

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0089

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mrs. R. Imhof, J.W. Wagenaar, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	5 februari 2025
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

Samenvatting

Verjaring. Onverschuldigde betaling. De commissie is van oordeel dat de consument toen hij de betalingsregeling met Intrum afsprak geen beroep op verjaring heeft gedaan. De consument heeft zich op verjaring van de vordering beroepen na het betalen van drie termijnen. Anders dan de consument heeft gesteld is er geen grond waarop Intrum verplicht kan worden de betaalde termijnen terug te betalen. Van onverschuldigde betaling is geen sprake. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering wordt afgewezen.

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 en de 5) de dupliek van Intrum.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 november 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met mevrouw [naam 1] (juridisch adviseur). Namens Intrum waren aanwezig: mevrouw [naam 2] (legal counsel) en mevrouw [naam 3] (compliance officer).
- 1.3 Partijen hebben na de zitting onderzocht of in onderling overleg een oplossing voor de klacht kon worden gevonden. Nadat gebleken is dat dat niet lukte, is de commissie gevraagd haar oordeel over de klacht te geven.
- 1.4 De consument en Intrum hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op de naam van de consument is op 4 juli 2008 bij Wehkamp een product gekocht.
- 2.2 Op het van Tinka afkomstige rekeningoverzicht inzake de vordering van Wehkamp (4 juli 2008/ 7 december 2009) staat de naam van de consument, diens geboortedatum en zijn klantnummer bij Wehkamp. Op dit overzicht staan de af- en bijschrijvingen, de in rekening gebrachte rente en de verrichtte betalingen, er is toen € 350,- betaald. Verder staat bij de datum van 23 november 2009 dat € 654,- is afgeschreven met als toelichting *“Incasso-bureau – Overboeking”*. Bij de laatste vermelding op het rekeningoverzicht van 7 december 2009 staat *“Saldo 0,00”*.
- 2.3 Op 23 november 2009 heeft Wehkamp haar vordering op de consument verkocht en overgedragen aan (de rechtsvoorganger van) Intrum. Intrum heeft de consument hiervan per brief op de hoogte gesteld.
- 2.4 Intrum heeft de consument diverse keren aangeschreven om de openstaande vordering te betalen. In 2012 hebben Intrum en de consument een betalingsregeling afgesproken. De consument heeft toen aan Intrum zijn nieuwe adres doorgegeven. De brief waarin deze betalingsregeling is bevestigd, heeft Intrum naar dit nieuwe adres gestuurd.
- 2.5 Op 27 oktober 2012 heeft Intrum de consument schriftelijk laten weten dat het niet gelukt is om de eerste termijn van de betalingsregeling van de rekening van de consument af te schrijven. Verder staat er in die brief dat Intrum in het vervolg acceptgirokaarten zal toesturen om de gemaakte betalingsregeling voort te zetten.
- 2.6 Op 15 maart 2014 heeft Intrum de consument geschreven dat de openstaande vordering € 1.222,89 bedraagt en hem verzocht om contact op te nemen om een passende oplossing te vinden. Het contact met de consument is toen uitgebleven.
- 2.7 In 2020 is de consument weer verhuisd. De consument heeft deze verhuizing niet doorgegeven aan Intrum.
- 2.8 Intrum heeft een aan de consument gerichte mail overgelegd die gedateerd is op 11 oktober 2022. Deze mail bevat het mailadres van de consument dat vanaf de overdracht en verkoop van de vordering bij Intrum bekend is en nog steeds door hem wordt gebruikt. In deze mail wordt de consument tot betaling van de openstaande vordering van € 1.308,- aangesproken. Verder staat er in dit mailbericht dat de schuld van de consument geregistreerd is bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) en dit problemen kan geven bij het afsluiten van nieuwe leningen of abonnementen.

