

## KAMER VOOR GERECHTSDEURWAARDERS

Beslissing in de zaak onder nummer van: 610452

### KAMER VOOR GERECHTSDEURWAARDERS TE AMSTERDAM

Beslissing van 19 juni 2018 zoals bedoeld in artikel 39, vierde lid, van de Gerechtsdeurwaarderswet inzake de beschikking van 7 juni 2016 met zaaknummer /13/599554 DW RK 15/1166 en het daartegen ingestelde verzet met zaaknummer C/13/610452 / DW RK 16/645 ingesteld door:

,  
wonende te ,  
klager,  
gemachtigde: mr. ,

tegen:

mr. ,  
gerechtsdeurwaarder te ,  
beklaagde,  
gemachtigde: .

#### 1. Ontstaan en verloop van de procedure

Bij klachtenformulier met bijlagen, ingekomen op 21 december 2015, heeft klager een klacht ingediend tegen beklaagde, hierna: de gerechtsdeurwaarder. Op 12 januari 2016 heeft de gemachtigde van klager een aanvullende klacht ingediend. Bij verweerschrift, ingekomen op 16 maart 2016, heeft de gerechtsdeurwaarder op de klachten gereageerd. Bij beslissing van 7 juni 2016 heeft de voorzitter de klacht als kennelijk ongegrond afgewezen. Klager is een afschrift van de beslissing van de voorzitter toegezonden bij brief van 7 juni 2016. Bij brief, ingekomen op 20 juni 2016, heeft klager verzet ingesteld tegen de beslissing van de voorzitter. Het verzetschrift is behandeld ter openbare terechtzitting van 8 mei 2018 alwaar klager met zijn gemachtigde en de gemachtigde van de gerechtsdeurwaarder zijn verschenen. Van de behandeling ter zitting zijn aantekeningen gemaakt. De uitspraak is bepaald op 19 juni 2018.

#### 2. De ontvankelijkheid van het verzet

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

#### 3. De feiten

Uitgegaan wordt van de volgende feiten en omstandigheden:

De gerechtsdeurwaarder heeft op 9 juli 2015 het verzoek ontvangen om een

grosse van een hypotheekakte te betekenen aan klager met bevel tot betaling en aansluitend loonbeslag te leggen.

Bij schrijven van 10 juli 2015 heeft de gerechtsdeurwaarder klager in de gelegenheid gesteld het gevorderde zonder bijkomende kosten en rente te voldoen.

Op 14 augustus 2015 is de notariële akte per exploitant aan klager betekend met bevel tot betaling.

Op 18 september 2015 is derdenbeslag gelegd onder de werkgever van klager. In het proces-verbaal is een gehalveerde beslagvrije voet opgenomen van € 618,83 per maand.

Klager heeft op 21 september 2015 telefonisch contact opgenomen met het kantoor van de gerechtsdeurwaarder en heeft aangegeven dat hij niet rond kon komen van de vastgestelde beslagvrije voet. De gerechtsdeurwaarder heeft klager medegedeeld dat hij in dat geval inzage moet hebben in zijn inkomsten en uitgaven met nadere onderbouwing.

Op 23 september 2015 heeft de gerechtsdeurwaarder het inkomsten- en uitgavenformulier nogmaals per post aan klager toegezonden.

Op 28 september 2015 heeft de gerechtsdeurwaarder het formulier retour ontvangen.

Nu het geretourneerde formulier niet was voorzien van de onderbouwende stukken heeft de gerechtsdeurwaarder bij brief van 26 oktober 2015 nogmaals om deze stukken verzocht. Dit verzoek is herhaald op 17 november 2015.

De gerechtsdeurwaarder heeft de e-mails van klager d.d. 28 september 2015 en 19 oktober 2015 ontvangen.

De e-mails van klager d.d. 28 oktober 2015, 25 november 2015 en 1 december 2015 zijn niet door de gerechtsdeurwaarder ontvangen, maar klager heeft wel getracht deze te verzenden.

#### **4. De oorspronkelijke klacht**

a: de gerechtsdeurwaarder niet reageert op toegezonden correspondentie;

b: de gerechtsdeurwaarder de beslagvrije voet van klager niet aanpast;

c: de gerechtsdeurwaarder niet met terugwerkende kracht het geld dat teveel is ingehouden retourneert;

d: de medewerkers van het kantoor van de gerechtsdeurwaarder bijzonder onvriendelijk zijn en niet willen meedenken over een oplossing.

