Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0131

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

Datum uitspraak	10 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Intrum Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Intrum
Aard uitspraak	Incassotuchtklacht
Uitkomst	Klacht ongegrond

Samenvatting

Incassotuchtklacht. De consument klaagt erover dat Intrum een vordering op hem incasseert die verjaard is. De commissie is van oordeel dat Intrum niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en verklaart de klacht ongegrond.

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 Intrum.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 17 november 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens Intrum namen deel: mevrouw [naam 1] (legal counsel) en mevrouw [naam 2] (complaints officer).

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft destijds met zijn inmiddels ex-partner een hypothecaire geldlening bij een bank afgesloten. Na verkoop van de woning is de hypothecaire geldlening niet helemaal afgelost, een restschuld bleef over. De bank heeft Intrum ingeschakeld om de restschuld op de consument te incasseren.

2.2 Op 15 maart 2022 heeft de consument in verband met een dossier dat geen betrekking had op de restschuld Intrum gemaild over een door twee partijen gelegd loonbeslag. Verder staat er in deze mail dat de consument over een “kleine betalingsregeling” wil overleggen met Intrum. In de mail wordt verwezen naar een brief van één van de beslagleggers waarin de naam van de consument en adresgegevens staan.

2.3 Op 11 mei 2022 en op 11 mei 2023 heeft Intrum een brief naar de consument gestuurd over de openstaande vordering van de bank met het verzoek te betalen.

2.4 Op 15 mei 2023 heeft de consument Intrum gemaild dat de vordering van de bank is verjaard omdat de vordering al meer dan 20 jaar oud is.

2.5 Intrum heeft de consument op 19 mei 2023 gemaild dat de vordering niet is verjaard. In deze mail staat dat de consument in 2018 een minimale betalingsregeling heeft getroffen vanwege loonbeslagen. En dat Intrum de consument ook in 2022 heeft aangeschreven.

De klacht

2.6 De consument klaagt erover dat Intrum een vordering incasseert die volgens hem al sinds 16 augustus 2022 is verjaard. De consument onderbouwt zijn klacht als volgt.

2.7 Intrum blijft incassomaatregelen treffen ondanks dat de vordering van de bank is verjaard. Na 2017 is door Intrum geen rechtsgeldige stuitingshandeling uitgevoerd en is geen betaling verricht. De door Intrum in 2022 aan hem verstuurde brieven – waarop Intrum zich beroept – zijn verstuurd naar een adres waar de consument vanaf eind oktober 2014 niet meer woonde. Intrum beschikte via officiële correspondentie van het LBIO over zijn juiste woonadres, aldus de consument. De telefonische stuiting van de verjaring kan Intrum niet aantonen met de telefoonnotities waarop ze zich beroept omdat er geen naam, datum of kenmerk op staan en de telefoongesprekken ook niet schriftelijk zijn bevestigd. De vordering wordt ook niet meer actief beheerd en is mogelijk intern als oninbaar afgeboekt, gelet op de verwijdering van de aan de vordering gekoppelde BKR-registratie in 2022. Voorts stelt de consument geen betalingsregeling met betrekking tot de hypotheekschuld met Intrum getroffen te hebben. De enige betalingsregeling die met Intrum is getroffen betrof een dossier dat geen betrekking had op de restschuld.

2.8 Naast deze klacht heeft de consument in de procedure bij Kifid aangegeven van Vesting het volgende te vorderen. De consument vordert dat Intrum het dossier over deze incasso van de hypothecaire restschuld sluit en de vordering definitief als verjaard aanmerkt. De consument vordert voorts dat Intrum de verwerking van zijn persoonsgegevens vanwege deze incasso beëindigt en verwijdert uit de systemen en administraties en dit schriftelijk aan hem bevestigt. De commissie zal deze vorderingen niet beoordelen omdat zij daartoe niet bevoegd is op grond van het reglement.[1]

[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.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar oordeelt de commissie over?

3.1 De commissie beoordeelt uitsluitend of Intrum als incassodienstverlener tegenover de consument tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Intrum heeft zowel een formeel verweer als een inhoudelijk verweer gevoerd.[2] De commissie zal eerst het formele verweer van Intrum over de niet-behandelbaarheid van de klacht beoordelen.

De klacht is behandelbaar

3.2 Intrum voert aan dat de klacht niet-behandelbaar is omdat in het reglement[3] staat dat geen klacht wordt behandeld die gericht is op de rechtsverhouding tussen de consument en de opdrachtgever van de incassodienstverlener. Intrum stelt dat daarvan in dit geval sprake is omdat de consument met zijn beroep op verjaring van mening is dat de oorspronkelijke vordering niet meer betaald hoeft te worden. De commissie is van oordeel dat dit verweer niet op gaat en licht dit als volgt toe.

3.3 De vraag of een rechtsvordering is verjaard, betreft de rechtsverhouding tussen de consument en de opdrachtgever van de incassodienstverlener. Het is niet aan de commissie om in deze incassotuchtklacht die rechtsverhouding vast te stellen. Maar het is wel aan de commissie om een oordeel te geven over de klacht dat de incassodienstverlener een verjaarde vordering probeert te incasseren. Dat is namelijk een klacht over het gedrag van de incassodienstverlener, in dit geval Intrum. Dit betekent dat de klacht behandelbaar is.

Inhoudelijke beoordeling

3.4 De commissie is in dat kader van oordeel dat de klacht ongegrond moet worden geacht, Intrum heeft niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Toetsingskader

3.5 Omdat Intrum 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.

---

[2] het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024 voor incassotuchtklachten.
[3] Zie vraag 2 onder 4 van het Reglement van Kifid.

De regels van de NVI zijn de statuten, het huishoudelijk reglement, de criteria van het Incasso Keurmerk en de NVI Gedragscode.

Geen onethische praktijken

3.6 De commissie volgt de consument niet in zijn stellingen dat Intrum met het invorderen van een verjaarde vordering tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De commissie kan slechts marginaal toetsen of de rechtsvordering is verjaard omdat die kwestie de rechts-verhouding tussen de consument en de opdrachtgever van de incassodienstverlener betreft. Uit die marginale toets volgt niet dat vaststaat dat de rechtsvordering is verjaard. De consument heeft dat gesteld, maar Intrum heeft dat gemotiveerd betwist. Wie gelijk heeft, volgt niet onomstotelijk uit het dossier. Het staat daarom niet vast dat Intrum heeft geprobeerd een verjaarde vordering te incasseren zodat ook niet kan worden vastgesteld dat Intrum tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door dat wel te doen.

3.7 Hiernaast voert Intrum aan dat de stelling van de consument over de verjaring van de vordering is onderzocht, binnen de daarvoor geldende termijnen is beantwoord en de incassoprocedure gedurende dat onderzoek en tot de beantwoording is opgeschort. De consument heeft dit niet weersproken. Wat Intrum als reactie op het beroep op verjaring heeft gedaan, levert evenmin tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen op. Inmiddels is in opdracht van haar opdrachtgever de invordering tijdelijk stil gelegd, aldus Intrum. Dit omdat de consument een klacht bij Kifid tegen haar opdrachtgever (de bank) heeft ingediend.

3.8 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen is de commissie geen tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door Intrum gebleken. Het is om deze reden dat de commissie de klacht ongegrond zal verklaren.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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