- 2.9 Op 12 januari 2024 heeft Intrum de consument gemaild. In deze mail staat dat hij een openstaande rekening heeft van Wehkamp, dat hij de rekening vóór 19 januari 2024 moet betalen en contact kan opnemen als betaling van dit bedrag in één keer niet lukt. Ook staat in dit mailbericht dat de schuld is geregistreerd bij het BKR en dit problemen kan geven bij het afsluiten van nieuwe leningen of abonnementen.
- 2.10 Diezelfde dag heeft de consument twee keer telefonisch contact met Intrum opgenomen. Er is toen een betalingsregeling afgesproken inhoudende dat de consument 4 termijnen van elk € 327,- per maand zal betalen. De consument heeft 3 termijnen (januari 2024 t/m maart 2024) betaald, in totaal dus € 981,-. Intrum heeft de audiofragmenten van deze telefoon-gesprekken overgelegd.
- 2.11 Op 2 april 2024 heeft Intrum de consument een bij Tinka opgevraagd rekeningoverzicht toegestuurd, zie hiervoor onder 2.2.
- 2.12 Op 10 april 2024 heeft de consument Intrum gemaild en bezwaar gemaakt tegen incasso-kosten en de rente. Deze kostenposten moeten in mindering op de vordering worden gebracht omdat hij geen aanmaningen heeft ontvangen en daarom niet tijdig kon betalen, aldus de consument.
- 2.13 Hierop heeft Intrum de consument op 12 april 2024 gemaild:
- (...) Als u een bestelling op rekening afneemt, is er een kredietbedrag wat u maandelijks terug moet betalen. Op elk krediet moet een rente percentage betaald worden. Hiervan word u bij de bestelling al op de hoogte gebracht. De rente berekening is al gestart bij bestelling Wehkamp. U was hiervan op de hoogte. Het rentepercentage is op elk rekeningoverzicht in te zien via uw Wehkamp account. U heeft een aantal maanden ook betaald aan Wehkamp. De rente berekening loopt door als het openstaande bedrag aan ons word overgedragen. In uw geval is er al sinds 9 December 2017 een rente stop en is er geen nieuwe rente meer berekend. Er zijn in uw zaak geen incassokosten berekend.*
- Betalingen*
U heeft een aantal betalingen aan ons gedaan. Hiermee is de vordering tevens erkend. De rente is terecht berekend en u blijft verantwoordelijk voor het openstaande bedrag (...)"
- 2.14 De consument heeft op 16 april 2024 Intrum gemaild dat de vordering op het moment van het sturen van de mail op 12 januari 2024 al verjaard was. Dit omdat de factuur dateert van 4 juli 2008 en de verjaringstermijn die voor consumentenkoop geldt 2 jaar bedraagt. Verder staat in deze mail dat hij de vordering nooit heeft erkend en steeds heeft aangegeven dat de aankoop door zijn ex-partner is gedaan. De consument heeft geschreven geen betalingen meer te zullen doen en het volledige bedrag teruggevorderd.

- 2.15 Intrum heeft het beroep op verjaring door de consument op 16 april 2024 gehonoreerd. Het verzoek tot restitutie van de betaalde termijnen heeft Intrum afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.16 De consument vordert dat Intrum € 981,- restitueert omdat hij dat bedrag onverschuldigd heeft betaald. De consument heeft hiervoor de volgende argumenten aangevoerd.
- 2.17 In de op 12 januari 2024 gevoerde telefoongesprekken benadrukte Intrum dat de consument een BKR-registratie had, hij met betalen moest beginnen en zegde Intrum toe dat het dossier daarna onderzocht zou worden. Zoals uit de gevoerde telefoongesprekken is af te leiden, dreigde Intrum met die BKR-registratie waarover de consument zich grote zorgen maakte. Het is om die reden dat hij een tweede keer belde met Intrum.
- 2.18 Tijdens de telefoongesprekken merkte de consument op dat het om een hele oude aankoop ging van 15 jaar geleden. Een opmerking die Intrum - als professional - had moeten interpreteren als een beroep op verjaring. De rechter zal de consument hierin gelijk geven en deze “interpretatie toets” ambtshalve toepassen. De consument is het niet eens met Intrum dat hij zich expliciet op verjaring had moeten beroepen. De consument vindt dat in zijn mail van 16 april 2024 “nogmaals” staat dat de vordering is verjaard. Verder staat in die mail dat de verjaringstermijn voor consumentenkoop (waarvan volgens de consument in dit geval sprake is) 2 jaar bedraagt, een termijn die sinds 2010 is verlopen waarna de vordering niet meer rechtens afdwingbaar is maar een natuurlijke verbintenis is geworden. Intrum maakte, aldus de consument, met opzet misbruik van een onwetende debiteur. Intrum vertelde niet dat hij de vordering erkende als hij ging betalen. Intrum had hem professioneel moeten begeleiden.
- 2.19 De consument vindt dat Intrum voordat zij tot het versturen van de mail in 2024 overging, had moeten nagaan of aan alle formele eisen was voldaan. Door dit niet te doen, handelde Intrum onethisch.
- 2.20 De consument stelde op een gegeven moment vast dat er geen BKR-registratie was. Alhoewel Intrum dit vervolgens erkende maar bestreed dat met de BKR-registratie was gedreigd, wil de consument met deze klacht minstens bewerkstelligen dat Intrum als professionele partij met dergelijke informatie zorgvuldiger omgaat.
- 2.21 De consument ontving pas het volledige dossier tijdens deze procedure, ondanks zijn eerdere verzoeken daartoe. De consument klaagt zich over deze gang van zaken en werpt de vraag op hoe hij zich moet voorbereiden als Intrum, zoals in zijn geval, niet transparant is door het dossier niet voorafgaand aan de procedure met hem te delen. Door deze gang van zaken heeft de consument twee keer kosten voor juridisch advies moeten maken.
- 2.22 Zo moest de consument na bestudering van het verweer vaststellen dat Intrum van mening is dat de verjaringstermijn 5 jaar bedraagt omdat een doorlopend krediet is afgesloten.