Op 12 januari 2016 heeft de gemachtigde van klager de klacht aangevuld met het volgende. De gerechtsdeurwaarder blijft doorgaan met het uitbrengen van kostbare exploitanten, nu voor opdrachtgever, zonder in overleg te treden over de ingediende klacht en zonder acht te slaan op eerdere correspondentie van cliënt omtrent de betalingsonmacht.

#### **5. De beslissing van de voorzitter**

5.1 De voorzitter heeft als volgt op de klacht overwogen:

4.1. Ingevolge het daartoe bepaalde in de Gerechtsdeurwaarderswet kunnen slechts klachten worden ingediend tegen gerechtsdeurwaarders (waaronder mede worden begrepen waarnemend- en kandidaat-gerechtsdeurwaarders). Klachten tegen medewerkers dienen daarbij te worden geacht te zijn gericht tegen gerechtsdeurwaarders, die voor de medewerkers verantwoordelijk zijn. Nu de verweer voerende gerechtsdeurwaarder kennelijk deze verantwoordelijkheid draagt zal deze gerechtsdeurwaarder worden aangemerkt als beklagde. Hiermee is in de aanhef van de beschikking

rekening gehouden.

4.2. Met betrekking tot klachtonderdeel a overweegt de voorzitter dat van een gerechtsdeurwaarder mag worden verwacht dat hij brieven of e-mails met betrekking tot een bij hem in behandeling zijnde incasso binnen een redelijke termijn beantwoordt. Uit de overgelegde producties kan worden opgemaakt dat de gerechtsdeurwaarder wel degelijk binnen een redelijke termijn op de brieven van klager heeft gereageerd. Het feit dat de gerechtsdeurwaarder niet heeft gereageerd op de e-mails die klager wel stelt te hebben verzonden, maar niet bij de gerechtsdeurwaarder zijn aangekomen, kan niet voor rekening van laatstgenoemde komen. De gerechtsdeurwaarder heeft een intern onderzoek opgestart om de reden te achterhalen waarom de e-mails van klager niet zijn aangekomen. Hieruit is gebleken dat de e-mails die klager heeft verzonden bijlagen bevatten welke een te grote bestandsgrootte hadden. De berichten zijn daarom niet doorgelaten. Hierdoor heeft de gerechtsdeurwaarder geen kennis kunnen nemen van bepaalde door klager verzonden e-mails. Van tuchtrechtelijk laakbaar handelen is dan ook niet gebleken.

4.3. Met betrekking tot klachtonderdeel b overweegt de voorzitter dat klager stelt dat de gerechtsdeurwaarder de verkeerde beslagvrije voet toepast. Indien die stelling al juist zou zijn - daarvan is overigens niet gebleken - betekent dat op zichzelf niet dat er sprake is van tuchtrechtelijk laakbaar handelen van de gerechtsdeurwaarder. Bijzondere omstandigheden die dat anders zouden kunnen maken, zijn niet gesteld of gebleken. Dit is des te meer aan de orde nu de gerechtsdeurwaarder is afgegaan op de

op dat moment bij hem bekende informatie. Hoewel klager stelt de benodigde informatie te hebben toegezonden, is deze informatie niet door de gerechtsdeurwaarder ontvangen. Op grond van art. 3:37 lid 3 3W is het aan klager om te bewijzen dat de gerechtsdeurwaarder de door hem verzonden stukken ontvangen heeft. Klager heeft daarvan geen bewijs overgelegd. Het had op de weg van klager gelegen om ervoor te zorgen dat de benodigde gegevens bij de gerechtsdeurwaarder terecht kwamen, al dan niet via een andere route dan het e-mailverkeer. Indien klager het niet eens is met de vastgestelde beslagvrije voet kan hij zich wenden tot de gewone rechter.

