

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0832

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. R. Imhof, mr. A.M. Verweij-Hoogveld, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	22 oktober 2025
Klacht van	De consument ¹
Tegen	Coeo Incasso B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Coeo
Aard uitspraak	Tuchtklacht
Uitkomst	Klacht gegrond
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Incassotuchtklacht. De consument klaagt erover dat Coeo hem is blijven benaderen inzake de betaling van een webshopbestelling ondanks dat hij had aangegeven die nooit te hebben ontvangen. De commissie oordeelt dat Coeo tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en legt Coeo de maatregel van waarschuwing op.

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) de e-mail van Coeo aan de consument waarin Coeo reageert op de bij Kifid ingediende klacht en die Coeo als verweer heeft ingediend; 4) de repliek van de consument en 5) de e-mail van Coeo aan de consument die Coeo als verweer had ingediend en die zij nogmaals heeft ingediend als dupliek.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 15 september 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens Coeo namen deel: de heer mr. [naam1], legal counsel/compliance officer en mevrouw mr. [naam 2], quality officer.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 13 september 2023 heeft de consument op de website van [naam webshop] (hierna: [naam webshop]) een bestelling geplaatst. Daarbij is overeengekomen dat hij zou betalen aan Klarna B.V., de opdrachtgever van Coeo (hierna ook: Klarna).

¹ Zie voor het consumentenbegrip bij incassotuchtklachten vraag 5.5 van het 'Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024' en de toelichting hierop in de bijlage bij het 'Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024' voor incassotuchtklachten.

- 2.2 Op 15 september 2023 heeft de consument per e-mail aan [naam webshop] aangegeven dat het door hem bestelde product niet bij hem is bezorgd en de handtekening op het afleverbewijs van 15 september 2023 van de [pakketdienst] (hierna: het afleverbewijs) niet van hem is.
- 2.3 Op 19 september 2023 heeft [naam webshop] de consument verzocht een formulier 'Niet ontvangen verklaring' in te vullen. Omdat het formulier in het Duits is geschreven, heeft de consument op diezelfde dag [naam webshop] verzocht hem een Nederlandse versie van het formulier te verstrekken, aangezien hij de Duitse taal niet machtig is. Hierna heeft er een uitgebreide e-mailwisseling plaatsgevonden waarbij de consument in zijn e-mail van 13 november 2023 onder andere het volgende aan [naam webshop] heeft geschreven:
- "Graag het product crediteren. Het product is niet bij mij afgeleverd. Het zijn niet mijn initialen op de ontvangstbevestiging: "I D V" of "I O V" en deze komen mij ook niet bekend voor. Als u mij een Nederlandstalige verklaring opstuurt, ben ik bereid die te ondertekenen. Hoe dan ook ga ik hier niet voor betalen en verzoek u als u dit niet kunt leveren vriendelijk de kosten te crediteren en mij zo niet meer onnodig dwars te zitten."*
- 2.4 Hierop heeft [naam webshop] onder andere als volgt gereageerd:
- "U heeft besteld bij een Duits bedrijf en daardoor is dan ook het formulier in het Duits. Enkel de klantenservice is in het Nederlands. Daarom zijn wij dan ook niet verplicht om een Nederlands formulier te geven. Omdat u het formulier niet invult, kunnen wij ook geen terugbetaling in gang zetten."*
- 2.5 Omdat het de consument en [naam webshop] niet is gelukt tot een oplossing te komen, heeft Klarna aan Coeo de opdracht gegeven de vordering te incasseren. Op 9 januari 2024 heeft Coeo de consument de eerste aanmaning gestuurd. Op diezelfde dag heeft de consument aan Coeo in een e-mail geschreven:
- "Wie eist, bewijst. Ik heb deze bestelling nooit ontvangen. Er is geen bewijs dat dit wel zo is. Hierbij daarom het verzoek om mij niet meer te benaderen en dit probleem zelf op te lossen."*
- 2.6 Na ontvangst van dit bericht heeft Coeo direct het dossier gepauzeerd en de consument voorzien van een termijn waarin zij op zijn bericht gaat reageren.
- 2.7 Op 5 februari 2024 heeft Coeo de consument verzocht om afschriften van de correspondentie tussen hem en de webshop zodat zij dit aan Klarna kan voorleggen en er verder onderzoek gedaan kan worden.
- 2.8 Op 14 februari 2024 heeft de consument Coeo bericht dat Coeo navraag moeten doen bij de opdrachtgever en nogmaals verzocht hem niet meer te benaderen. Ook heeft hij Coeo geïnformeerd dat hij beroep heeft gedaan op ontbinding van de aankoop in het kader van de wet koop op afstand.

