Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0351

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	13 april 2026
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

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; 5) de dupliek van Intrum en 6) de aanvullende reactie van de consument.

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

2. De kern

De consument en de bank hebben in 2019 een kredietovereenkomst gesloten, waarop achterstanden zijn ontstaan. De bank heeft in 2020 een code A (achterstand) en een code 2 (opeising) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De consument vordert verwijdering, dan wel aanpassing, van deze registraties omdat hij meent dat de vordering van Intrum is verjaard. De commissie oordeelt dat Intrum de registraties niet hoeft te verwijderen of aan te passen, omdat de vordering niet is verjaard. De vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Wat is er gebeurd?

3.1 De consument heeft een achterstand laten ontstaan in de betaling van de maandtermijnen van het krediet en hij heeft deze achterstand niet ingelost. Intrum heeft daarom op 18 februari 2020 een ingebrekestelling gezonden aan de consument en zij heeft het uitstaande krediet op 30 maart 2020 opgeëist.

Intrum heeft een achterstandscode (A) met datum 2 april 2020 en een bijzonderheidscode 2 (opeising) met datum 29 april 2020 (hierna: de registraties) geregistreerd in het CKI van BKR. Er is nog geen werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI.

3.2 De consument vordert dat Intrum de registraties moet verwijderen uit het CKI, dan wel dat Intrum een werkelijke einddatum van 30 april 2025 moet plaatsen in het CKI. De consument voert hiervoor aan dat de vordering van Intrum uit hoofde van de krediet-overeenkomst (hierna: de vordering) is verjaard per 30 april 2025, omdat hij sinds 29 april 2020 (de in het CKI geregistreerde datum bij de opeising) niets meer over de vordering heeft vernomen van (de rechtsvoorganger van) Intrum. De registraties zijn daarmee niet meer juist.

Intrum hoeft de registraties niet te verwijderen

3.3 De vraag is of Intrum de registraties in het CKI moet verwijderen of aanpassen omdat de vordering is verjaard en de registraties daarmee niet meer juist zijn. Dit is niet het geval. De registraties zijn nog steeds juist.

3.4 Op de registraties, die een verwerking inhouden van de persoonsgegevens van de consument, is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Deze verordening bepaalt onder andere dat persoonsgegevens juist moeten zijn en zo nodig moeten worden geactualiseerd.[1] Of de registraties juist zijn, moet onder andere worden beoordeeld aan de hand van het Algemeen Reglement CKI, dat van toepassing is op de verhouding tussen Intrum en BKR.

3.5 De registraties zijn ten eerste juist omdat partijen er niet over twisten dat de registraties in 2020 terecht, dat wil zeggen in overeenstemming met het Algemeen Reglement CKI, zijn geplaatst. De registraties zijn vervolgens nog steeds juist omdat de vordering niet is verjaard. De verjaringstermijn voor deze vordering bedraagt vijf jaar[2] en Intrum heeft voldoende aangetoond dat zij de verjaring tijdig heeft gestuit. Tussen partijen is namelijk niet in geschil dat (de rechtsvoorganger van) Intrum de vordering op 30 maart 2020 heeft opgeëist. Intrum heeft de consument vervolgens binnen vijf jaar, namelijk op 29 april 2021 per e-mail een aanmaning gestuurd. Deze aanmaning is een stuitingshandeling[3] als deze de consument heeft bereikt. Anders dan de consument meent, is het niet vereist dat communicatie via e-mail expliciet is overeengekomen. Voor de commissie staat voldoende vast dat deze e-mail de consument heeft bereikt omdat Intrum deze heeft verzonden aan een e-mailadres waarvan Intrum redelijkerwijs mocht aannemen dat de consument aldaar kon worden bereikt.[4]

[1] Zie artikel 5 lid 1 onder d AVG.
[2] Zie artikel 3:307 van het Burgerlijk Wetboek.
[3] Zie artikel 3:317 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.
[4] Dit volgt uit Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104.

Intrum heeft deze e-mail namelijk verzonden aan het e-mailadres dat de consument zowel bij het aangaan van de kredietovereenkomst in 2019, als bij later contact met (de rechts-voorganger van) Intrum in 2020 en 2025 heeft gebruikt. Dat de e-mail ook daadwerkelijk is verstuurd, blijkt voldoende uit de administratie van Intrum.

3.6 Dat in de e-mail van 29 april 2021 een lagere vordering wordt genoemd dan in de cessieakte tussen de rechtsvoorganger van Intrum en Intrum van december 2020, betekent niet dat de datum van deze e-mail niet correct kan zijn, zoals de consument stelt.

3.7 De consument voert nog aan dat de e-mail van Intrum van 29 april 2021 niet is op te vatten als een rechtsgeldige stuitingshandeling omdat hij op dat moment nog niet op de hoogte was van de cessie van de vordering tussen de rechtsvoorganger van Intrum en Intrum. De commissie gaat hier niet in mee. Los van de vraag of de consument de mededeling van de cessie heeft ontvangen, die op 18 maart 2021 naar het door hem opgegeven adres in Spanje is verzonden, kan een vordering ook rechtsgeldig worden gestuit door een derde namens de schuldeiser. Van belang is dat de consument weet dat nakoming wordt geëist van de vordering. Niet van belang is door wie nakoming wordt gevorderd. Daar komt bij dat in de e-mail van Intrum van 29 april 2021 onder “opdrachtgever” ook de naam van de rechts-voorganger van Intrum is opgenomen.

Intrum hoeft geen werkelijke einddatum te plaatsen

3.8 Omdat de vordering niet is verjaard, hoeft Intrum de registraties ook niet te voorzien van een werkelijke einddatum.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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