Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0204

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. R. Imhof, mr. A.M. Verweij-Hoogveld, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	2 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Intrum Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Intrum
Aard uitspraak	Incassotuchtklacht
Uitkomst	Klacht ongegrond
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Incasso Keurmerk NVI

Samenvatting

Incassotuchtklacht. De consument klaagt erover dat Intrum een vordering op haar probeert te incasseren, en daarmee haar persoonsgegevens blijft verwerken, die is verjaard. Intrum voert verweer. De commissie is van oordeel dat Intrum niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De commissie verklaart de klacht 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 van 28 juli 2025, 17 september 2025 en 5 november 2025; 3) de e-mail van 16 september 2025 en het verweerschrift van Intrum; 4) de repliek en de aanvullende 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 26 november 2018 heeft de consument een online bestelling geplaatst bij een webshop (hierna: de schuldeiser). Zij heeft daarbij onder meer een post- en e-mailadres opgegeven. De bestelling is onbetaald gebleven en de schuldeiser heeft in 2019 enkele aanmaningen verzonden naar het door de consument bij de bestelling opgegeven post- en e-mailadres (hierna: het opgegeven adres).

2.2 In 2019 heeft de schuldeiser zijn vordering op de consument ter incasso overgedragen aan Intrum, waarna Intrum aanmaningen heeft verzonden aan het opgegeven adres in 2019, 2020 en 2021. Intrum is in juli 2021 rechthebbende geworden van de vordering op de consument. Vervolgens heeft Intrum aanmaningen verzonden naar het opgegeven adres op onder andere 9 september 2021, 16 september 2022, 20 januari 2024 en 22 april 2025.

2.3 Op 30 april 2025 heeft de consument aan Intrum aangegeven dat zij via een derde de brief van Intrum van 22 april 2025 heeft ontvangen en dat zij niet eerder bericht gehad heeft over deze vordering. Intrum heeft de consument op 15 mei 2025 kopieën van de door haar en door de schuldeiser verzonden brieven en e-mails toegestuurd. Op 16 mei 2025 heeft de consument een beroep gedaan op verjaring van de vordering. Intrum heeft hierop op 23 mei 2025 aangegeven dat de vordering volgens haar niet is verjaard. Vervolgens heeft Intrum de consument tot betaling gesommeerd op 20 juni 2025, 5 juli 2025 en 18 juli 2025.

De klacht

2.4 De consument klaagt erover dat Intrum een vordering op haar probeert te incasseren, en in dat kader haar persoonsgegevens blijft verwerken, die is verjaard. Volgens de consument had Intrum haar eerder kunnen benaderen dan met de brief van 22 april 2025, omdat Intrum volgens de consument via andere incassodossiers over haar contactgegevens beschikte, maar heeft dit niet gedaan.

Het verweer

2.5 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 gaat deze klacht over?

3.1 De commissie moet beoordelen of Intrum tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en als dat het geval is, of zij Intrum daarvoor een maatregel moet opleggen. De commissie is van oordeel dat Intrum niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Toetsingskader

3.2 Intrum is als incassodienstverlener aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van gecertificeerd Incasso-ondernemingen (hierna: NVI). De commissie beoordeelt daarom 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.

3.3 Intrum voert het navolgende aan. Zij heeft zich gehouden aan de tuchtrechtelijke normen die door NVI zijn opgesteld. In deze tuchtrechtprocedure kan geen oordeel worden gegeven over de vraag of de rechtsvordering op de consument is verjaard. Daarnaast is de vordering niet verjaard omdat Intrum meerdere stuitingsbrieven heeft verzonden naar het opgegeven adres. Zij mocht er daarom van uitgaan dat zij de juiste persoon op het juiste adres heeft aangeschreven. Intrum heeft daarnaast toegelicht dat zij de consument niet heeft benaderd op de (e-mail)adressen die door andere schuldeisers zijn doorgegeven omdat zij deze gegevens niet met zekerheid kon koppelen aan de consument.

3.4 De commissie overweegt als volgt. Zij kan in deze procedure slechts marginaal toetsen of de vordering op de consument is verjaard. De kwestie van verjaring van de vordering ziet namelijk op de rechtsverhouding tussen de consument en de schuldeiser. En de commissie behandelt in deze tuchtklachtprocedure geen klachten over deze rechtsverhouding.[1] Dat Intrum in dit geval ook de schuldeiser is, maakt dit niet anders.

3.5 Uit die marginale toets volgt niet dat vaststaat dat de rechtsvordering is verjaard. De consument heeft dat wel gesteld, maar Intrum heeft dat gemotiveerd betwist. Wie gelijk heeft, volgt niet onomstotelijk uit het dossier. Het staat daarom niet vast dat Intrum heeft geprobeerd om een verjaarde vordering te incasseren. Daarom kan ook niet worden vastgesteld dat Intrum tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door dat wel te doen, of door de persoonsgegevens van de consument in het kader daarvan te blijven verwerken.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht 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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[1] Vraag 2.4 van het reglement bepaalt dat de commissie bij een incassotuchtklacht geen klachten behandelt over de rechtsverhouding tussen de consument en de opdrachtgever van de incassodienstverlener.