

KAMER VOOR GERECHTSDEURWAARDERS

Beslissing in de zaak onder nummer van: 2008.428

KAMER VOOR GERECHTSDEURWAARDERS TE AMSTERDAM

Beslissing van 6 mei 2009 zoals bedoeld in artikel 43 van de Gerechtsdeurwaarderswet inzake de klacht met nummer 428.2008 ingesteld door:

[],
wonende te [],
klaagster,

tegen:

[],
kandidaat-gerechtsdeurwaarder te [],
beklaagde.

Verloop van de procedure

Bij brief met bijlagen ingekomen op 22 september 2008 heeft klaagster een klacht ingediend tegen beklaagde, hierna de gerechtsdeurwaarder.

Bij aangehechte brief met bijlagen ingekomen op 27 oktober 2008 heeft de gerechtsdeurwaarder op de klacht gereageerd.

De klacht is behandeld ter openbare terechtzitting van 24 maart 2009 alwaar klaagster is verschenen.

Van de behandeling ter zitting is afzonderlijk proces-verbaal opgemaakt.

De uitspraak is bepaald op 6 mei 2009.

Na sluiting van de behandeling is ingekomen een brief van de gerechtsdeurwaarder met de mededeling dat de oproep haar niet heeft bereikt en met het verzoek of het nog mogelijk is te reageren op hetgeen ter zitting is besproken.

1. De feiten

Uitgegaan wordt van de volgende feiten en omstandigheden:

a) Klaagster heeft een telefoonabonnement bij []. Omdat klaagster enige tijd haar abonnementsgeld niet voldeed heeft [] de vordering aan de gerechtsdeurwaarder gezonden ter incasso.

b) Bij brief van 30 juni 2008 is klaagster door beklagde aangemaand tot betaling van een bedrag van € 552,31 + P.M. Klaagster heeft dit bedrag op 7 juli 2008 overgeschreven op de rekening van de gerechtsdeurwaarder.

c) Bij brief van 28 augustus 2008 heeft de gerechtsdeurwaarder klaagster onder meer meegedeeld nog geen (volledige) betaling te hebben ontvangen.

d) Klaagster en haar moeder hebben contact opgenomen over de vordering met een medewerker van de gerechtsdeurwaarder.

e) Bij brief van 18 september 2008 heeft de gerechtsdeurwaarder de met klaagster gemaakte afspraken bevestigd.

2. De klacht

Klaagster verwijt de gerechtsdeurwaarder dat:

- a) het dossier ook na betaling ten onrechte niet is gesloten en ten onrechte na haar betaling alsnog een verhoging is doorgevoerd;
- b) er bij telefonische contacten 20 minuten of meer gewacht moet worden alvorens men een medewerker te spreken krijgt;
- c) zij een aantal door de gerechtsdeurwaarder aan haar verzonden brieven niet heeft ontvangen;
- d) zij onbehoorlijk te woord is gestaan door de medewerker van de gerechtsdeurwaarder.

3. Het verweer van de gerechtsdeurwaarder

3.1 De gerechtsdeurwaarder stelt – samengevat dat de betaling en de eerstvolgende factuur elkaar hebben gekruist. De reden dat het dossier niet is gesloten, is gelegen in een afspraak met [] dat vorderingen worden verhoogd met facturen die tijdens de looptijd van het minnelijke traject eveneens onbetaald worden gelaten. Die afspraak is inmiddels herzien in die zin dat, na volledige betaling van de achterstand, het dossier zal worden gesloten. Ook de tekst waarmee sommaties die in [] zaken worden verzonden zal worden herbeoordeeld.

3.2 De gerechtsdeurwaarder erkent dat er langere telefonische wachttijden dan gebruikelijk zijn. Dit wordt veroorzaakt door een samenloop van omstandigheden waaronder een niet goed functionerende server. Hierdoor werken de computerprogramma's te traag waardoor telefoongesprekken langer duren dan gewoonlijk. Er is een nieuwe server aangeschaft en er zijn een aantal nieuwe medewerkers aan het telefoonteam toegevoegd.

3.3 De gerechtsdeurwaarder geeft aan dat het met klaagster gevoerde telefoongesprek ook door de medewerker als onprettig is ervaren en dat de oorzaak daarvan wellicht is gelegen in de onervarenheid van de medewerker en de mondigheid van klaagster.

