Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0381

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

Datum uitspraak	22 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Intrum Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Intrum
Aard uitspraak	Incassotuchtklacht
Uitkomst	Klacht ongegrond

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en 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 25 en 27 augustus 2025 en 10 oktober 2025; 3) het verweerschrift van Intrum; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Intrum.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door haar echtgenoot, de heer [naam].

1.3 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. De kern

De consument vindt dat Intrum als incassodienstverlener tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, onder andere door te proberen een vordering op haar te incasseren terwijl die vordering niet bestond en Intrum deze vordering onvoldoende heeft onderzocht. Het is de vraag of Intrum tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en verklaart de klacht van de consument ongegrond.

3. De beoordeling

Wat er is gebeurd

3.1 Intrum heeft de consument op 19 februari 2025 aangeschreven tot betaling van een vordering van € 15,- van Tinka, uit hoofde van het neerzetten en monteren van een bank. De consument heeft Intrum aangegeven dat zij niet op de hoogte is van deze vordering en zij heeft om meer informatie gevraagd. Intrum heeft hierover navraag gedaan bij Tinka. Tegelijk heeft zij de consument verzocht om een betaalbewijs toe te sturen. Intrum heeft op 11 maart 2025 een betaalbewijs (van de gehele oorspronkelijke factuur van de bank) van de consument ontvangen. Intrum heeft de consument op 11 juni 2025 bericht dat zij het dossier heeft gesloten. De consument heeft Intrum vervolgens onder meer gevraagd om een kopie van de akte van cessie tussen Tinka en Intrum.

Nadat de consument de klacht bij Kifid heeft ingediend, heeft Intrum bemerkt dat zij niet (meer) over de akte van cessie beschikte en heeft zij een nieuwe akte van cessie laten opstellen.

De klachten van de consument

3.2 De consument klaagt over de volgende vier gedragingen van Intrum:

1. Intrum heeft geprobeerd om een vordering te incasseren die niet bestond en waarvan zij de juistheid onvoldoende heeft onderzocht.
2. Intrum beschikte niet over een akte van cessie.
3. Intrum heeft geweigerd om de kosten van het opvragen van het betaalbewijs (een rekeningoverzicht van de creditcard) van € 2,50 te vergoeden.
4. Intrum heeft te laat gereageerd op de klacht van de consument van 21 juli 2025.

3.3 Daarnaast vordert de consument een vergoeding van € 43,26 voor de door haar bestede tijd aan deze procedure.

De verwijten aan Intrum zijn onterecht

3.4 De commissie oordeelt dat de verwijten die de consument aan het adres van Intrum maakt, onterecht zijn.

<u>Intrum hoefde de juistheid van de vordering niet vooraf te onderzoeken</u>

3.5 De consument voert aan dat Intrum de juistheid van de vordering niet heeft onderzocht en dat evident was dat deze vordering onterecht was. De commissie gaat hier niet in mee. Op Intrum rust geen verplichting om op voorhand te onderzoeken of de vordering (nog) bestaat. Dit volgt namelijk niet uit de gedragsregels die op Intrum, als lid van de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen van toepassing zijn, en ook niet uit enige (andere) rechtsregel. Pas als Intrum een verweer ontvangt waarin wordt gesteld dat de vordering niet juist is, mag van Intrum worden verlangd dat zij dit verweer onderzoekt. Intrum heeft dat in dit geval ook gedaan, want zij heeft het verweer van de consument in maart 2025 voorgelegd aan Tinka. Op dat moment was het Intrum nog niet bekend dat de vordering in het geheel nooit heeft bestaan. Dit is haar namelijk pas met zekerheid bekend geworden tijdens de procedure bij Kifid, omdat Intrum op dat moment pas een reactie van Tinka heeft ontvangen waaruit bleek dat er nooit een vordering op de consument heeft bestaan van € 15,-, maar dat dit bedrag een onjuiste boeking betreft door Tinka van een *vergoeding* voor telefoonkosten van € 15,- *aan* de consument.

<u>De akte van cessie</u>

3.6 Intrum heeft als incassodienstverlener niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door de consument tot betaling aan te manen terwijl zij niet (meer) beschikte over de akte van cessie.

Dat Intrum niet beschikte over een akte van cessie betekent niet dat zij niet bevoegd was om de vordering van Tinka op de consument te incasseren. Die bevoegdheid kan namelijk ook berusten op een opdracht van Tinka aan Intrum, een opdracht die niet schriftelijk hoeft te worden verleend en waarvoor geen cessie vereist is. Uit het dossier maakt de commissie op dat het de bedoeling van Intrum en Tinka is geweest dat Intrum de vordering zou incasseren die Tinka op de consument dacht te hebben. De commissie houdt het ervoor dat Intrum in de veronderstelling verkeerde dat zij over de akte van cessie beschikte, en dat zij zich pas realiseerde dat dit niet het geval was op het moment dat de consument haar klacht bij Kifid heeft ingediend. Daarna heeft Intrum deze omissie vlot hersteld, waarbij zij ervan is uitgegaan dat er een over te dragen vordering bestond. Dat Intrum haar dossier op dit punt niet volledig op orde had, is slordig, maar niet tuchtrechtelijk verwijtbaar, mede omdat de consument daardoor niet is benadeeld.

Intrum mocht weigeren om de kosten van het rekeningafschrift te betalen

3.7 Intrum heeft de kosten van € 2,50 voor het opvragen van een rekeningafschrift uiteindelijk aan de consument vergoed. Dat Intrum in eerste instantie heeft geweigerd om deze kosten te vergoeden, is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Ten eerste kan het Intrum niet worden verweten dat zij op het moment van die weigering niet wist dat sprake was van een niet bestaande vordering, want zij heeft het dossier gesloten omdat zij juist geen reactie kreeg van Tinka en zij daarom niet kon nagaan of de consument de vordering al had voldaan. Ten tweede mag ook van de consument worden verwacht dat zij de rekeningafschriften van de creditcard zou hebben bewaard, en daarom geen kosten had hoeven maken om het rekeningafschrift op te vragen.

De afhandeling van de klacht was niet buitenproportioneel laat

3.8 Intrum heeft niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld in de afhandeling van de klacht van de consument. Zij heeft niet buitenproportioneel laat gereageerd op de klacht van de consument. Intrum heeft op 19 augustus 2025 inhoudelijk gereageerd op de klacht van de consument van 21 juli 2025. Dit is één dag na de termijn van vier weken die Intrum aan de consument heeft opgegeven. Hoewel daarmee sprake is van een lichte overschrijding van de termijn, is deze overschrijding niet ernstig genoeg om tuchtrechtelijk verwijtbaar te zijn.

Conclusie

3.9 De klachten van de consument zijn ongegrond.

Geen vergoeding voor bestede tijd

3.10 Omdat de klachten van de consument ongegrond zijn, komt de commissie niet toe aan een inhoudelijk oordeel over de vordering tot vergoeding voor bestede tijd. Deze vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klachten van de consument 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