4.4. Met betrekking tot klachtonderdeel c overweegt de voorzitter dat, in navolging van hetgeen is overwogen in overweging 4.3., de gerechtsdeurwaarder met de wetenschap van nu een bedrag van € 3.421,08 heeft teruggestort aan klager na de aanpassing van de beslagvrije voet per 24 december 2015. In tegenstelling tot wat klager stelt heeft de gerechtsdeurwaarder dus wel teveel ingehouden gelden teruggestort aan klager, waarvan een deel zelfs onverplicht omdat reeds was afgedragen aan de opdrachtgever. Deze houding van de gerechtsdeurwaarder is coulant te noemen. Klager en de gerechtsdeurwaarder verschillen nog van mening over het moment waarop (met terugwerkende kracht) terugbetaald had moeten worden, namelijk op 28 oktober 2015 of op 24 december 2015. Het ligt niet op de weg van de Kamer om zich daarover te buigen en een oordeel te geven. Klager dient zich hiervoor te wenden tot de gewone rechter.

4.5. Met betrekking tot klachtonderdeel d overweegt de voorzitter dat de gerechtsdeurwaarder het standpunt van klager uitdrukkelijk heeft betwist. Nu klager zijn standpunt niet nader heeft onderbouwd, kan niet worden vastgesteld wie hier het gelijk aan zijn zijde heeft. Nu enig klachtwaardig handelen op dit punt niet kan worden vastgesteld, dient dit klachtonderdeel als zijnde kennelijk ongegrond te worden afgewezen.

5.2 Op grond hiervan heeft de voorzitter de klacht van klager als kennelijk ongegrond afgewezen.

## **6. De gronden van het verzet**

In verzet heeft klager aangevoerd dat ten onrechte door de voorzitter bij de behandeling van de klacht niet is ingegaan op de door de gemachtigde van klager aanvullende ingediende klacht van 12 januari 2016. Er kon geen contact worden verkregen met de klachtenbehandelaar van de gerechtsdeurwaarder ondanks bekendheid met de reeds op 21 december 2015 ingediende klacht. Klager was door het hanteren van een onjuiste beslagvrije voet in betalingsproblemen gekomen. De gerechtsdeurwaarder wil nog steeds de kosten en proceskosten op klager verhalen.

De gerechtsdeurwaarder heeft gehandeld in strijd met artikel 1, 2, 3, 10 en 12 van de gedragsregels. De gerechtsdeurwaarder heeft slechts het belang van haar opdrachtgevers voor ogen gehad en heeft niet gekeken naar de gerechtvaardigde belangen van klager.

Ten onrechte heeft de voorzitter overwogen dat de door klager verzonden e-mails bijlagen zouden bevatten welke een te grote bestandsgrootte zouden hebben. Dit is uit het onderzoek van de niet gebleken. Het enige wat met het interne (dus niet onafhankelijk) heeft aangetoond is dat op 8 februari 2016 een bestandsgrootte van 60 MB niet meer kon verdragen.

Vaststaat dat klager op 28 september 2015 het ingevulde formulier heeft teruggezonden aan . Op 19 oktober 2015 heeft klager een reminder gestuurd aan dit e-mailadres omdat er niets gebeurde. Pas op 26 oktober 2015 heeft een medewerker van klager bericht dat er onderliggende stukken moesten worden ingediend. In ieder geval beschikte de gerechtsdeurwaarder over de juiste onderliggende stukken op 21 december 2015 toen deze in kopie met de klacht over de gerechtsdeurwaarder aan de gerechtsdeurwaarder zijn gezonden. Ook toen is niet binnen veertien dagen overgegaan tot aanpassing van de beslagvrije voet.

Op uitdrukkelijk verzoek van de gemachtigde van de gerechtsdeurwaarder zijn de e-mails van klager van 28 oktober 2015 en 25 november 2015 op 8 februari 2016 aan de gemachtigde van de gerechtsdeurwaarder toegezonden. Terstond zijn daarop foutmeldingen ontvangen, die eerder niet zijn ontvangen.

Ten onrechte heeft de voorzitter onder 4.3 overwogen dat niet zou zijn gebleken dat de verkeerde beslagvrije voet is toegepast. Dit is echter door medewerkers van uitdrukkelijk erkend. De aanpassing heeft echter te laat plaats gevonden.

