Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0561

(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	11 juni 2026
Klacht van	De heer [naam ondernemer], verder te noemen de kleinzakelijke ondernemer
Tegen	coeo Incasso B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen coeo
Aard uitspraak	Incassotuchtklacht
Uitkomst	Klachten niet-behandelbaar

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 kleinzakelijke ondernemer; 2) de aanvullende stukken van de kleinzakelijke ondernemer; 3) het verweerschrift van coeo; 4) de repliek van de kleinzakelijke ondernemer en de aanvulling daarop en 5) de dupliek van coeo.

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

2. De kern

Van 2021 tot 2 augustus 2023 heeft coeo geprobeerd een vordering op de kleinzakelijke ondernemer te incasseren. Op 2 augustus 2023 is de kleinzakelijke ondernemer tot betaling van de vordering door de rechtbank veroordeeld. Coeo heeft na die datum geen incasso-werkzaamheden meer verricht. De tenuitvoerlegging van dat vonnis is overgedragen aan een deurwaarder. In september 2025 heeft de kleinzakelijke ondernemer klachten ingediend tegen coeo en over haar rol bij de incassering van de vordering en haar daarvoor aansprakelijk gesteld. Anders dan door coeo is aangevoerd is de geschillencommissie bevoegd tuchtrechtelijke klachten van kleinzakelijke ondernemers te behandelen.[1]

[1] Zie vraag 8 onder 5 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, 1 april 2024, te raadplegen op www.kifid.nl.

De klachten die gericht zijn op de handelwijze van coeo rond het minnelijk incassotraject, het traject bij de burgerlijke rechter en/of de tenuitvoerlegging van het vonnis en/of '*geen effectieve of zelfstandige klachtenafhandeling*' in de periode 2021 tot en met 2 augustus 2023[2] zijn te laat ingediend en daarom niet behandelbaar. De klacht over het handelen van coeo na 2 augustus 2023 is niet behandelbaar omdat coeo na die datum geen incassohandelingen heeft verricht

3. De beoordeling

De klachten over het gedrag van coeo in de periode 2021 tot en met 2 augustus 2023, zijn niet behandelbaar

3.1 In het reglement[3] staat tot wanneer een klacht kan worden ingediend. Coeo heeft onweersproken gesteld dat de kleinzakelijke ondernemer heeft geklaagd over het handelen van coeo totdat het vonnis is gewezen in 2023, dat coeo op die klacht schriftelijk heeft gereageerd en dat de kleinzakelijke ondernemer op die reactie niet meer heeft gereageerd. De commissie gaat er daarom vanuit dat coeo in 2023 een definitief standpunt daarover heeft ingenomen. Dat de kleinzakelijke ondernemer op 9 september 2025 opnieuw een klacht bij coeo heeft ingediend maakt dat niet anders. In dit geval is de klacht niet ingediend binnen één van de in het reglement genoemde termijnen: 3 maanden nadat coeo schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen of 1 jaar nadat de kleinzakelijke ondernemer de klacht voor het eerst aan coeo heeft voorgelegd. Dit betekent dat de klacht voor zover die ziet op handelen van coeo totdat het vonnis is gewezen, niet behandelbaar is.

De klacht over het handelen van coeo na 2 augustus 2023 is niet behandelbaar

3.2 De commissie behandelt incassotuchtklachten van een kleinzakelijke ondernemer alleen indien deze betrekking hebben op het gedrag van een incassodienstverlener bij de uitvoering van incassodienstverlening in Nederland.[4] Met incassodienstverlening wordt bedoeld 'buiten-gerechtelijke incassowerkzaamheden zoals bedoeld in de Wet kwaliteit incassodienstverlening'.[5] Na het vonnis van 2 augustus 2023 heeft coeo de kleinzakelijke ondernemer niet meer tot betaling aangesproken en dus geen buitengerechtelijke incassowerkzaamheden zoals bedoeld in de Wet kwaliteit incassodienstverlening meer verricht. Dit betekent dat de klacht over het handelen van coeo van na die datum niet behandelbaar is.

---

[2] Op 2 augustus 2023 heeft de rechtbank uitspraak gedaan en is het vonnis ter tenuitvoerlegging aan de deurwaarder overgedragen; coeo heeft toen haar invorderingswerkzaamheden gestopt. Dat daarna nog tussen partijen is gecorrespondeerd, maakt dit niet anders.

[3] Vraag 7 onder 1 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, 1 april 2024, te raadplegen op www.kifid.nl.

[4] Zie vraag 8 onder 4 van het reglement.

[5] Zie vraag 1 lid 1 onder d van het reglement.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klachten niet-behandelbaar.

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