- 2.9 Op 8 maart 2024 heeft Coeo de consument nogmaals verzocht bewijs in te dienen en voor zover de consument dit nog niet had gedaan in contact te treden met de webshop.
- 2.10 Op 18 maart 2024 heeft de consument Coeo bericht dat hij al had gereageerd en dat alle volgend contact ter kennisgeving wordt aangenomen.
- 2.11 In een e-mail van 4 april 2024 aan de consument schrijft Coeo:
- “Daar de vordering aan ons is overgedragen, ligt de bewijslast naar ons toe bij u. Wanneer wij geen correspondentie zullen ontvangen, kunnen wij uw bezwaar ook niet in behandeling nemen en kenbaar maken bij onze cliënt. Wij kunnen dan helaas niets voor u betekenen.”*
- 2.12 Per diezelfde datum heeft de consument aan Coeo het afleverbewijs en de door hem ingevulde en op 4 december 2023 aan [naam webshop] verzonden niet ontvangen verklaring van [naam webshop] gestuurd.
- 2.13 Per e-mail van 29 april 2024 heeft de consument Coeo opnieuw verzocht hem niet meer te benaderen en aangegeven dat hij heeft aangetoond dat hij de bestelling nooit heeft ontvangen.
- 2.14 Op 13 mei 2024 heeft Coeo met de op dat moment beschikbare informatie de zaak van de consument voorgelegd aan Klarna zodat er toch een onderzoek kan worden ingesteld.
- 2.15 Op 22 juli 2024 heeft Coeo de consument bericht dat zij van Klarna het ondertekende afleverbewijs van het pakket heeft ontvangen. Tevens heeft Coeo in dit bericht nogmaals aangegeven dat de consument bewijs dient aan te leveren waaruit blijkt dat hij melding heeft gemaakt bij de webshop dat hij de bestelling niet heeft ontvangen.
- 2.16 Omdat het partijen niet lukte tot een oplossing te komen heeft de consument op 4 november 2024 bij Kifid een klacht over Coeo ingediend. Per e-mail van 15 januari 2025 heeft Coeo de consument bericht dat zij tot sluiting van het dossier is overgegaan.

De klacht

- 2.17 De consument klaagt erover dat Coeo hem bleef benaderen nadat hij had aangegeven niets verschuldigd te zijn.

Het verweer

- 2.18 Uit de als verweer ingediende e-mail van Coeo aan de consument en de toelichting van Coeo tijdens de hoorzitting leidt de commissie af dat Coeo de volgende verweren voert. De klacht is niet ontvankelijk. De klacht is gericht op de grondslag van de vordering. Coeo mocht de consument blijven benaderen zolang de consument niet opnieuw contact met [naam webshop] zou hebben opgenomen en geen onderliggende stukken als bewijs van niet ontvangst zou hebben ingediend.

Omdat Klarna de factuur heeft voorgesloten dient de consument, indien hij de bestelde goederen niet ontvangt, zelf contact op te nemen met [naam webshop]. Coeo heeft geen wet- of regelgeving overtreden. Het is niet gebleken dat Coeo de gedragscode van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen (hierna: NVI) niet heeft gehanteerd. De consument heeft niet inhoudelijk gereageerd op de verzoeken van Coeo om afschriften van zijn correspondentie met [naam webshop]. Omdat de consument geen bewijs van niet-ontvangst heeft geleverd mocht Coeo de incassoprocedure hervatten.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid

- 3.1 Als meest verstrekkende verweer voert Coeo aan dat de klacht niet ontvankelijk is. Voor zover Coeo daarmee bedoelt dat de klacht op grond van vraag 2 onder vier, eerste gedachtestreepje van het reglement, niet behandelbaar is omdat deze betrekking zou hebben op de rechtsverhouding tussen de consument en Klarna, oordeelt de commissie als volgt. De consument heeft in zijn klacht duidelijk gemaakt dat deze gericht is op het gedrag en de handelwijze van Coeo, en niet op de grondslag van de vordering zelf. Daarom is de klacht wél behandelbaar en zal de commissie deze inhoudelijk beoordelen.

