Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0461

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	3 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Intrum Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Intrum
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Verzoek tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Intrum heeft het verzoek van de consument om haar te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid, afgewezen. De consument heeft hierop de schuld afgelost, waarna Intrum een einddatum in het BKR heeft genoteerd. De consument betwist de juistheid van deze registratie niet, maar ze stelt dat Intrum het verzoek om haar uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan niet had mogen afwijzen. Om die reden vordert ze nu van Intrum dat zij ontslagen wordt uit de hoofdelijke aansprakelijkheid en het door haar afgeloste bedrag wordt terugbetaald met een vergoeding van haar schade. De commissie is van oordeel dat Intrum het verzoek van de consument mocht afwijzen. De afwijzing was naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De vordering wordt 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 25 april 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Intrum waren aanwezig: mevrouw [naam 1], Complaints Officer, mevrouw mr. [naam 2], Corporate Legal Counsel en mevrouw mr. [naam 3], Legal Director Benelux.

1.3 De consument en Intrum hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 17 mei 2016 samen met haar (inmiddels ex-) partner een persoonlijke geldlening afgesloten bij een bank voor een bedrag van € 30.000,-. Zowel de consument als haar ex-partner zijn hoofdelijk aansprakelijk voor deze geldlening.

2.2 Op 25 december 2020 is Intrum eigenaar geworden van de geldvordering uit hoofde van de geldlening.

2.3 De consument en de ex-partner zijn uit elkaar gegaan en op 21 juli 2022 hebben zij in een echtscheidingsconvenant vastgelegd dat de ex-partner draagplichtig wordt voor de persoonlijke geldlening bij de bank (inmiddels Intrum). Zij hebben daarbij ook afgesproken dat de ex-partner zal meewerken om een ontslag van de consument uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor deze geldlening te bewerkstelligen. Vervolgens is er veelvuldig contact geweest hierover tussen de consument, de ex-partner, de bank en Intrum.

2.4 Op 8 augustus 2023 heeft de consument per e-mail een verzoek ingediend bij Intrum om haar uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan.

2.5 In antwoord hierop heeft Intrum per e-mailbericht van 4 september 2023 laten weten dat het verzoek van de consument om haar uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan en haar af te melden in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) is afgewezen omdat de geldlening nog niet is afgelost. In dat bericht staat het volgende:

> *"Intrum heeft uw kwestie nogmaals bekeken en ziet geen gegronde reden om overgaan te gaan tot schrapping uw hoofdelijke aansprakelijkheid. Dientengevolge zal uw BKR-registratie dan ook niet worden verwijderd. Het feit dat u in uw echtscheidingsconvenant heeft afgesproken dat uw ex partner de kosten voor deze lening draagt doet voor de aansprakelijkheid van deze vordering niet ter zake. Een echtscheidingsconvenant is namelijk een onderlinge overeenkomst tussen u en uw ex partner welke door de rechtbank is bekrachtigd. Dit convenant heeft echter geen derdenwerking.*
>
> *Alhoewel het gelet op uw situatie wellicht niet uw voorkeur heeft staat het u vrij om mee te betalen aan de aflossing van deze vordering."*

2.6 Op 2 oktober 2023 heeft de consument aan Intrum bevestigd dat zij het op dat moment openstaande bedrag van de geldlening van € 15.805,45 aan Intrum zal afbetalen. In reactie hierop heeft Intrum – na ontvangst van de betaling – aan de bestaande registratie in het CKI bij BKR als werkelijke einddatum 3 oktober 2023 toegevoegd.

De klacht en vordering van de consument

2.7 De consument vordert dat Intrum wordt geboden (1) medewerking te verlenen althans had moeten verlenen aan haar ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de persoonlijke geldlening van de consument en haar ex-partner, (2) het door haar afgeloste bedrag van € 15.805,45 terug te betalen en (3) de gederfde rente en de toekomstige incassokosten voor het innen van de regresvordering op haar ex-partner te vergoeden. Ze voert daarvoor het volgende aan.

2.8 Intrum had de consument uit de hoofdelijke aansprakelijkheid moeten ontslaan omdat het belang van de consument zwaarder weegt dan het belang van Intrum. Door de weigering kan zij nu geen hypotheek krijgen voor een woning, terwijl het terugbetaalrisico voor Intrum minimaal is. Haar ex-partner voldoet al jarenlang volledig aan alle verplichtingen die voortvloeien uit de persoonlijke geldlening en hij beschikt over voldoende financiële draagkracht om de geldlening alleen op zijn naam voort te zetten, aldus de consument. Intrum had de financiële situatie van haar ex-partner dan ook anders moeten beoordelen.

2.9 Daarnaast stelt de consument dat ze voldoende heeft aangetoond dat zij een zwaarwegend belang heeft bij een ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Volgens haar financieel adviseur verlangde de nieuwe hypotheekverstrekker een aflosbewijs van het krediet of een bewijs van ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid op grond waarvan de consument dan niet meer aangesproken kon worden voor rente- en aflossingsverplichtingen uit de krediet-overeenkomst met Intrum. Doordat Intrum weigerachtig bleef om haar uit die hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan, heeft zij noodgedwongen het openstaande saldo van € 15.805,45 afgelost en een betalingsregeling met haar ex-partner afgesloten. Hierdoor derft ze rente en moet ze invorderingskosten betalen als haar ex-partner hun betalings-regeling niet nakomt.

