Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0909

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	14 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Riverty Services Netherlands B.V., gevestigd te Heerenveen, verder te noemen Riverty
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen

Samenvatting

De consument heeft het openstaande kredietbedrag (€ 152,66) naar Riverty overgemaakt. Een dag later heeft Riverty door een administratieve fout – en dus onbedoeld – dit geldbedrag teruggestort naar de consument. De commissie oordeelt dat Riverty recht heeft op terugbetaling van dit geldbedrag, echter niet op grond van de kredietovereenkomst (zoals Riverty lijkt te menen), maar op grond van onverschuldigde betaling.

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) het verweerschrift en de aanvulling daarop van Riverty.

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.

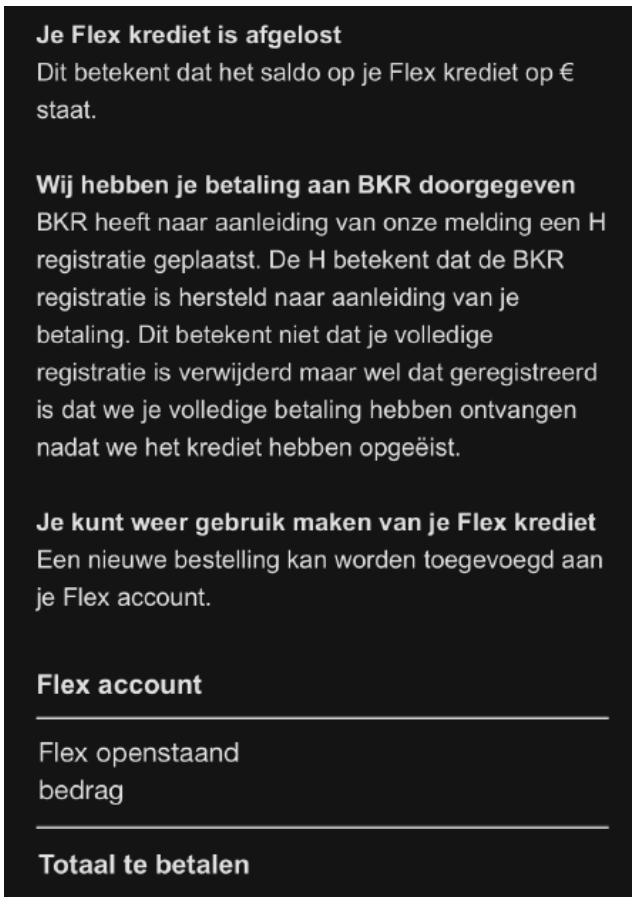
1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een kredietovereenkomst (“Flex Krediet”) afgesloten bij Riverty. Het Flex Krediet is een doorlopend goederenkrediet (voor onbepaalde tijd met een maximum van 48 maanden) waarmee de kredietnemer aankopen kan doen bij verschillende webshops. Daarbij geldt dat elke aankoop die onder de kredietovereenkomst valt binnen maximaal 24 maanden dient te worden terugbetaald en dat maandelijks ten minste 2,22% van de kredietlimiet (van € 900,-) moet worden afgelost. Op het Flex Krediet zijn de Algemene Voorwaarden Flex van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 25 juni 2025 heeft de consument het openstaande kredietbedrag (€ 152,66) naar Riverty overgemaakt om daarmee haar Flex Krediet volledig af te lossen. Riverty heeft de consument daarop het volgende bericht gestuurd:



2.3 Op 26 juni 2025 heeft Riverty door een administratieve fout – en dus onbedoeld – het bedrag van € 152,66 teruggestort naar de consument.

2.4 Sinds deze terugstorting gaat (het systeem van) Riverty ervan uit dat er een openstaand kredietbedrag is van € 152,66. Het systeem van Riverty heeft daarom automatisch de standaard maandtermijnen van € 20,- geactiveerd en herinneringsmails aan de consument gestuurd om deze termijnen te voldoen.

2.5 In reactie op de klacht daarover van de consument, heeft Riverty onder meer het volgende aangegeven:

> *"We hebben het nagekeken in ons systeem en het klopt dat de betaling is ontvangen, maar helaas is het bedrag daarna per abuis weer teruggestort. Hierdoor is het openstaande bedrag blijven staan en is het betalingstermijn van €20,00 opnieuw geactiveerd.*
>
> *Onze oprechte excuses voor deze fout, dit is uiteraard niet de bedoeling geweest en we begrijpen dat dit voor verwarring heeft gezorgd.*

We willen dit graag zo snel mogelijk rechtzetten. Je kunt het bedrag van €152,66 opnieuw aan ons overmaken. Zodra we de betaling hebben ontvangen, zorgen wij ervoor dat het flex krediet volledig wordt afgesloten en de correcte melding naar het BKR wordt gedaan."