Inleiding inhoudelijke beoordeling

- 3.2 De commissie beoordeelt *uitsluitend* of het gedrag en de handelwijze van de incassodienstverlener (hier: Coeo) tuchtrechtelijk verwijtbaar is. De commissie zal beoordelen of Coeo door het blijven benaderen van de consument tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De commissie is van oordeel dat dit het geval is. Zij licht dat oordeel als volgt toe.

Toetsingskader

- 3.3 Omdat Coeo als incassodienstverlener is aangesloten bij de NVI beoordeelt de commissie op grond van vraag 15.4 van het reglement ook of de incassodienstverlener regels heeft overtreden van de NVI of blijkt 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.
- 3.4 Op grond van artikel C.2 van het NVI Incasso Keurmerk (zie ook de bijlage bij deze uitspraak) moet de incassodienstverlener de verzonden facturen op juistheid controleren als daarvoor aanleiding wordt gegeven, en moet hij zich in verbinding stellen met de opdrachtgever op het moment dat de vordering gemotiveerd wordt bestreden. In dat geval moet de incassodienstverlener bekijken of de vordering juist is. Als blijkt dat de vordering onrechtmatig is moet de invordering direct worden gestaakt. Uit het dossier blijkt dat Coeo, naar aanleiding van de gemotiveerde betwisting van de consument, het dossier direct heeft gepauzeerd. Tot zover heeft Coeo niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

3.5 Coeo heeft tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door zich niet tot haar opdrachtgever Klarna te wenden, maar in plaats daarvan de consument herhaaldelijk rechtstreeks te benaderen. Daarnaast heeft Coeo de consument ten onrechte voorgehouden dat hij moet bewijzen dat hij de bestelling niet heeft ontvangen. Dit is tuchtrechtelijk verwijtbaar, omdat de consument de vordering gemotiveerd heeft betwist. In dat geval ligt de bewijslast bij Klarna om het bestaan van de vordering aan te tonen, niet bij de consument om het tegendeel te bewijzen.

3.6 De conclusie is dat Coeo tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en de klacht gegrond is.

De gevolgen van de gegronde klacht

3.7 Bij de beoordeling van de vraag of dit betekent dat aan Coeo een maatregel moet worden opgelegd, en zo ja, welke, houdt de commissie rekening met de ernst van de tuchtrechtelijk verwijtbare gedraging en de impact die deze op de consument kan hebben gehad.

3.8 De commissie is van oordeel dat bij de tuchtrechtelijk verwijtbare gedraging de maatregel van waarschuwing past.

3.9 Tot slot merkt de commissie nog het volgende op. De consument heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat het hem hoog zit dat Klarna hem geen gebruik meer laat maken van haar diensten. Coeo heeft tijdens de hoorzitting toegezegd Klarna te zullen verzoeken deze blokkade op te heffen.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht van de consument gegrond;
- legt Coeo de maatregel van waarschuwing op.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

NVI INCASSO KEURMERK 2024

C. OPDRACHTGEVERS

2. Het incassobedrijf is te allen tijde verantwoordelijk voor een aantoonbare controle op het voldoen aan de eisen uit deze paragraaf door:

(...)

c. de verzonden facturen op juistheid te controleren als daarvoor aanleiding wordt gegeven (door bijvoorbeeld een klacht van een debiteur, etc.), evenals de (eventueel) van toepassing zijnde algemene voorwaarden;

d. zich in verbinding te stellen met de opdrachtgever op het moment dat de vordering gemotiveerd wordt bestreden, waarna mede aan de hand van de door de debiteur verstrekte informatie moet worden bekeken of de vordering naar aard en omvang juist is;

(...)