Maar ook als van die termijn wordt uitgegaan, staat vast dat de vordering is verjaard omdat ook die termijn is verstreken aangezien de verjaring niet door Intrum is gestuit. Zoals de consument al tijdens de telefoongesprekken vertelde, heeft hij geen brieven of mails van Intrum ontvangen. Op grond van de ontvangsttheorie is het aan Intrum om de ontvangst door hem van de brieven en mails aan te tonen.

- 2.23 Hiernaast vindt de consument de door Intrum in rekening gebrachte rente ongefundeerd en niet proportioneel.
- 2.24 Over de gevoerde interne klachtprocedure merkte de consument op dat het dossier door Intrum is gesloten zonder dat hem daarover een aanvullend bericht is toegestuurd. De consument heeft nog diverse keren met Intrum contact gezocht over het terugstorten van de door hem betaalde bedragen, maar dat was dus tevergeefs. Pas op 24 mei 2024 ontving hij van de klachtenafdeling bericht dat hij geen recht had op restitutie van zijn betalingen omdat hij een expliciet verzoek op verjaring had moeten doen en toen hij dat deed op 16 april 2024 het dossier is gesloten.

Het verweer

- 2.25 Intrum heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De vraag die moet worden beantwoord is of Intrum het door de consument betaalde bedrag van € 981,- aan hem moet terugbetalen. De commissie is van oordeel dat Intrum hiertoe niet verplicht is en licht dit oordeel hieronder toe.

De verjaring moet expliciet worden ingeroepen

- 3.2 Zoals uit de wet en jurisprudentie volgt, verjaart een rechtsvordering niet van rechtswege.¹ De verjaring treedt pas in als daar door (in dit geval:) de consument actief een beroep op wordt gedaan. Het is namelijk een eigen keus van een partij om al dan niet een beroep op verjaring te doen. Om die reden is een rechter ook niet bevoegd om ambtshalve het middel van verjaring toe te passen.
- 3.3 Dit betekent dat de vordering of de schuld volledig opeisbaar blijft en ook in rechte kan worden afgedwongen tot het moment waarop er een geslaagd beroep op verjaring wordt gedaan, ook al is de verjaringstermijn inmiddels verstreken. Maar ook dat als het beroep op de verjaring slaagt dan blijft de vordering bestaan.

¹ Zie artikel 3:322 lid 1 BW

De vordering kan dan niet meer in rechte worden afgedwongen maar de grondslag van de vordering verandert niet. Er resteert een natuurlijke verbintenis².

- 3.4 De consument stelt dat Intrum voor het versturen van de mail in 2024 had moeten onderzoeken of aan 'alle formele vereisten was voldaan'. De commissie begrijpt dat de consument hiermee bedoelt te stellen dat Intrum had moeten onderzoeken of de vordering niet was verjaard. Daarbij gaat de consument ervan uit dat de verjaring van rechtswege was ingetreden door het enkele tijdsverloop. Zoals uit het voorgaande blijkt, is die veronderstelling niet juist. De commissie gaat om diezelfde redenen voorbij aan de stelling van de consument dat op Intrum de plicht rustte hem in dit verband te begeleiden.
- 3.5 De commissie volgt de consument verder niet in zijn stelling dat hij op 12 januari 2024 een beroep op verjaring heeft gedaan. Dit volgt namelijk niet uit hetgeen hij daarover zelf heeft aangevoerd en ook niet uit de beluisterde audiofragmenten. De enkele opmerking dat het een oude vordering betreft is daarvoor namelijk onvoldoende.
- 3.6 Op 16 april 2024 heeft de consument wél actief een beroep op verjaring gedaan en dat beroep heeft Intrum toen erkend.
- 3.7 In deze procedure stelt Intrum dat zij dit ten onrechte heeft gedaan. Of dat wel of niet het geval is, kan in het midden blijven. Intrum heeft namelijk aangegeven dat zij hoe dan ook geen aanspraak meer maakt op betaling van het bedrag dat op 16 april 2024 nog open stond.

