Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0361

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter, mr. A.M. Verweij-Hoogveld,
mr. F.H.E. Boerma, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	7 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Intrum Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Intrum
Aard uitspraak	Tuchtklacht
Uitkomst	Klacht deels gegrond

Samenvatting

Incassotuchtklacht. De klacht is deels gegrond. Het klachtonderdeel over het niet toesturen van stukken ondanks verzoeken van de consument daartoe, acht de commissie gegrond. Ook het klachtonderdeel over het niet reageren op de klachtmail van de consument acht de commissie gegrond. De commissie legt evenwel geen sanctie op omdat de consument er geen nadeel van heeft ondervonden. Het klachtonderdeel over het incasseren van een verjaarde vordering acht de commissie ongegrond. En het klachtonderdeel over het niet ontvangen hebben van aanmaningen acht de commissie in dit geval 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 Intrum; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Intrum.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op de naam van de consument is op 4 juli 2008 een product bij Wehkamp gekocht.

2.2 Wehkamp heeft haar vordering op de consument verkocht en overgedragen aan de rechtsvoorganger van Intrum. De consument is hiervan op 23 november 2009 op de hoogte gesteld. De in 2022 afgesproken betalingsregeling komt de consument niet na. Intrum heeft de consument aangeschreven in 2014 zonder dat toen contact tot stand kwam.

2.3 Op 11 oktober 2022 heeft Intrum de consument gemaild en hem tot betaling van de openstaande vordering van € 1.308,- aangesproken. Verder staat er in de mail dat de schuld bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) staat geregistreerd, hetgeen problemen kan geven bij het afsluiten van nieuwe leningen of abonnementen.

2.4 Op 12 januari 2024 heeft Intrum de consument gemaild. In deze mail staat dat hij een openstaande rekening heeft van Wehkamp, dat hij de rekening vóór 19 januari 2024 moet betalen en contact kan opnemen als betaling van dit bedrag in één keer niet lukt. Ook staat in dit mailbericht dat de schuld is geregistreerd bij het BKR en dit problemen kan geven bij het afsluiten van nieuwe leningen of abonnementen.

2.5 Diezelfde dag heeft de consument twee keer telefonisch contact met Intrum opgenomen. Er is toen een betalingsregeling afgesproken inhoudende dat de consument 4 termijnen van elk € 327,- per maand zal betalen. Intrum heeft de audiofragmenten van deze telefoon-gesprekken overgelegd. De consument heeft 3 termijnen (januari 2024 t/m maart 2024) betaald, in totaal dus € 981,-.

2.6 De consument heeft op 10 april 2024 bij Intrum bezwaar gemaakt tegen de incassokosten en rente. Hij heeft gesteld geen aanmaningen te hebben ontvangen waardoor hij de vordering niet tijdig zonder incassokosten en rente heeft kunnen betalen. Het is om deze reden dat hij vordert dat deze kostenposten in mindering op de vordering worden gebracht.

2.7 Op 16 april 2024 heeft de consument Intrum per mail laten weten dat hij zich beroept op verjaring van de vordering. Op 25 april 2024 heeft Intrum de consument gemaild dat zijn dossier is gesloten. Hierop heeft de consument Intrum op 1 mei 2024 laten weten dat niet op zijn mailbericht van 16 april 2024 is gereageerd terwijl zijn dossier kennelijk wel is gesloten. Intrum heeft hierop in haar mail van 2 mei 2024 de consument laten weten dat zij inderdaad niet heeft gereageerd maar dit niet de bedoeling was. Intrum heeft vervolgens alsnog gereageerd op de mail van 16 april 2024.

2.8 In de mail van de consument van 3 mei 2024 aan Intrum staat: "*Ik heb meerdere malen om het volledige dossier en een kopie van de openstaande factuur gevraagd en u heeft dit nooit aangeleverd.*"

2.9 In de mail van Intrum van 24 mei 2024 aan de consument staat: "*U heeft gevraagd om stukken. Op 2 april 2024 is er een rekeningoverzicht gestuurd. Er zijn geen gegevens meer bekend van de levering.*"

De klacht

2.10 De klacht van de consument bestaat uit de volgende onderdelen. Allereerst stelt de consument dat Intrum zich bedient van onethische praktijken omdat de vordering niet meer opeisbaar was, de vordering was namelijk verjaard. Het is om deze reden dat Intrum geen incassoprocedure had mogen beginnen.