Ten onrechte is door de voorzitter overwogen onder 4.3 dat klager moet aantonen dat de door hem verzonden stukken ontvangen heeft. Klager heeft dit, gelet op het voorgaande, voldoende aannemelijk gemaakt. Noch klager, noch mr. , noch gemachtigde van klager hebben ooit een foutmelding ontvangen. Het niet tijdig bereiken van de e-mails is een gevolg van eigen handelen van GGN.

Ten onrechte heeft de voorzitter overwogen dat de gerechtsdeurwaarder een te groot bedrag aan klager zou hebben teruggestort. Klager heeft genoegzaam aangetoond dat de gerechtsdeurwaarder op 28 september 2015 c.q. op 28 oktober 2015 over alle daartoe benodigde gegevens beschikte. Er zijn dan ook beslist niet teveel gelden aan klager terug gestort.

Ten onrechte heeft de voorzitter overwogen dat klachtonderdeel d onvoldoende zou zijn onderbouwd. Namens klager is genoegzaam aangetoond met welke medewerkers contact is opgenomen over deze kwestie. Klager en zijn partner hebben ook zelf geprobeerd te bellen en te praten met diverse incassospecialisten maar werden daarbij bijzonder onvriendelijk te woord gestaan. Ook bij de gemachtigde werd de verbinding

verbroken toen zij informeerde naar de naam van de verantwoordelijk gerechtsdeurwaarder.

### **Verweer in verzetfase**

De gerechtsdeurwaarder heeft zich in verzet op het volgende standpunt gesteld. Het gegeven dat de Kamer zich in haar beslissing van 7 juni 2016 niet expliciet uitspreekt over de aanvullende klacht wil nog niet zeggen dat zij een en ander niet in haar beslissing heeft meegenomen.

De gerechtsdeurwaarder merkt op dat het evident is dat de stukken die nodig heeft voor de juiste vaststelling van de beslagvrije voet pas voor het eerst werden ontvangen na het indienen van de klacht bij de Kamer. De beslagvrije voet is daarna, mede in aanmerking nemende de feestperiode waarin de klacht binnenkwam, op een redelijke termijn, te weten op 12 januari 2016 aangepast. Dat mevrouw geen contact kon krijgen met mevrouw is juist. was door langdurige ziekte niet meer bereikbaar. Dat er in de tussentijd geen contact (meer) is opgenomen met is onjuist. De houding van stond echter een normale communicatie in de weg. Op 13 januari 2016 heeft mevrouw , de zaakmedewerker van , telefonisch contact opgenomen met . gaf aan "geen behoefte te hebben aan een gesprek met iemand van en te verwijzen naar haar e-mails." Uit de gespreksnotitie die van dat gesprek is opgemaakt blijkt dat de medewerker van tevergeefs heeft getracht tot een normaal gesprek te komen met maar dat bleek onmogelijk. Navraag bij de zaakmedewerkers van leert dat in de gesprekken met zij geen ruimte liet voor een dialoog. wilde de medewerkers van niet eens aanhoren. In die gesprekken probeerde zij op autoritaire wijze haar mening aan de anderen op te leggen. Bij tegenspraak snoerde zij de medewerkers de mond. De houding van heeft het tijdig oplossen van de klachten belemmerd.

De gerechtsdeurwaarder handhaaft de stelling dat de e-mails met de onderliggende stukken niet zijn ontvangen. Een deugdelijke verklaring waarom de e-mails al dan niet bij zijn angekommen heeft echter niet gegeven. krijgt jaarlijks duizenden verzoeken tot aanpassing. De gerechtsdeurwaarder erkent dat de verzoeken, zeker in het verleden door problemen in de personele bezetting, niet altijd even snel werden opgepakt. Maar het is nog nimmer voorgekomen dat de stukken bij herhaling niet aankwamen. Elke binnenkomende e-mail wordt gelogd. Zowel de loggen als de mailboxen van de medewerkers bevestigen dat. Het verhaal van maakt dat niet anders. De conclusies die zij trekt zijn onjuist. Het verwijt dat de klager nimmer heeft verzocht om langs te komen met zijn stukken kan klager niet baten. Klager had dat ook uit zichzelf kunnen doen of de stukken per gewone post kunnen opsturen. Klager is daarvoor niet afhankelijk van een verzoek van . Ook toen reeds in beeld was verschenen had dit nog gekund. heeft in een van de telefoontjes zelfs aangegeven de stukken aangetekend te zullen versturen. Er wordt geen verklaring voor gegeven waarom dat vervolgens toch niet is gebeurd.