Er is niet onverschuldigd betaald

- 3.8 Ook als ervan wordt uitgegaan dat de consument op 16 april 2024 een geslaagd beroep op verjaring heeft gedaan, volgt de commissie de consument niet in zijn stelling dat Intrum het bedrag van € 981,- aan hem moet terugbetalen op grond van onverschuldigde betaling. Het bedrag van € 981,- is namelijk betaald voordat het beroep op verjaring werd gedaan. Alleen al daarom kan geen sprake zijn van onverschuldigde betaling. Zoals hiervoor is overwogen was de vordering nog opeisbaar vóór het beroep op verjaring werd gedaan. Daarnaast zou ook geen sprake zijn geweest van onverschuldigde betaling als de consument het bedrag van € 981,- had gedaan nadat hij een beroep op verjaring had gedaan. Zoals hiervoor al is overwogen, resteert namelijk na een geslaagd beroep op verjaring een natuurlijke verbintenis. Dat betekent dat een betaling in dat geval ook niet onverschuldigd is gedaan. Het voorgaande geldt zowel als een verjaringstermijn van twee jaar zou gelden als wanneer de verjaringstermijn vijf jaar zou zijn. Of de verjaringstermijn nu twee of vijf jaar is, kan daarom in het midden blijven.

² Zie artikel 6:3 BW

BKR-registratie

- 3.9 De consument heeft verder nog gevraagd om Intrum te veroordelen te 'stoppen met hun onethische praktijken'.
- 3.10 De commissie heeft de door Intrum overgelegde audiofragmenten beluisterd en vastgesteld dat uit die fragmenten niet volgt dat Intrum met BKR-registratie heeft gedreigd of daarmee druk is gezet. Zoals door Intrum terecht is opgemerkt is in het eerste gesprek de registratie niet benadrukt, er is een betalingsregeling afgesproken. In het tweede gesprek is algemene informatie verstrekt over een dergelijke registratie en de mogelijkheden tot aanpassing daarvan. De geluidsfragmenten bieden ook geen steun voor de stelling van de consument dat hij van Intrum met betalen moest beginnen en dat daarna onderzoek naar het dossier zou volgen. Voor zover de vordering van de consument dan ook hierop ziet, zal deze worden afgewezen.
- 3.11 Intrum heeft erkend dat aan de naam van de consument geen BKR-codering (meer) is gekoppeld en dat de consument daar ten onrechte anders is geïnformeerd. Intrum betreurt dit alles. De gang van zaken zoals die zich heeft voorgedaan is inderdaad niet zorgvuldig. Het ligt op de weg van Intrum zich in te spannen om dit in de toekomst te voorkomen. En hoewel de commissie zich kan voorstellen dat de consument schrok van de informatie over de BKR-codering kan dit niet tot een toewijzing van de vordering leiden. De vordering is namelijk te algemeen geformuleerd en het is onvoldoende duidelijk welk belang de consument heeft bij de veroordeling.

Rente

- 3.12 De commissie stelt vast dat Intrum de stellingen van de consument over de hoogte van de in rekening gebrachte rente onweersproken gemotiveerd heeft betwist. Voor zover de vordering van de consument hierop ziet, zal deze dan ook worden afgewezen

Toesturen onderliggende dossier/ afronden interne klachtprocedure

- 3.13 Wat betreft het niet tijdig toesturen van het onderliggende dossier stelt de commissie vast dat niet is komen vast te staan dat de belangen van de consument zijn geschaad. De onderliggende stukken zijn tijdens de interne klachtprocedure met de consument gedeeld en de consument heeft gebruik gemaakt van de in deze procedure geboden gelegenheid om op de audiofragmenten te reageren. De commissie stelt verder vast dat Intrum haar excuses heeft aangeboden over de afronding van de interne klachtprocedure en haar verlate reactie op het restitutieverzoek. Voor toewijzing van de vordering is ook dit geen grond.

Kosten van juridische bijstand

- 3.14 Wat betreft de stellingen van de consument over zijn kosten voor juridische bijstand stelt de commissie vast dat hij op deze - niet nader onderbouwde- stellingen geen vordering heeft gebaseerd. Dit leidt ertoe dat de commissie op deze stellingen verder niet ingaat.

Conclusie

- 3.15 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen luidt de conclusie dat er geen grond is om de vordering van de consument toe te wijzen.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl