Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0249

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

Datum uitspraak	11 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	HypoCasso B.V., h.o.d.n. mender, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen mender
Aard uitspraak	Incassotuchtklacht
Uitkomst	Klachten (deels) gegrond

Samenvatting

Incassotuchtklacht. De consument klaagt over een door mender verzonden e-mail waarin mender heeft aangekondigd op kosten van de consument een rechercheburo in te schakelen voor het uitvoeren van een huisbezoek vanwege het uitblijven van contact. Volgens de consument is dit geen juiste incassohandeling omdat zij altijd in contact is gebleven met mender. Ook klaagt de consument over de klachtafhandeling door mender en over het gebrek aan bereidheid van mender om tot een oplossing te komen. De commissie is van oordeel dat mender tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door de betreffende e-mail aan de consument te versturen en door pas tijdens de klachten-procedure bij Kifid de consument hierin gelijk te geven. Voor deze laatste gedraging legt de commissie de maatregel van waarschuwing op.

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 mender; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van mender.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 februari 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met professioneel gemachtigde de heer E. van Wijk. Namens mender waren aanwezig de heer [naam medewerker 1], legal counsel, en de heer [naam medewerker 2], medewerker Centraal Klachtenmanagement bij Stater.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een (problematische) restschuld overgehouden aan de verkoop van haar woning in 2018. De hypotheekverstrekker (hierna: de schuldeiser) heeft deze rest-schuld (hierna: de vordering) ter incasso uit handen gegeven aan mender.

2.2 Vanaf (in ieder geval) 13 september 2023 tot en met 29 november 2024 hebben gemachtigden van de consument contact gehad met mender over de (on)mogelijkheden van het terugbetalen van de schuld. Op 29 november 2024 heeft de gemachtigde van de consument een schikkingsvoorstel gedaan. Mender heeft dit voorstel op 3 december 2024 namens de schuldeiser afgewezen.

2.3 Op 22 januari 2025 heeft mender een e-mail gezonden aan de consument, met als onderwerp "Vooraankondiging huisbezoek – leningnummer [leningnummer]". Als bijlage bij deze-email heeft mender een brief gevoegd. In deze brief is onder meer het volgende opgenomen:

> *"**Betreft: Aankondiging recherchebureau***
>
> *U ontvangt deze brief omdat wij hebben geprobeerd om contact met u te krijgen over de restschuld op uw hypotheek. Het kan zijn dat u het lastig vindt om contact met ons te hebben. Toch vragen wij u om ons te bellen. Wij bespreken dan uw situatie en gaan samen met u op zoek naar een passende oplossing.*
> *(...)*
> ***Wat gebeurt er als u geen contact met ons opneemt?***
> *Als u vóór 29 januari 2025 geen contact met ons opneemt schakelen wij een recherchebureau in om u met ons in contact te brengen. De kosten voor het inschakelen van het recherchebureau bedragen minimaal € 350,00. Deze kosten komen voor uw rekening."*

2.4 De consument heeft op 27 januari 2025 een klacht ingediend bij mender over de e-mail van 22 januari 2025. In haar reactie van 25 februari 2025 heeft mender onder meer het volgende aangegeven:

> *"Op 29 november 2024 ontvingen wij van uw gemachtigde, de heer Van Wijk, een schikkingsvoorstel van EUR 8.410,00 tegen finale kwijting. Op 3 december lieten wij per e-mail weten niet akkoord te gaan met dit voorstel. Na deze afwijzing ontvingen wij geen reactie meer. Ook bij onze pogingen tot telefonisch contact met de heer Van Wijk bleef daadwerkelijk contact uit. In een poging het contact te herstellen stuurden wij daarom op 22 januari 2025 een brief met het verzoek tot contact. (...) Door uw reactie op onze brief zien wij af van het inzetten van recherche."*

2.5 De consument heeft op 8 mei 2025 een klacht ingediend bij Kifid over de e-mail van 22 januari 2025 en de klachtafhandeling door mender.

De klacht

2.6 De consument klaagt over de e-mail van mender van 22 januari 2025, die volgens haar onwaarheden bevat en onwettige maatregelen aankondigt. Ook klaagt zij over de afhandeling van haar klacht door mender en over de opstelling van mender bij het vinden van een oplossing voor haar situatie. Zij voert daarvoor het volgende aan.

