Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0914

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	11 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Intrum Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Intrum
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

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.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Intrum heeft de consument aangemaand tot betaling van een vordering van € 32,01. Volgens Intrum vloeit deze vordering voort uit een overeenkomst tussen de consument en Tinka (voorheen Wehkamp), welke vordering zij heeft overgenomen van Tinka. De consument kan deze vordering niet plaatsen. Zij meent dat zij slechts twee kredieten heeft afgesloten bij Tinka: een doorlopend krediet met kredietnummer *199, dat inmiddels wordt beheerd door Vesting Finance, en een Money@Home-krediet met kredietnummer *388, dat zij aan Tinka afbetaalt. Maar het kredietnummer dat Intrum gebruikt, is ook *199. De consument heeft de vordering van Intrum in september 2025 betaald, maar zij vermoedt dat zij heeft betaald voor een derde, niet bestaand, krediet. Zij wil dat dit wordt uitgezocht en dat een eventueel onverschuldigd betaald bedrag wordt terugbetaald. Naar het oordeel van de commissie heeft Intrum deze duidelijkheid inmiddels gegeven en heeft de consument niet onverschuldigd aan Intrum betaald. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De consument heeft niet onverschuldigd betaald aan Intrum omdat Intrum voldoende heeft onderbouwd dat sprake was van een openstaande vordering.

3.2 Intrum heeft een overeenkomst van doorlopend krediet uit juli 2020 overgelegd en een transactieoverzicht vanaf 2014. Uit deze stukken blijkt dat de consument een doorlopend krediet is aangegaan met de rechtsvoorganger van Tinka, en dat de consument daarnaast op 18 januari 2024 een telefoon heeft gekocht op krediet. Volgens Intrum betrof dit een aflopend krediet. De consument heeft dit alles niet betwist zodat de commissie hiervan uitgaat. Beide kredieten zijn door Tinka onder hetzelfde kredietnummer geadministreerd, namelijk *199.

3.3 Volgens Intrum heeft Tinka op 16 november 2024 de kredieten gesplitst. Het saldo van het doorlopend krediet van € 1.317,99 is in beheer overgedragen aan Vesting Finance en de vordering tot betaling van het saldo van het aflopend krediet van € 32,01 is in eigendom overgedragen aan Intrum. Intrum heeft dit onderbouwd met de akte van cessie en de mededeling daarvan aan de consument van 2 mei 2025.

3.4 Hoewel de commissie begrijpt dat het voor de consument verwarrend is geweest dat zowel Vesting Finance als Intrum hetzelfde kredietnummer hebben gebruikt, heeft Intrum wel voldoende onderbouwd dat sprake was van een vordering op de consument van € 32,01 die aan haar is overgedragen.

Intrum kan geen toegang geven tot Money@Home-account

3.5 De consument heeft daarnaast inzage gevorderd in haar Money&Home-account, zodat zij de boekingen en betalingen kon controleren. De commissie is het met Intrum eens dat Intrum de consument geen toegang tot dit account kan geven omdat het wordt of werd beheerd door Tinka. Dat Tinka het krediet inmiddels heeft opgeëist en de daaruit voortvloeiende vordering op de consument recent heeft verkocht aan Intrum maakt dit niet anders. Intrum heeft in deze procedure overigens wel een specificatie verstrekt van de door haar verkregen vordering (€ 98,43), de verschenen rente (€ 0,21) en de op 29 juni 2026 ontvangen betaling van de consument (€ 98,64).

Intrum had de consument eerder duidelijkheid kunnen geven

3.6 De consument heeft tijdens de procedure haar ongenoegen geuit over het feit dat Intrum pas na het indienen van de klacht duidelijkheid heeft gegeven over de splitsing van kredietnummer *199. De commissie merkt hierover op dat Intrum de consument eerder duidelijkheid had kunnen geven over de vordering en het gebruik van kredietnummer *199 door zowel Intrum als Vesting Finance. De consument heeft op 24 september 2025 in twee e-mails duidelijk laten weten dat zij niet begrijpt waarom zij aan drie partijen betaalt, waarbij zij er zelf (ten onrechte) van uitging dat Intrum het Money@Home-krediet had overgenomen.

Intrum heeft niet gesteld, en uit het dossier blijkt dit ook niet, dat zij deze e-mails van de consument heeft beantwoord. Pas na het indienen van de klacht heeft Intrum op 2 maart 2026 een inhoudelijke reactie aan de consument verzonden. De commissie geeft Intrum mee dat zij als schuldeiser en vooral als incassodienstverlener vragen van consumenten tijdig en duidelijk dient te beantwoorden, ook als de vordering al is voldaan en het dossier is gesloten.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl