reactie de stelling van de consument weersproken dat een op 11 december 2019 door een deurwaarder uitgebracht sommatie-exploot niet rechtsgeldig zou zijn omdat het woonadres van de consument bij Vesting bekend was. Vesting heeft uitgelegd dat niet zij maar een deurwaarder het exploot heeft uitgebracht en de reden van dit besluit van de deurwaarder toegelicht. De conclusie dient volgens Vesting daarom te luiden dat zij juist heeft gehandeld en daarnaast dat de vordering niet is verjaard.

De klacht

- 2.7 De consument klaagt over de handelwijze van Vesting die zijns inziens niet juist is, waarmee hij bewust is benadeeld en is genegeerd. De consument heeft zijn klacht onderbouwd met de volgende argumenten.
- 2.8 Vanaf 2011 slaagt Vesting er niet in hem van de juiste informatie te voorzien, houdt zij informatie achter en reageert zij niet op zijn verzoeken om contact en informatie. Ook een reactie op zijn hierover ingediende klacht is uitgebleven.

- 2.9 De consument stelt dat hij ING op een bepaald moment opdracht heeft gegeven zijn bij ING aangehouden aandelenpakket te verkopen. Met de opbrengst van deze verkoop zou het krediet helemaal kunnen worden afbetaald. Later is volgens de consument gebleken dat ING deze verkoopopdracht niet of niet geheel heeft uitgevoerd en bleek het krediet niet te zijn afgelost. Hiernaast merkt de consument op dat ING haar dossier heeft gesloten en niet beschikt over onderliggende informatie van haar vordering op hem. Het krediet is door ING intern afgeboekt zoals dit is te zien op een overzicht uit het CKI van het BKR² waarop staat dat het bedrag € 0,- is. De consument leidt hieruit af dat Vesting op onterechte gronden invorderingsmaatregelen treft, er is geen vordering meer. De manier waarop Vesting de vordering aan de consument presenteert is dan ook niet juist.
- 2.10 En in het geval de vordering nog wel bestaat dan vermoedt de consument dat ING haar vordering op hem aan Vesting heeft overgedragen. Als dit vermoeden juist is, dan wil hij van Vesting een kopie van de akte van cessie ontvangen.
- 2.11 Verder stelt de consument dat Vesting op onterechte gronden tot invordering overgaat omdat de vordering is verjaard. Hij voert in dat kader aan dat het in 2019 door de deurwaarder uitgebrachte openbare exploit niet rechtsgeldig is met als gevolg dat de verjaring niet is gestuit. Volgens de consument heeft de deurwaarder op onterechte gronden dit exploit openbaar betekend. Zijn toenmalig woonadres was namelijk bij Vesting bekend. Vesting had dat adres dan ook aan de deurwaarder moeten doorgeven. Volgens de consument is dit 'kennelijk' niet gebeurd. Reden waarom hij vindt dat Vesting niet de noodzakelijke zorgvuldigheid heeft betracht bij het zetten van juridische stappen. Gaandeweg deze procedure vraagt de consument om schriftelijk bewijs van de onduidelikheden in 2019 over zijn woon- of verblijfplaats en bewijs van de gerechtelijke stappen die toen zijn ondernomen om het openbare exploit te laten uitbrengen.
- 2.12 Voorts vraagt de consument zich af waarom er in 2019 niet gekozen is voor het inschakelen van een Belgische deurwaarder zoals dit ook eerder (in 2015) is gedaan. De consument wil hier een antwoord op. Verder stelt de consument dat het openbare exploit niet juist is uitgebracht waarbij hij verwijst naar artikel 55 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Omdat de consument pas vanaf 18 februari 2024 op de hoogte is van het exploit uit 2019 kon hij er niet eerder op reageren.
- 2.13 De consument merkt op dat zijn klachten kunnen worden opgelost met de erkenning door Vesting dat door haar informatie is achtergehouden en dat zij niet op zijn verzoeken reageerde. En ook met het erkennen dat het uitgebrachte digitale exploit in 2019 niet rechtsgeldig is. En tot slot door zijn beroep op 18 februari 2024 op de verjaring van de vordering van ING door te voeren om daarmee een einde te maken aan een slepende stressvolle periode van 13 jaar.

² CKI: Centraal Krediet Informatiesysteem; BKR: Bureau voor Kredietregistratie

Het verweer

- 2.14 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 Vesting voor wat betreft het niet reageren op verzoeken van de consument tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Wat betreft de overige klachtonderdelen is hiervan geen sprake. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Toetsingskader

- 3.2 Omdat Vesting als incassodienstverlener is aangesloten bij de NVI beoordeelt de commissie 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.

Uitblijven reacties

- 3.3 Wat het verwijt van de consument betreft over het uitblijven van reacties van Vesting op zijn verzoeken, overweegt de commissie als volgt. Voor het (niet nader onderbouwde) verwijt van de consument dat Vesting vanaf 2011 niet op zijn verzoeken reageert, biedt het dossier geen steun. Dit onderdeel van de klacht is daarom ongegrond.
- 3.4 Daarentegen staat vast dat Vesting in 2024 met haar reactie van 15 augustus 2024 niet tijdig heeft gereageerd op vragen en verzoeken van de consument vanaf 19 februari 2024 en evenmin op zijn op 20 maart 2024 ingediende klacht. Een handelwijze die onzorgvuldig en daardoor tuchtrechtelijk verwijtbaar is. De commissie stelt vast dat Vesting de reden van het tijdsverloop heeft toegelicht en tegelijkertijd heeft erkend te laat op de berichten van de consument in 2024 te hebben gereageerd. De commissie stelt vast dat Vesting voor deze gang van zaken de consument haar excuses heeft aangeboden. Tot het opleggen van een sanctie of maatregel ziet de commissie mede hierom geen aanleiding.