Het verweer van Intrum

2.10 Intrum heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Een opmerking vooraf.

3.1 De consument heeft aanvankelijk verzocht om ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de schuld aan Intrum. Tijdens de procedure heeft de consument de gehele vordering aan Intrum voldaan. Naar de commissie begrijpt heeft zij haar vordering gewijzigd in die zin dat zij nu vraagt om schadevergoeding.

Waar moet de commissie over oordelen?

3.2 Voor zover de consument heeft bedoeld haar vordering tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te handhaven, is de commissie van oordeel dat deze vordering niet kan worden toegewezen. De geldlening is namelijk geheel afgelost. De tweede vraag is of Intrum in een eerder stadium medewerking had moeten verlenen aan het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de consument. De commissie komt tot het oordeel dat Intrum dat niet hoefde te doen. De derde vraag is of Intrum schadeplichtig heeft gehandeld door de consument te dwingen de vordering geheel af te lossen. De commissie is van oordeel dat Intrum niet schadeplichtig heeft gehandeld. Voornoemde oordelen licht zij hieronder toe.

Moet Intrum de consument alsnog uit de hoofdelijke aansprakelijkheid ontslaan?

3.3 Vaststaat dat de consument het krediet volledig aan Intrum heeft terugbetaald. Op de consument en haar ex-partner rust geen verbintenis meer uit hoofde van de persoonlijke geldleningsovereenkomst. Van hoofdelijke aansprakelijkheid voor de nakoming van een verbintenis uit die overeenkomst is daarom geen sprake meer. Voor zover de consument heeft bedoeld haar vordering tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te handhaven, oordeelt de commissie daarom dat de vordering voor een ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid niet meer aan de orde is. De klacht op dit onderdeel is ongegrond.

Had Intrum medewerking moeten verlenen aan het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid?

3.4 De volgende vraag is of Intrum had moeten meewerken aan het verzoek van de consument tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. De commissie stelt voorop dat de consument en haar ex-partner op grond van de afspraken die zij met de oorspronkelijke geldverstrekker (bank) hebben gemaakt, ieder voor het geheel van de schuld aansprakelijk waren jegens Intrum. Het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van één van de schuldenaren is een wijziging van de bestaande geldleningsovereenkomst. Voor een dergelijke wijziging is de instemming van Intrum nodig. Intrum is in beginsel niet verplicht die instemming te verlenen. Intrum mag weigeren om een ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te verlenen. Dat kan anders zijn als de weigering om daaraan mee te werken in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek).[1]

3.5 De commissie is van oordeel dat niet geconcludeerd kan worden dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was dat Intrum vasthield aan de tussen partijen overeengekomen hoofdelijke aansprakelijkheid. Intrum had hierbij naar het oordeel van de commissie een gerechtvaardigd belang. Naar zij ter zitting heeft verklaard was voor deze geldlening namelijk geen onderpand verstrekt.

[1] Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0041; 2020-826; 2020-378 en 2020-562.

Intrum had daarom belang bij de extra zekerheid die de hoofdelijke aansprakelijkheid bood. In dat opzicht was de situatie anders dan in het geval ex-partners vragen om ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid bij een hypotheek. In die gevallen is er namelijk altijd wel een onderpand. De consument heeft dit niet weersproken.

Heeft Intrum schadeplichtig gehandeld?

3.6 De consument stelt dat Intrum haar de schade moet vergoeden die zij lijdt als gevolg van het feit dat zij de vordering van Intrum heeft moeten voldoen. Naar de commissie begrijpt, stelt de consument dat Intrum haar het bedrag moet terugbetalen dat zij aan Intrum heeft betaald (€ 15.805,45). Verder vindt zij dat Intrum de kosten moet betalen die zij mogelijk moet maken als haar ex-partner het betaalde bedrag niet aan haar terugbetaalt.

3.7 Naar het oordeel van de commissie is van enig schadeplichtig handelen door Intrum geen sprake. Zoals hiervoor al is overwogen, mocht Intrum de consument houden aan de overeengekomen hoofdelijke aansprakelijkheid. Verder heeft Intrum er niet bij de consument op aangedrongen dat zij de gehele vordering zou afbetalen. Dat is een eigen keuze van de consument geweest.

3.8 Ten overvloede merkt de commissie nog op dat de consument tijdens de mondelinge behandeling van de zaak heeft verklaard dat haar ex-partner al ongeveer de helft van het door haar aan Intrum betaalde bedrag aan haar heeft terugbetaald en dat hij nog steeds bezig is met afbetalen. Het staat daarom geenszins vast dat de consument ‘schade’ lijdt als gevolg van het feit dat zij Intrum het bedrag van € 15.805,45 heeft betaald. Het is namelijk goed mogelijk dat haar ex-partner haar het volledige bedrag zal terugbetalen. Verder staat niet vast dat de consument kosten zal moeten maken om het volledige bedrag geïncasseerd te krijgen. Tot nu toe heeft haar ex-partner al ongeveer de helft van het totale bedrag aan haar overgemaakt. Voor zover haar ex-partner niet het gehele bedrag aan haar zou terugbetalen, is dat echter iets tussen de consument en haar ex-partner.

Slotsom

3.9 Alles samengenomen was Intrum niet verplicht om de consument te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de persoonlijke geldlening. En is er onvoldoende grond om Intrum ertoe gehouden te achten het afgeloste bedrag terug te betalen en de schade van de consument te vergoeden. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Nederlands recht

Burgerlijk Wetboek

Boek 6 Overeenkomsten

Artikel 248

1. *Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.*

2. *Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*