- De consument is altijd in contact gebleven met mender en heeft mender meerdere betalingsvoorstellen gedaan. Mender heeft na het laatste contact op 3 december 2024 geen contact met de consument of haar gemachtigde gezocht. Dat mender in deze periode geen contact met haar of haar gemachtigde heeft kunnen krijgen, is onwaar. Het inzetten van een recherchebureau voor een huisbezoek (op kosten van de consument) is onwettig omdat dit alleen kan met toestemming van de consument of met een juridische grondslag, die ontbreekt. De consument heeft dit als intimiderend ervaren, mede gelet op haar langdurige problematische schuldensituatie.

- De klachtenafdeling van mender heeft de feiten niet kritisch onderzocht en heeft de leugen herhaald dat mender geen contact met de consument kon krijgen. De consument heeft nog altijd geen antwoord gekregen op de vraag waarom deze brief is verzonden.

- Het is verwijtbaar dat mender systematisch niet bereid is gebleken om tot een daadwerkelijke oplossing voor de situatie van de consument te komen. De consument heeft vele betalingsregelingen voorgesteld die steeds zijn afgewezen door mender met redenen die volgens haar niet terecht zijn. Zo komt zij niet verder. Een eerder schuldhulpverleningstraject is op niets uitgedraaid. Een verzoek tot toelating tot de wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (hierna: wsnp) is al – ten onrechte – door de rechter afgewezen.

Het verweer

2.7 Mender heeft de volgende verweren gevoerd.

- Het klopt dat mender in de periode 3 december 2024 tot 22 januari 2025 geen poging heeft ondernomen om contact te krijgen met de consument of haar gemachtigde. Het inzetten van een recherchebureau was op dat moment daarom niet aan de orde en de e-mail van 22 januari 2025 had niet verzonden mogen worden. Deze e-mail is onderdeel van een geautomatiseerde workflow die niet is bedoeld voor de specifieke situatie van de consument, waarin er wel contact is maar de benodigde informatie ontbreekt. Deze workflow is inmiddels ook aangepast. Mender heeft haar excuses aangeboden aan de consument. Maar het verzenden van een enkele onjuiste brief is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. En de passage over het gebrek aan contact is geen onwaarheid of leugen omdat mender wel jarenlang tevergeefs heeft geprobeerd om contact met de consument te krijgen en er geen specifieke periode in de brief is genoemd.

- Het inschakelen van een recherchebureau is niet onwettig. Mender maakt hiervan gebruik om contact met debiteuren te herstellen of om een telefoonnummer van debiteuren te achterhalen. De e-mail van 22 januari 2025 is niet bedreigend of intimiderend, gelet op de vorm, inhoud en toon van de communicatie.

De kosten hiervan komen op grond van de tussen de consument en de schuldeiser geldende algemene voorwaarden voor rekening van de consument. Het gaat hier niet om buitengerechtelijke incassokosten in de zin van artikel 6:96 van het Burgerlijk Wetboek.

- Mender betreurt de afhandeling van de klacht in de interne klachtenprocedure en heeft hiervoor ook haar excuses aangeboden.

- De consument bevindt zich in een problematische schuldensituatie en op basis van haar inkomenssituatie is er onvoldoende afloscapaciteit voor een betalingsregeling. De consument kan zich tot schuldhulpverlening wenden. Mender neemt geen beslissing over de betalingsvoorstellen, dat is aan de schuldeiser.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of mender tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De commissie is van oordeel dat mender tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Het toetsingskader

3.2 Op mender als incassodienstverlener zijn de Wet kwaliteit incassodienstverlening, het Besluit kwaliteit incassodienstverlening en de Regeling kwaliteit incassodienstverlening van toepassing. Daarnaast moet mender zich ten opzichte van de consument gedragen zoals in het maatschappelijk verkeer betaamt. Als professionele dienstverlener mag verder van mender worden verwacht dat zij zich zorgvuldig gedraagt tegenover de partijen met wie zij bij de uitvoering van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden in aanraking komt, met name debiteuren.

Klachtonderdeel 1: de e-mail van 22 januari 2025

De commissie is van oordeel dat mender tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door de e-mail van 22 januari 2025 aan de consument te versturen. In de eerste plaats omdat mender in de brief bij deze e-mail, zoals mender ook heeft erkend, heeft opgenomen dat zij geen contact kon krijgen met de consument terwijl dit niet het geval was. En in de tweede plaats omdat mender in deze brief maatregelen heeft aangekondigd die op dat moment, eveneens volgens mender zelf, geheel niet aan de orde waren. De commissie kan zich daarbij indenken dat de consument door zowel de onderwerpregel van de e-mail als de inhoud van de brief (zie onder 2.3) onder de indruk was van deze e-mail en brief. Dat deze e-mail is verzonden als onderdeel van een geautomatiseerde workflow die, achteraf gezien, niet op de consument van toepassing was, vormt hierbij geen verzachtende omstandigheid.