De klacht en vordering

2.6 De consument vindt het onterecht dat Riverty haar aanspreekt tot aflossing van het Flex Krediet. Zij heeft het krediet immers op 25 juni 2025 al volledig afgelost en daar ook een bevestiging van ontvangen. De consument vordert dat:

1) de betaling van € 152,66 van 25 juni 2025 definitief erkend wordt als aflossing van het Flex Krediet;

2) het Flex Krediet per direct definitief gesloten wordt;

3) de correcte herstelmelding bij het BKR alsnog wordt doorgegeven, met terugwerkende kracht vanaf de oorspronkelijke aflossingsdatum (25 juni 2025);

4) Riverty schriftelijk bevestigt dat het dossier is gesloten en dat er géén vordering meer openstaat;

5) Riverty zich onthoudt van verdere aanmaningen of betalingsverzoeken met betrekking tot dit dossier.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De klacht komt voort uit het feit dat Riverty op 26 juni 2025 per ongeluk € 152,66 heeft overgemaakt naar de consument. De vraag is hoe deze (onbedoelde) overmaking juridisch moet worden geduid.

3.2 De commissie stelt allereerst vast dat de consument op 25 juni 2025 het openstaande kredietbedrag van € 152,66 naar Riverty heeft overgemaakt; daarmee heeft zij het krediet volledig afgelost. Riverty lijkt te menen dat er op 26 juni 2025 door de onbedoelde terug-storting van € 152,66 (weer) een kredietbedrag openstaat van € 152,66. De commissie gaat hier niet in mee. Riverty heeft het geldbedrag immers *per abuis* overgemaakt en *niet uit hoofde van de kredietovereenkomst*. Het enkele feit dat de consument een Flex Krediet heeft, betekent niet dat elk geldbedrag dat door Riverty naar de consument wordt overgemaakt een krediet is. Voor zover Riverty er in haar administratie of in haar systemen van uitgaat dat er een openstaand kredietbedrag van € 152,66 is, klopt dit juridisch dus niet.

Op dit punt heeft de consument gelijk. Haar eerste vordering – in essentie een verklaring voor recht dat zij het Flex Krediet volledig heeft afgelost – kan daarom worden toegewezen.

3.3 Maar wat is de onbedoelde terugstorting dan wel? De conclusie dat het geldbedrag géén krediet vormt, betekent niet dat de consument dit geldbedrag mag houden. Het geldbedrag van € 152,66 is immers *per ongeluk* naar haar overgemaakt. Zij heeft geen recht op dit geld. Juridisch gezien gaat het hier om 'onverschuldigde betaling'. Het geldbedrag is namelijk zonder rechtsgrond naar de consument overgemaakt. Op grond van artikel 6:203 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW) mag Riverty de consument daarom verzoeken om dit bedrag terug te betalen. Kortom: Riverty heeft recht op terugbetaling van het geldbedrag van € 152,66, echter niet uit hoofde van de kredietovereenkomst, maar uit hoofde van onverschuldigde betaling. Dit betekent dat de vierde en vijfde vordering van de consument moeten worden afgewezen.

3.4 Ten aanzien van de tweede vordering geldt het volgende. Het Flex Krediet is een doorlopend krediet, dus een aflossing van het openstaande kredietbedrag betekent niet dat daarmee automatisch de kredietovereenkomst eindigt. Wel heeft de consument de mogelijkheid om het Flex Krediet te beëindigen door de kredietovereenkomst op te zeggen. De consument kan dit doen door een brief of mail te sturen naar het in artikel 8.2 van de Algemene Voorwaarden Flex genoemde adres (zie de bijlage bij deze uitspraak).

3.5 De derde vordering van de consument komt voort uit een misverstand over herstelmeldingen, wat weer voortkomt uit onduidelijke communicatie door Riverty. In haar bericht van 25 juni 2025 heeft Riverty namelijk aangegeven dat er een herstelmelding bij het BKR geplaatst is. Echter, een herstelmelding (H-codering) kan alleen worden geplaatst als er een achterstandsmelding (A-codering) is.[1] In deze zaak heeft de consument helemaal geen A-codering of andere negatieve BKR-coderingen. Dus in tegenstelling tot wat Riverty lijkt te menen, hoeft er helemaal geen herstelmelding geplaatst te worden. De derde vordering van de consument komt daarmee te vervallen. Wel heeft de consument gelijk dat de communicatie vanuit Riverty over BKR-registraties onduidelijk en onjuist is.

[1] Zie artikel 12 van het Algemeen Reglement CKI.

4. De beslissing

De commissie verklaart voor recht dat de consument haar Flex Krediet volledig heeft afgelost. De overige vorderingen worden afgewezen.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Flex

8. Beëindiging van het krediet

Beëindiging door jou

8.1. Je kunt de kredietovereenkomst te allen tijde kosteloos beëindigen met een opzegtermijn van één (1) maand. Als je de kredietovereenkomst beëindigt, ben je verplicht om het gehele openstaande kredietbedrag en de verschuldigde rente uiterlijk op de laatste dag van de opzegtermijn aan ons te voldoen.

8.2. Als je de kredietovereenkomst wil beëindigen, kan je een brief of e-mail sturen naar het postadres van Riverty (K.R. Poststraat 66, 8441 ER Heerenveen) of naar onze klantenservice met e-mailadres customercare@riverty.nl.