Met de wetenschap van nu betreurt de gerechtsdeurwaarder de gehele gang van zaken. Deze is onnodig geëscaleerd. Concluderend is de gerechtsdeurwaarder van mening dat er niet in strijd met de zorgvuldigheid is gehandeld.

## **7. De beoordeling van de gronden van het verzet**

7.1 De vraag of de gerechtsdeurwaarder wel of niet de verzonden bijlagen van de zijde van klager heeft ontvangen en aan wie dat heeft gelegen kan buiten beschouwing worden gelaten nu vaststaat dat de gerechtsdeurwaarder het ingevulde formulier op 28 september 2015 van klager heeft ontvangen. Uit dit formulier bleek dat klager een partner had. De gerechtsdeurwaarder had reeds naar aanleiding van het ontvangen formulier de beslagvrije voet van alleenstaande naar samenwonende moeten wijzigen.

De door de gerechtsdeurwaarder opgevraagde onderliggende stukken dienden ten behoeve van het aantonen van het inkomen en van de uitgaven van klager, maar niet om aan te tonen dat klager een partner had. De stelling ter zitting van gemachtigde van de gerechtsdeurwaarder dat pas nadat bewijsstukken zijn ontvangen de formulieren worden beoordeeld en een tussentijdse beoordeling niet wordt gemaakt, doet daar niet aan af. Vastgesteld moet worden dat de gerechtsdeurwaarder pas op 12 januari 2016 de beslagvrije voet heeft aangepast, dit terwijl op 28 september 2015 reeds bekend was dat klager een partner had. Dit betekent dat de gerechtsdeurwaarder vanaf 28 september 2015 het teveel ingehouden bedrag aan klager had moeten retourneren. Het verzet is op deze onderdelen gegrond.

7.2 Ten aanzien van de hoogte van het terug te betalen bedrag, heeft de voorzitter terecht overwogen dat voor zover klager het niet eens is met dat bedrag hij zich dient te wenden tot de burgerlijke rechter.

7.3 Ten onrechte heeft de voorzitter niet beslist op de aanvullende klacht van 12 januari 2016. Ook dit onderdeel van het verzet slaagt.

7.4 Ten aanzien van de aanvullende klacht overweegt de kamer dat niet is gebleken dat er beletselen bestonden om in een andere vordering incassohandelingen voort te zetten. Klager had de mogelijkheid om tegen de vordering verweer te voeren zo hij in rechte werd betrokken of krachtens het bepaalde in artikel 438 van het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering met betrekking tot de executie een geschil kunnen voorleggen aan de bevoegde rechter. Het tuchtrecht biedt daarvoor niet de geëigende weg.

7.5 Het verzet tegen onderdeel d van de beslissing van de voorzitter slaagt niet. De gemachtigde van klager heeft onvoldoende onderbouwd door wie, wanneer, en wat er precies is gezegd, zodat een en ander niet kan worden beoordeeld. De kamer overweegt dat de voorzitter bij de beoordeling van dit onderdeel van de inleidende klacht de juiste maatstaf heeft toegepast.

7.6 Op grond van het voorgaande wordt als volgt beslist. Gelet op het bepaalde onder 7.1 ziet de kamer aanleiding de gerechtsdeurwaarder de navolgende maatregel op te leggen.

## **BESLISSING:**

De Kamer voor Gerechtsdeurwaarders:

- verklaart het verzet zoals overwogen in 7.1 en 7.3 gegrond;
- vernietigt de beslissing van de voorzitter op de onderdelen 4.2, 4.3 en 4.4;
- legt de gerechtsdeurwaarder de maatregel van berisping op;
- verklaart het verzet voor de overige onderdelen ongegrond.

Aldus gegeven door mr. L. van Berkum, plaatsvervangend-voorzitter, en mr. M. Nijenhuis en M.W. de Ruijter, leden, uitgesproken ter openbare terechtzitting van 19 juni 2018, 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 Amsterdam, Postbus 1312, 1000 BH Amsterdam.