3.3 De commissie volgt de consument niet in haar stelling dat het aankondigen van een recherchebureau in zijn algemeenheid, dus niet alleen in dit specifieke geval, tuchtrechtelijk verwijtbaar is. Een incassodienstverlener is in beginsel bevoegd om een derde partij in te schakelen om te proberen (opnieuw) contact te krijgen met een consument-debiteur. Daarvoor is geen juridische grondslag of toestemming van de consument-debiteur vereist.

3.4 De commissie is van oordeel dat ten aanzien van dit klachtonderdeel kan worden volstaan met de constatering dat dit klachtonderdeel deels gegrond is, namelijk voor zover het ziet op de bewering van mender dat zij geen contact kon krijgen met de consument en het aankondigen van maatregelen die mender niet daadwerkelijk ging uitvoeren. De commissie betrekt hierbij dat mender op meerdere momenten haar excuses aan de consument heeft aangeboden voor de e-mail van 22 januari 2025. Ook heeft zij onweersproken gesteld dat zij de workflow heeft aangepast. Daarnaast is de consument door deze e-mail niet benadeeld of in haar belangen geschaad. Er bestaat daarom geen aanleiding om een maatregel op te leggen.

3.5 De consument klaagt er ook over dat in de brief is aangekondigd dat de kosten van het inschakelen van een recherchebureau voor haar rekening komen. De commissie zal dit klachtonderdeel niet behandelen omdat Mender geen recherchebureau heeft ingeschakeld en zij hiervoor ook geen kosten aan de consument in rekening heeft gebracht.

Klachtonderdeel 2: de interne klachtprocedure

3.6 De commissie stelt vast dat mender in de interne klachtprocedure heeft vastgehouden aan de stelling dat zij geen contact met de consument heeft kunnen krijgen. Mender heeft niet toegelicht waarom zij niet eerder heeft vastgesteld dat deze stelling onjuist was. Nu het gaat om feiten die met simpel onderzoek door mender geverifieerd hadden kunnen worden, is de commissie van oordeel dat mender in de interne klachtprocedure de klacht van de consument daarom niet, of niet voldoende, heeft onderzocht. Ook heeft mender geen inhoudelijke reactie gegeven op specifieke vragen die de consument aan haar heeft gesteld. Deze handelwijze is in strijd met de eisen van een zorgvuldige klachtenprocedure en mender heeft daarmee tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

3.7 De commissie is van oordeel dat voor deze gedraging de maatregel van waarschuwing passend is. Weliswaar heeft mender excuses aangeboden voor haar handelwijze, maar voor de commissie weegt zwaar dat mender de klacht van de consument niet serieus heeft onderzocht, terwijl dit wel van haar had mogen worden verwacht.

Klachtonderdeel 3: de opstelling van mender in het incassoproces

3.8 De commissie is van oordeel dat de consument, gelet op hetgeen mender op dit punt heeft aangevoerd, onvoldoende heeft onderbouwd dat mender tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld omdat zij de betalingsvoorstellen van de consument zou hebben afgewezen en geen passende oplossing voor haar zou zoeken.

De consument heeft allereerst de stelling van mender dat zij deze betalingsvoorstellen niet heeft beoordeeld, maar de schuldeiser, niet betwist. Dat de schuldeiser en niet mender de betalingsvoorstellen van de consument heeft afgewezen, komt de commissie ook aannemelijk voor, want Mender is geen partij bij de overeenkomst tussen de schuldeiser en de consument. Daarnaast blijkt uit hetgeen partijen ter zitting naar voren hebben gebracht, dat zij van mening verschillen over de vraag of de consument haar betalingsvoorstellen voldoende met stukken heeft onderbouwd en of een SHV- of wsnp-traject voor de consument nog een optie is. Op grond hiervan kan niet worden geconcludeerd dat mender meer had moeten doen om een oplossing voor de situatie van de consument proberen te vinden.

Conclusie

3.9 De conclusie van het voorgaande is dat mender tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door de e-mail van 22 januari 2025 aan de consument te sturen en door de klacht van de consument af te handelen zonder gedegen onderzoek naar de feiten. Voor deze laatste gedraging zal de commissie de maatregel van waarschuwing opleggen. De overige klacht-onderdelen zijn ongegrond.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart klachtonderdeel 1 (deels) gegrond en klachtonderdeel 2 gegrond;
- verklaart de overige klachtonderdelen ongegrond;
- legt mender ten aanzien van klachtonderdeel 2 de maatregel van waarschuwing op.

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