Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0648

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

Datum uitspraak	6 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	coeo Incasso B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen coeo
Aard uitspraak	Incassotuchtklacht
Uitkomst	Klacht deels gegrond

1. De 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 coeo; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van coeo.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 8 april 2026. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens coeo namen deel mevrouw mr. [naam 1] (quality officer) en de heer [naam 2] (klachtbehandelaar).

2. De kern

De commissie acht de klacht van de consument over de handelwijze van coeo grotendeels gegrond behalve (i) het verwijt dat coeo de vordering niet heeft onderbouwd omdat dat niet is komen vast te staan en (ii) het verwijt dat coeo onterecht heeft geweigerd zijn persoons-gegevens te wissen. Maar door incassokosten bij het innen van een proceskostenveroordeling te willen incasseren, door het niet of niet tijdig reageren op zijn AVG-inzageverzoeken en te laat reageren op verzoeken of klachten van de consument, heeft coeo tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld. De commissie acht hiervoor het opleggen van een berisping gepast.

3. De beoordeling

3.1 De consument heeft in de procedure bij Kifid aangegeven te vorderen dat de commissie coeo verplicht tot terugbetaling van de proceskosten, betaling van immateriële schadevergoeding en aan coeo een dwangsom oplegt.

Zoals ter zitting besproken zal de commissie deze vorderingen niet beoordelen omdat zij daartoe niet bevoegd is op grond van het reglement. Over de klachten van de consument over het gedrag van coeo overweegt de commissie als volgt.

Klacht 1: Onderbouwing van de vordering

3.2 Het standpunt van de consument komt erop neer dat coeo heeft geprobeerd een vordering op de consument te incasseren zonder het bestaan van die vordering, nadat de consument het bestaan daarvan heeft betwist, te onderbouwen. De commissie volgt de consument daarin niet. Het dossier bevat een uitspraak van de rechtbank[1] – in een procedure die aan de klacht-procedure vooraf is gegaan – waarin staat dat coeo voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de vordering die zij voor haar opdrachtgever incasseert, bestaat. Dit betekent dat het klacht-onderdeel over de onvoldoende onderbouwing van de vordering na betwisting door de consument daarvan, ongegrond is.

Klacht 2: Incasseren van de proceskostenveroordeling

3.3 Tussen partijen staat vast dat bij het innen van de proceskostenveroordeling ten onrechte incassokosten in rekening zijn gebracht. Een handelwijze die tuchtrechtelijk verwijtbaar is. De hiervoor door coeo gegeven toelichting dat het in rekening brengen van de incassokosten is terug te voeren op een menselijke fout die dezelfde dag is hersteld en waarover de consument toen ook is geïnformeerd, heft het tuchtrechtelijk verwijtbare karakter van deze handelwijze niet op.

Klacht 3: AVG-verzoek om inzage

3.4 Coeo heeft veel te laat gereageerd op het AVG[2]-verzoek van de consument om inzage in de over hem verwerkte persoonsgegevens. Dit is tuchtrechtelijk verwijtbaar.

3.5 Dat de consument vanaf 2024 AVG-verzoeken om inzage in zijn persoonsgegevens heeft gedaan staat vast. Vast staat ook dat coeo daar niet tijdig op heeft gereageerd. Ten eerste omdat coeo dat niet heeft weersproken.

[1] De consument heeft deze procedure gestart op 18 november 2024 en de rechtbank heeft uitspraak gedaan op 24 april 2025.
[2] Algemene verordening gegevensbescherming.

Ten tweede omdat coeo pas bij haar dupliek in de klachtprocedure bij Kifid de consument heeft voorzien van een overzicht van de persoonsgegevens die door coeo worden verwerkt, terwijl zij dat binnen één maand na het verzoek daartoe van de consument had behoren te doen.[3]

Klacht 4: AVG-verzoek om wissing

3.6 De klacht dat coeo niet goed heeft gereageerd op het AVG-verzoek van de consument om de over hem verwerkte persoonsgegevens te wissen is ongegrond. In de uitspraak van de rechtbank is geoordeeld dat coeo dat mocht weigeren. Het klachtdossier bevat geen aanwijzingen voor de onjuistheid van dit oordeel zodat de commissie daarvan uitgaat.

Klacht 5: te laat reageren

3.7 Dat coeo te laat reageerde op de berichten van de consument staat vast. Ten eerste omdat coeo dat heeft erkend. Ten tweede omdat coeo pas op 7 augustus 2025 op de klacht van de consument van 22 mei 2025 heeft gereageerd. Een handelwijze die de commissie als onzorgvuldig en tuchtrechtelijk verwijtbaar beoordeelt.

Op te leggen maatregel

3.8 Bij de beoordeling van de vraag of dit betekent dat aan coeo maatregelen moet worden opgelegd, en zo ja, welke, houdt de commissie rekening met de ernst van de tuchtrechtelijk verwijtbare gedragingen, het aantal en de onderlinge samenhang daarvan en de impact die deze op de consument kunnen hebben gehad. De commissie stelt vast dat de tuchtrechtelijk verwijtbare gedragingen van coeo een samenhangend patroon vormen van te late, onzorgvuldige en daarmee ontoereikende communicatie richting de consument. Deze opeenstapeling van tekortkomingen heeft de consument langdurig in onzekerheid gelaten, hem belemmerd in het tijdig en effectief uitoefenen van zijn rechten en heeft de impact van de afzonderlijke gedragingen vergroot. Het is hierom dat de commissie van oordeel is dat bij de tuchtrechtelijk verwijtbare gedragingen de maatregel van berisping past.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht over het niet onderbouwen van de vordering ongegrond;
- verklaart de overige klachtonderdelen gegrond;
- legt ten aanzien van de gegronde klachtonderdelen de maatregel van berisping op.

[3] Zie de artikelen 12 lid 3 en 15 lid 1 AVG.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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