Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0129

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

Datum uitspraak	9 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Vesting
Aard uitspraak	Incassotuchtklacht
Uitkomst	Klacht ongegrond

Samenvatting

Incassotuchtklacht. De commissie is van oordeel dat Vesting geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. De klacht van de consument wordt daarom ongegrond geacht.

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 en 3) het verweerschrift van Vesting.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield bij ING een betaalrekening aan met een kredietfaciliteit van € 500,-. Aan de betaalrekening was een creditcard gekoppeld.

2.2 In juni 2022 is een achterstand op de betaalrekening ontstaan. De achterstand werd niet ingelopen. De kredietfaciliteit werd door ING in 2022 beëindigd.

2.3 Op een afschrift van de betaalrekening staan de transacties vermeld over de periode 1 mei 2022 tot en met 21 oktober 2023. De laatste transactie op dit afschrift betreft een bijschrijving op 20 oktober 2023 van € 13.819,57 aangeduid als 'Verzamelbetaling'. De omschrijving bij deze laatste transactie luidt: *"**051: AFBOEKING ING BANK N.V. debiteurenbeheer**"* met de valutadatum van 20 oktober 2023. Op het rekeningafschrift staat dat het eindsaldo *€ 0,00* is.

2.4 Op 24 oktober 2023 heeft Vesting de consument gemaild dat hij een schuld heeft bij ING en ING haar dossier aan Vesting heeft overgedragen om het openstaande bedrag te incasseren. In de mail staat *"Vanaf dit moment kunt u deze schuld alleen nog maar bij ons betalen".* In de mail is de hoogte en de opbouw van de schuld weergegeven.

2.5 De consument en Vesting hebben (in elk geval) vanaf 2024 veelvuldig met elkaar gecorrespondeerd over de vordering van ING en de incasso daarvan door Vesting. Zo heeft de consument onder meer in zijn mail van 4 juni 2025 Vesting geattendeerd op de bijschrijving van € 13.819,57 door de afdeling debiteurenbeheer van ING waarna het saldo op de betaalrekening € 0,- bedroeg. De consument heeft in zijn mail aan Vesting gevraagd de opbouw van de vordering toe te lichten en te verklaren hoe die vordering zich verhoudt tot de *"volledige betaling"* van € 13.819,57 aan ING op 20 oktober 2023.

2.6 Op 19 juni 2025 heeft Vesting de consument de overeenkomst van de betaalrekening en rekeningafschriften gemaild.

2.7 Op 15 augustus 2025 heeft Vesting de consument haar excuses aangeboden voor het uitblijven van een inhoudelijke reactie op zijn mail van 4 juni 2025. Naast het wederom toesturen van een kopie van de overeenkomst van betaalrekening en een kopie van het rekeningafschrift, heeft Vesting een kopie van de volmacht van ING aan Vesting mee-gestuurd om namens ING vorderingen te incasseren. Verder is Vesting ingegaan op de openstaande vordering van ING en heeft zij toegelicht dat de achterstand niet is ingelopen en ING daarom een vordering heeft op de consument. Vesting is tot slot ingegaan op alle overige vragen van de consument.

2.8 Vast staat dat de consument de openstaande vordering van ING niet heeft betaald.

De klacht

2.9 De consument klaagt erover dat Vesting tegenover hem onzorgvuldig en onrechtmatig handelt. De consument onderbouwt zijn klacht als volgt.

2.10 Vesting negeert cruciaal bewijs. Op het rekeningafschrift van de betaalrekening (zie hiervoor onder 2.3) staat namelijk dat het toenmalige saldo volledig is aangezuiverd. Vesting weigert stelselmatig hierop in te gaan en geeft geen verklaring waarom zij desondanks de vordering blijft innen.

2.11 Vesting handelt in strijd met haar zorgvuldigheidsplicht neergelegd in de Wet kwaliteit incassodienstverlening (hierna: Wki). Dit is het geval omdat Vesting de incasso van de vordering na blijft jagen en daarover niet transparant is. Vesting heeft niet deugdelijk onderzocht of de invordering na de betaling nog terecht was.

