

KAMER VOOR GERECHTSDEURWAARDERS

Beslissing in de zaak onder nummer van: GDWverzet931.2012

KAMER VOOR GERECHTSDEURWAARDERS TE AMSTERDAM

Beslissing van 23 juli 2013 zoals bedoeld in artikel 39, vierde lid, van de Gerechtsdeurwaarderswet inzake de beschikking van 6 november 2012 met zaaknummer 557.2012 en het daartegen ingestelde verzet met zaaknummer 931.2012 ingesteld door:

[]
gevestigd en kantoorhoudende te [],
klaagster,
gemachtigden [],

tegen:

[],
gerechtsdeurwaarder te [],
beklaagde,
gemachtigde [].

1. Ontstaan en verloop van de procedure

Bij brief van 3 juli 2012 heeft klaagster een klacht ingediend tegen beklaagde, hierna de gerechtsdeurwaarder.

Op 7 augustus 2012 heeft de gerechtsdeurwaarder een verweerschrift ingediend.

Op 1 november 2012 heeft klaagster aanvullende stukken ingediend.

Bij beslissing van 6 november 2012 heeft de voorzitter de klacht als zijnde kennelijk ongegrond afgewezen. Klaagster is een afschrift van de beslissing van de voorzitter toegezonden bij brief van 7 november 2012.

Bij brief van 16 november 2012 heeft klaagster verzet ingesteld tegen de beslissing van de voorzitter. Het verzetschrift is behandeld ter openbare terechtzitting van 11 juni 2013 alwaar de gemachtigden van klaagster en de gemachtigde van de gerechtsdeurwaarder zijn verschenen.

Van de behandeling ter zitting is proces-verbaal opgemaakt.

De uitspraak is bepaald op 23 juli 2013.

2. De ontvankelijkheid van het verzet

Klaagster heeft verzet ingesteld binnen veertien dagen na de dag van verzending van een afschrift van voormelde beslissing van de voorzitter, zodat zij in het verzet kan worden ontvangen.

3. De feiten

[] heeft de gerechtsdeurwaarder belast met het incasseren van een vordering op klaagster. In januari 2011 heeft klaagster een betalingsbewijs aan de gerechtsdeurwaarder doen toekomen. De gerechtsdeurwaarder heeft bij brief van 16 december 2011 klaagster medegedeeld dat het betaalbewijs was ontvangen maar dat [] de betaling niet heeft kunnen traceren en klaagster tot betaling gesommeerd. Vervolgens is weer via e-mail tussen klaagster en de gerechtsdeurwaarder over de vordering gecorrespondeerd. Bij e-mail van 20 januari 2012 met als kenmerk "betaling factuur 712022427701" heeft de gerechtsdeurwaarder klaagster medegedeeld dat de bijgekomen kosten worden kwijtgescholden en dat het dossier zal worden gesloten. Op 15 februari 2012 heeft klaagster schriftelijk een klacht bij de gerechtsdeurwaarder ingediend. Bij brief van 16 februari 2012 heeft de gerechtsdeurwaarder de ontvangst van de klacht bevestigd en medegedeeld zo spoedig mogelijk een terugkoppeling te geven. Bij brief van 3 april 2012 heeft klaagster de gerechtsdeurwaarder gesommeerd met een inhoudelijke reactie te komen. Daarop heeft de gerechtsdeurwaarder klaagster medegedeeld al bij brief van 20 februari 2012 op de klacht te hebben gereageerd onder toezending van een kopie van die brief. Naar aanleiding van deze brief heeft een medewerker van klaagster telefonisch contact opgenomen met het hoofd van de afdeling Incasso van de gerechtsdeurwaarder en een verzendbewijs van de brief van 20 februari 2012 verzocht. Bij brief van 27 juli 2012 heeft de gerechtsdeurwaarder klaagster opnieuw tot betaling gesommeerd van de factuur met als kenmerk 712022427701. Op 10 september 2012 heeft de gerechtsdeurwaarder klaagster een kennisgeving voorgenomen gerechtelijke procedure toegezonden.

4. De oorspronkelijke klacht

Klaagster beklagt zich er samengevat over dat de zaak onnodig lang bij de gerechtsdeurwaarder in behandeling is geweest en de bejegening van een medewerker van klaagster door het hoofd van de afdeling Incasso van de gerechtsdeurwaarder niet correct is geweest.

5. De beslissing van de voorzitter

5.1 De voorzitter heeft op de klacht overwogen dat de gerechtsdeurwaarder heeft erkend dat de zaak onnodig lang bij hem in behandeling is geweest daar hij eerder op het betalingsbewijs van klaagster had moeten reageren. Hierdoor is klaagster echter niet geschaad daar de procedure zich geheel in de minnelijke fase bevond. De gerechtsdeurwaarder heeft daarom geen ambtshandelingen ten nadele van klaagster verricht. Daarnaast heeft de gerechtsdeurwaarder besloten de bijgekomen kosten kwijt te schelden. Hiermee is de gemaakte fout op de juiste wijze opgelost.

5.2 De voorzitter heeft voorts overwogen dat de gerechtsdeurwaarder niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor de wijze waarop diens opdrachtgever met klaagster heeft gecommuniceerd.

5.3 Als laatste heeft de voorzitter overwogen dat van een gerechtsdeurwaarder mag worden verwacht dat hij een klacht met betrekking tot een bij hem in behandeling zijnde incasso binnen een redelijke termijn beantwoordt. Uit de door de gerechtsdeurwaarder

overgelegde producties kan worden opgemaakt dat hij wel degelijk binnen een redelijke termijn op de klacht van klaagster heeft gereageerd. Tuchtrechtelijk laakbaar handelen is dan ook niet gebleken, aldus de voorzitter.