Vordering

- 3.5 De commissie volgt de consument niet in zijn stellingen dat Vesting op onterechte gronden invorderingsmaatregelen heeft getroffen omdat er geen vordering meer zou zijn. Dat Vesting wist of behoorde te weten dat er geen vordering meer zou zijn, is niet gebleken. Het staat niet vast dat er geen vordering meer zou zijn.

Dit volgt namelijk niet uit hetgeen de consument heeft aangevoerd over de niet afgeloste vordering na de gestelde verkoop van aandelen, zie hiervoor onder 2.9. Daar komt nog bij dat de consument hetgeen door Vesting is aangevoerd over de handelingen die ING heeft uitgevoerd om het krediet administratief te beëindigen en dat door die handelingen de vordering ophoudt te bestaan, niet heeft weersproken. Dat de vordering niet meer zou bestaan, is ook niet af te leiden uit het ingestuurde kredietoverzicht uit het CKI van het BKR omdat daarop geen werkelijke einddatum staat.³ De commissie stelt verder vast dat Vesting het vermoeden van de consument over de overdracht van de vordering aan Vesting gemotiveerd heeft weersproken.

Verjaring

- 3.6 De commissie volgt de consument niet in zijn stelling dat Vesting met het invorderen van een verjaarde vordering tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Verjaring treedt pas in als daarop door (in dit geval:) de consument een actief beroep wordt gedaan.⁴ Dit betekent dat de vordering opeisbaar blijft en ook in rechte kan worden afgedwongen tot het moment waarop er een geslaagd beroep op verjaring wordt gedaan, ook als de verjaringstermijn zou zijn verstreken. De consument heeft een beroep op verjaring gedaan op 18 februari 2024. Dat de consument een beroep op verjaring heeft gedaan voordat Vesting poogde de vordering in te vorderen is niet gebleken.

Openbaar betekenen van sommatie-exploot/ achterhouden van informatie

- 3.7 De commissie volgt de consument niet in zijn stellingen dat Vesting tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld met het openbaar (laten) betekenen van een sommatie-exploot. Allereerst omdat Vesting heeft aangetoond het toenmalige bij haar bekende woonadres van de consument met de deurwaarder te hebben gedeeld. Van achterhouden van informatie door Vesting is dus geen sprake.
- 3.8 En hiernaast vanwege de door Vesting gegeven uitleg dat de deurwaarder - en niet zij - tot het uitbrengen van een dergelijk exploot bevoegd is. En het de deurwaarder is die bevoegd is het BRP⁵ te raadplegen en niet zij. En voorts dat het de deurwaarder is die na het raadplegen van het BRP tot het openbaar betekenen heeft besloten, waarbij Vesting de redenen van de deurwaarder tot dit besluit heeft toegelicht.
- 3.9 De beantwoording van de overige vragen van de consument (zie hiervoor onder 2.11) over de door de deurwaarder genomen processtappen en dergelijke vallen buiten deze procedure waarin het handelen van Vesting - niet dat van de deurwaarder - wordt beoordeeld.

³ Zie artikel 13 lid 1 Algemeen Reglement CKI, waarvan de tekst in de bijlage bij deze uitspraak staat.

⁴ De consument heeft op 18 februari 2024 zich op de verjaring van de vordering beroepen.

⁵ BPR-V: Wet basisregistratie persoonsgegevens.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht gegrond voor wat betreft de termijn waarbinnen Vesting heeft gereageerd op de vragen en verzoeken en de klacht van de consument in 2024;
- verklaart de klacht voor het overige 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

Bijlage

NVI INCASSOKEURMERK 2024

(...)

B. SCHULDENAREN

(...)

10. a. De incassodienstverlener zorgt voor afwikkeling van de onderbouwde betwisting binnen maximaal vier (4) weken na ontvangst daarvan. Zijn er redenen waarom afhandeling niet binnen die termijn kan plaatsvinden, dan laat de incassodienstverlener dit schriftelijk weten aan de schuldenaar en geeft een nieuwe termijn aan. De incassodienstverlener dient te kunnen aantonen dat inhoudelijk is gereageerd op de betwisting.

b. Op een verzoek tot een betalingsregeling wordt binnen maximaal twee (2) weken na ontvangst daarvan beslist. Zijn er redenen waarom afhandeling niet binnen deze termijn kan plaatsvinden, dan laat de incassodienstverlener dit schriftelijk weten aan de schuldenaar en geeft een nieuwe termijn aan.

(...)

ALGEMEEN REGLEMENT CKI

Artikel 13

Welke bijzonderheden worden gemeld

1 De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

(...)

Code 3: de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;

(...)

BURGERLIJK WETBOEK

Artikel 6: 3 BW

1 Een natuurlijke verbintenis is en rechtens niet-afdwingbare verbintenis.

(...)