3.4 De gerechtsdeurwaarder heeft geen verklaring voor de stelling van klaagster dat zij brieven niet heeft ontvangen. Er is evenmin een verklaring voor de mededeling van klaagster dat [] gezegd zou hebben dat de betaling nog niet aan hen gemeld zou zijn door de gerechtsdeurwaarder. Mutaties worden dagelijks aan [] gemeld.

4. De beoordeling van de klacht

4.1 De Kamer ziet geen aanleiding te behandeling te heropenen teneinde de gerechtsdeurwaarder nog in de gelegenheid te stellen te reageren op hetgeen ter zitting is gezegd.

4.2 Op grond van artikel 34, eerste lid, van de Gerechtsdeurwaarderswet zijn slechts gerechtsdeurwaarders (waarnemend gerechtsdeurwaarders en kandidaat-gerechtsdeurwaarders inbegrepen) aan tuchtrechtspraak onderworpen. Het gerechtsdeurwaarderskantoor [] kan niet worden aangemerkt als beklagde. De verweervoerende gerechtsdeurwaarder [] wordt daarom aangemerkt als beklagde. Hiermee is in de aanhef van de beschikking al rekening gehouden.

4.3 Ter beoordeling staat of er sprake is van tuchtrechtelijk laakbaar handelen in de zin van artikel 34 van de Gerechtsdeurwaarderswet.

4.4 Ten aanzien van de klacht dat het dossier niet is gesloten heeft de gerechtsdeurwaarder als uitleg gegeven dat niet tot sluiting is overgegaan omdat er inmiddels een nieuwe factuur was komen te vervallen. De Kamer stelt vast dat dit niet tot uitdrukking komt in de brief van 28 augustus 2008. In die zin is dit klachtonderdeel terecht voorgesteld.

4.5 De klacht met betrekking tot de lange telefonische wachttijden is door de gerechtsdeurwaarder erkend, zodat ook dit klachtonderdeel terecht is voorgesteld.

4.6 Ten aanzien van de bejegeningklacht stelt klaagster dat zij de medewerker in zeer duidelijke taal te kennen heeft gegeven dat zij niet accepteerde dat de medewerker weigerde te kennen te geven dat hij fouten had gemaakt en dat zij hem voor het gerecht zou slepen als hij niet zou doen wat hij zou moeten doen.

De medewerker zou daarop volgens klaagster hebben gereageerd door te zeggen: "als u dat vindt zoekt u het maar verder uit, ik doe mijn werk goed en heb geen fouten gemaakt, die euro 35,00 moet u betalen want dat is een verhoging."

4.7 De Kamer stelt voorop dat van een medewerker van een gerechtsdeurwaarder en van justitiabelen mag worden verwacht dat zij communiceren op een wijze die in het algemeen als passend en fatsoenlijk mag worden beschouwd. Hoewel aan een medewerker van een gerechtsdeurwaarderskantoor op dat punt iets hogere eisen mogen worden gesteld, kan niet worden gezegd dat door de wijze waarop hier is gecommuniceerd tuchtrechtelijk -aan de gerechtsdeurwaarder toe te rekenen- laakbare handelingen zijn verricht.

4.8 De klacht met betrekking tot de al dan niet door klaagster ontvangen brieven wordt buiten beoordeling gelaten omdat op dat punt geen tuchtrechtelijk laakbaar handelen kan worden vastgesteld.

5. Hieruit volgt dat de klacht deels gegrond dient te worden verklaard. De Kamer acht geen termen aanwezig tot het opleggen van een maatregel over te gaan. De Kamer neemt daarbij in aanmerking dat de gerechtsdeurwaarder maatregelen heeft genomen om op de door klaagster genoemde klachtpunten verbeteringen in de organisatie aan te brengen.

6. Op grond van het voorgaande wordt beslist als volgt.

BESLISSING

De Kamer voor gerechtsdeurwaarders:

- verklaart de klachtonderdelen a en b gegrond;
- laat het opleggen van een maatregel achterwege;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Aldus gegeven door mr. A.W.J. Ros, plaatsvervangend-voorzitter, mr. H.M. Patijn en N.J.M. Tjihuis (plaatsvervangend) leden en uitgesproken ter openbare terechtzitting van 6 mei 2009 in tegenwoordigheid van de secretaris.

Tegen deze beslissing kan binnen dertig dagen na dagtekening van verzending van het afschrift van de beslissing hoger beroep worden ingesteld bij het Gerechtshof te Amsterdam, Postbus 1312, 1000 BH Amsterdam.