6. De gronden van het verzet

6.1 In verzet heeft klaagster aangevoerd dat het verweerschrift van de gerechtsdeurwaarder niet de feiten weergeeft waarover zij klaagt. Het verweerschrift bevat onjuiste aannames waardoor er een onjuist en onvolledig beeld ontstaat over de ware toedracht. Klaagster heeft al begin 2011 aangetoond dat de nota van [] was voldaan. Voor de gerechtsdeurwaarder was dit geen reden om met [] in overleg te treden dan wel [] te adviseren de incassoprocedure te beëindigen. Pas nadat de gerechtsdeurwaarder werd verzocht om toezending van zijn klachtenregeling heeft hij besloten het dossier te sluiten. De gehele gang van zaken heeft ruim een jaar voortgeduurd. Tot grote verbazing van klaagster werd op 27 juli 2012 wederom een aanmaning ontvangen voor dezelfde factuur waarvan eerder was gezegd dat het dossier was gesloten. Een namens klaagster verzonden e-mail over deze aanmaning is niet beantwoord. Wel werd vervolgens een kennisgeving voorgenomen gerechtelijke procedure ontvangen. De gerechtsdeurwaarder heeft het dossier dus niet gesloten.

6.2 Klaagster heeft in verzet voorts aangevoerd dat gelet op het feit dat door de medewerkster van de gerechtsdeurwaarder een gesprek tweemaal abrupt werd beëindigd en gezien het feit dat de medewerkster de derde keer zelf heeft gebeld en haar excuus heeft aangeboden, niet kan worden gezegd dat klaagster correct te woord is gestaan.

7. De beoordeling van de gronden van het verzet

De Kamer is van oordeel dat de in verzet aangevoerde gronden doel treffen en de beslissing van de voorzitter niet in stand kan blijven.

8. De beoordeling van de klacht

8.1 Vast staat dat de gerechtsdeurwaarder heeft erkend dat hij de zaak onnodig lang in behandeling heeft gehad. Hij had eerder op het betalingsbewijs van klaagster moeten reageren. Vaste rechtspraak van de Kamer is dat brieven binnen redelijke termijn dienen te worden beantwoord. Dat is hier – met het verstrijken van 10 maanden – niet het geval geweest. Anders dan de voorzitter is de Kamer van oordeel dat met het kwijtschelden van de bijkomende kosten de zaak niet is opgelost. De kosten werden pas kwijtgescholden nadat werd bedreigd met een klacht. Bovendien werd, nadat op 20 januari 2012 was medegedeeld dat het dossier met betrekking tot de factuur met kenmerk 712022427701 was gesloten, voor diezelfde factuur op 27 juli 2012 weer een aanmaning verzonden. Het mag zo zijn dat die vordering bij [] nog openstond, het is de verantwoordelijkheid van de gerechtsdeurwaarder dat hij – als vertegenwoordiger van [] – aan klaagster had meegedeeld dat dit dossier was gesloten. De klacht is naar het oordeel van de Kamer terecht voorgesteld.

8.2 Klachten tegen medewerkers worden geacht te zijn gericht tegen gerechtsdeurwaarders, die voor de medewerkers verantwoordelijk zijn. Slechts indien sprake is van handelen dat niet onder de verantwoordelijkheid van een gerechtsdeurwaarder valt, is tuchtrechtelijke verantwoording terzake van dat handelen niet mogelijk. Anders dan door de voorzitter is overwogen betrof het handelen waarover werd geklaagd niet de

communicatie met de opdrachtgever maar met het hoofd van de afdeling Incasso van de gerechtsdeurwaarder.

8.3 Bij de beoordeling van een bejegeningklacht geldt dat van (medewerkers van) een gerechtsdeurwaarder en van klagers mag worden verwacht dat zij communiceren op een wijze die in het algemeen als passend en fatsoenlijk mag worden beschouwd. Zij mogen van elkaar verwachten dat excuses worden aangeboden voor handelingen die niet passend zijn of gebruikte bewoordingen die niet als fatsoenlijk of passend zijn aan te merken.

8.4 In dit geval is door het hoofd van de afdeling Incasso weliswaar onbetamelijk gehandeld maar zij heeft dit ingezien en volgens eigen zeggen van klaagster heeft het hoofd zelf contact met haar medewerker opgenomen en heeft haar excuses voor het handelen aangeboden. Naar het oordeel van de Kamer is hiermee voldoende aan de klacht tegemoetgekomen en is het handelen in elk geval niet zodanig dat dit als tuchtrechtelijk laakbaar aan de gerechtsdeurwaarder kan worden toegerekend.

9. Op grond van het voorgaande dient het verzet gegrond en de klacht deels gegrond te worden verklaard. De beslissing van de voorzitter kan niet in stand blijven en dient te worden vernietigd.

10. De Kamer acht termen aanwezig om tot het opleggen van na te melden maatregel over te gaan. Beslist wordt daarom als volgt.

BESLISSING:

De Kamer voor Gerechtsdeurwaarders:

- verklaart het verzet gegrond;
- vernietigt de beslissing van de voorzitter;
- verklaart de klacht dat de zaak onnodig lang bij de gerechtsdeurwaarder in behandeling is geweest gegrond;
- legt de gerechtsdeurwaarder de maatregel van berisping op,
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Aldus gegeven door mr. C.W. Inden, plaatsvervangend-voorzitter, en mr. A. Sissing en mr. J.J.L. Boudewijn, leden en uitgesproken ter openbare terechtzitting van 23 juli 2013, 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.