2.12 Er is sprake van onvolledige informatieverstrekking. Vesting reageerde niet of onvolledig op de brief van de consument van 4 juni 2025 waarin hij om specifieke en rechtsgeldige documenten vroeg.

2.13 Naast deze klacht heeft de consument in de procedure bij Kifid aangegeven van Vesting het volgende te vorderen. Allereerst vordert de consument dat Vesting de vordering onmiddellijk laat vervallen en dit schriftelijk bevestigt. Hiernaast vordert hij dat Vesting zijn dossier definitief sluit en ook dat schriftelijk bevestigt. Voorts vordert de consument dat Vesting zal bevestigen dat aan zijn naam geen negatieve registraties bij het BKR of andere instanties zijn gekoppeld. Tot slot vordert de consument dat eventuele registraties onverwijld worden verwijderd. De commissie zal deze vorderingen niet beoordelen omdat zij daartoe niet bevoegd is op grond van het reglement.[1]

Het verweer

2.14 Vesting 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 commissie is van oordeel dat Vesting niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en de klacht van de consument ongegrond is. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Toetsingskader

3.2 Omdat Vesting als incassodienstverlener is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen (hierna: NVI) beoordeelt de commissie 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.

Vesting heeft niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld

3.3 De commissie stelt vast dat Vesting overeenkomstig artikel C2 van het NVI Incasso Keurmerk met ING contact heeft opgenomen na de betwisting van de vordering door de consument. ING heeft hierop Vesting de onderliggende overeenkomst en het rekening-afschrift over de periode 1 mei 2022 tot en met 21 oktober 2023 toegestuurd.

[1] De commissie beoordeelt in een incassotuchtklacht *uitsluitend* of het *gedrag en de handelwijze* van Vesting tuchtrechtelijk verwijtbaar is. Het is om deze reden dat de commissie bevoegd is te oordelen over de *klacht* van de consument dat Vesting tuchtrechtelijk verwijtbaar handelt door een niet bestaande vordering te incasseren. Dit betekent tegelijkertijd dat de commissie *niet* bevoegd is over *de vorderingen* van de consument te oordelen. Zie hiervoor de bijlage bij het 'Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024' voor incassotuchtklachten, te raadplegen op www.kifid.nl.

3.4 Gelet op de hiervoor genoemde stukken heeft Vesting het rechtens te verdedigen standpunt kunnen innemen dat er een openstaande vordering jegens de consument is die intern door debiteurenbeheer van ING administratief is afgeboekt. Vesting heeft daarmee ook rechtens te verdedigen aangevoerd dat geen kwijting jegens de consument is verleend en ook van bevrijdende betaling door of namens de consument geen sprake is. Dit betekent dat de incasso van de vordering door Vesting niet onrechtmatig is.

3.5 Dat Vesting over de vordering niet transparant is geweest of niet reageert op vragen van de consument, blijkt niet uit het dossier. Uit het dossier volgt dat Vesting op de door de consument bij herhaling gestelde vragen over de openstaande vordering, de incasso daarvan, over haar rol en haar bevoegdheden heeft gereageerd en onderliggende stukken heeft toegestuurd. Vesting heeft ook op het bericht van de consument van 4 juni 2025 gereageerd, met de mail van 19 juni 2025 en de brief van 15 augustus 2025. Dat Vesting niet voldaan zou hebben aan de vereisten van transparantie en zorgvuldigheid, is de commissie dan ook niet gebleken.

3.6 De commissie volgt, tot slot, Vesting in haar toelichting dat er geen bijzondere of zwaarwegende persoonlijke omstandigheden zijn gebleken die aanleiding kunnen geven om van haar reguliere incassoprocedure af te wijken.

3.7 De conclusie luidt dat niet is komen vast te staan dat Vesting tegenover de consument tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

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