De consument vindt dat Intrum zijn opmerking over een hele oude aankoop van 15 jaar geleden die hij tijdens de telefonische contacten op 12 januari 2024 maakte, had moeten interpreteren als een beroep op verjaring. De consument voegt hieraan toe dat Intrum als grote speler hem van advies had moeten voorzien vanwege zijn vragen. De consument is het niet eens met de stelling van Intrum dat hij expliciet op verjaring een beroep had moeten doen omdat dit bij 90% van de burgers niet lukt omdat zij niet bekend zijn met deze term.

2.11 De consument vindt dat Intrum in de telefoongesprekken op 12 januari 2024 de BKR-registratie als een ongerechtvaardigd pressiemiddel inzette omdat van een dergelijke registratie - zoals achteraf is gebleken - geen sprake was.

2.12 De consument stelt dat hij, omdat hij geen aanmaningen heeft ontvangen, niet de gelegenheid heeft gehad om de vordering zonder rente en incassokosten te betalen.

2.13 De consument stelt dat Intrum geen stukken van de vordering heeft gestuurd nadat hij daarom had gevraagd.

2.14 Tot slot klaagt de consument erover dat Intrum kennelijk zijn klachtdossier had gesloten zonder een inhoudelijke reactie te geven op zijn mail van 16 april 2024.

Het verweer

2.15 Intrum 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 aan de commissie is voorgelegd is of Intrum als incassodienstverlener tegenover de consument tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De commissie is van oordeel dat Intrum voor wat betreft het niet op verzoek van de consument toesturen van stukken tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Dit geldt ook voor het klachtonderdeel gericht op het niet reageren op de mail van 16 april 2024 van de consument. Wat betreft de overige klachtonderdelen is hiervan geen sprake. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Toetsingskader

3.2 Omdat Intrum 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.

Intrum heeft tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door geen stukken toe te sturen en niet te reageren

3.3 Het staat voor de commissie vast dat Intrum de door de consument opgevraagde onderliggende stukken niet toestuurde, zie hiervoor onder 2.8 en 2.9. Voorts staat voor de commissie vast dat Intrum niet heeft gereageerd op de mail van de consument van 16 april 2024, zie hiervoor onder 2.7. Door zo te handelen heeft Intrum tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

3.4 Tot het opleggen van een sanctie of maatregel ziet de commissie echter geen aanleiding. Allereerst omdat niet gebleken is dat de consument daarvan nadeel heeft ondervonden. Intrum heeft de onderliggende stukken en audiofragmenten ingebracht tijdens de procedure bij Kifid waarbij de consument in de gelegenheid is gesteld erop te reageren. En de tweede reden om geen sanctie of maatregel op te leggen is omdat Intrum heeft erkend niet te hebben gereageerd op de mail van 16 april 2024 van de consument en dit later heeft hersteld.

Geen onethische praktijken

3.5 De commissie volgt de consument niet in zijn stellingen dat Intrum met het invorderen van een verjaarde vordering tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Verjaring treedt pas in als daarop door (in dit geval:) de consument een *beroep* wordt gedaan. 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. Zoals hiervoor reeds is overwogen heeft de consument op 16 april 2024 een beroep op verjaring gedaan. Anders dan de consument veronderstelt is niet gebleken dat de consument een beroep op verjaring heeft gedaan voordat Intrum probeerde de vordering in te vorderen.

3.6 Zoals uit hetgeen hiervoor is overwogen blijkt, rustte op Intrum niet de verplichting te onderzoeken of de vordering was verjaard. Anders dan de consument veronderstelt treedt verjaring niet door het enkele tijdsverloop van rechtswege in. Het is vanwege dezelfde reden dat de commissie voorbij gaat aan de stellingen van de consument dat Intrum tuchtrechtelijk verwijtbaar zou hebben gehandeld door hem ter zake niet te begeleiden.

BKR-registratie

3.7 De commissie heeft de audiofragmenten beluisterd. Deze fragmenten bieden geen steun voor de stelling van de consument dat Intrum gedreigd heeft met BKR-registratie. Dit leidt ertoe dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

Aanmaningen

3.8 Het klachtonderdeel gericht op het niet hebben ontvangen van aanmaningen acht de commissie in dit geval ongegrond. De reden hiervoor is dat de consument dit klacht-onderdeel koppelt aan het voorkomen van betalen van rente en incassokosten. Dit terwijl er geen incassokosten en rente is aangezegd.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht van de consument gegrond voor wat betreft het niet toesturen van onderliggende stukken en het niet reageren op de mail van de consument van 16 april 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