

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0209

(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	14 maart 2025
Klacht van	De consument ¹
Tegen	Coeo Incasso B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Coeo
Uitkomst	Klacht ongegrond
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Incassotuchtklacht. De consument klaagt zich over de handelwijze van Coeo omtrent het incasseren van een vordering. De consument stelt dat Coeo is blijven aandringen op betaling voor een product dat zij nooit heeft ontvangen. De commissie oordeelt dat Coeo niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De klacht is 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 Coeo.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 13 februari 2025. De zoon van de consument, de heer [naam 1], nam als haar vertegenwoordiger deel aan de hoorzitting. Namens Coeo namen deel: de heer mr. [naam 2], compliance officer en mevrouw mr. [naam 3].

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 16 december 2023 heeft de consument op de website van [naam verkoper] (hierna: de verkoper) een bestelling geplaatst. Daarbij is overeengekomen dat zij zou betalen aan Klarna Bank AB (hierna: de opdrachtgever). De bestelling zou op 19 december 2023 worden geleverd. Op 19 december 2023 heeft PostNL de consument via Track & Trace geïnformeerd dat het bezorgmoment was bijgewerkt naar 20 december 2023.

¹ Zie voor het consumentenbegrip bij incassotuchtklachten vraag 5.5 '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.

Op 20 december 2023 heeft PostNL via Track & Trace aan de consument bevestigd dat het pakket op het huisadres van de consument is afgeleverd.

- 2.2 Op 21 december 2023 heeft de consument telefonisch en via e-mail contact opgenomen met de verkoper en aangegeven dat zij de bestelling nog steeds niet heeft ontvangen. De verkoper is toen een onderzoek gestart naar de vermissing van het pakket. Ook heeft de consument de opdrachtgever op de hoogte gebracht omtrent de status van de levering van haar pakket.
- 2.3 Op 9 januari 2024 heeft de verkoper de consument geïnformeerd dat hij van PostNL een terugkoppeling heeft gekregen. PostNL heeft aangegeven dat de bezorger van PostNL op het woonadres van de consument het pakket heeft gescand voor aflevering en heeft afgeleverd. Mede op basis van deze gegevens en de extra controle die PostNL heeft uitgevoerd is PostNL tot de conclusie gekomen dat de levering zonder bijzonderheden heeft plaatsgevonden.
- 2.4 De consument heeft hier diezelfde dag op gereageerd en aan de verkoper doorgegeven dat zij de koopovereenkomst wenst te ontbinden wegens het niet nakomen van de verplichtingen van de verkoper. Volgens de consument heeft de verkoper het product niet geleverd. Om deze reden is zij niet bereid om de factuur te betalen. Wegens het uitblijven van betaling heeft Coeo namens de opdrachtgever de consument verschillende keren aangemaand de openstaande factuur van € 289,26 te betalen. De consument heeft Coeo verzocht hiermee te stoppen. Om tot een oplossing te komen heeft de consument Coeo verzocht om toestemming te verlenen haar klacht over de verkoper voor te leggen aan de Geschillencommissie Thuiswinkel of om haar te dagvaarden. Coeo heeft beide verzoeken afgewezen. De consument heeft hierop haar klacht bij Kifid ingediend.

De klacht

- 2.5 De consument klaagt over de handelwijze van Coeo, die haars inziens onredelijk en onterecht is. Volgens de consument oefent Coeo oneigenlijke druk uit en heeft Coeo jegens de consument dreigementen geuit. Ter onderbouwing heeft zij het volgende naar voren gebracht.
- 2.6 De vordering is onterecht, aangezien het product nooit is geleverd en er door de verkoper geen bewijs van aflevering is overgelegd. Het door Coeo overgelegde afleverbewijs van de bezorgdienst volstaat niet om aan te tonen dat het pakket daadwerkelijk is geleverd. Tevens geeft de consument aan dat de handtekening die op het afleverbewijs staat, niet door de consument is geplaatst. De consument stelt dat de bewijslast van de levering bij de verkoper blijft totdat er concreet is aangetoond dat het pakket aan de koper (de consument) is overgedragen. Zonder een rechtsgeldig bewijs dat de levering is voltooid, kan niet worden gesteld dat de koper verantwoordelijk is en de consument de vordering dient te voldoen.
- 2.7 Coeo moet stoppen met het versturen van aanmaningen.

Ondanks dat de consument duidelijk heeft aangegeven dat het product nooit is geleverd en de verkoper geen bewijs van aflevering kan overleggen, blijft Coeo aandringen op betalingen en dreigen met incassomaatregelen. Dit heeft een aanzienlijke impact op de consument gehad en gezorgd voor onnodige stress en ongemak.

- 2.8 Verder stelt de consument dat Coeo herhaaldelijk heeft geweigerd om medewerking te verlenen aan het voorleggen van haar klacht aan de Geschillencommissie Thuiswinkel of een rechterlijke instantie. Haar verzoeken worden volledig door Coeo genegeerd. Dit toont volgens de consument aan dat Coeo geen eerlijke afhandeling van haar klacht nastreeft.
- 2.9 Naast een oordeel over de handelwijze wil de consument dat de commissie 1) Coeo opdraagt incassomaatregelen te staken totdat de commissie een bindende uitspraak heeft gedaan; 2) beslist dat Coeo moet erkennen dat de vordering onjuist is en 3) beslist dat Coeo aan de consument een schadevergoeding moet betalen.

Het verweer

- 2.10 Coeo heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie beoordeelt *uitsluitend* of het gedrag en de handelwijze van de incassodienstverlener tuchtrechtelijk verwijtbaar is. De commissie kan weliswaar beoordelen of incassomaatregelen terecht zijn, maar is niet bevoegd om Coeo op te dragen incassomaatregelen te staken. Omdat de commissie uitsluitend oordeelt over het gedrag van Coeo, kan zij niet beslissen dat Coeo de vordering moet erkennen. Om dezelfde reden kan de commissie niet beslissen dat Coeo aan de consument een schadevergoeding moet betalen. De commissie zal beoordelen of Coeo met het (blijven) versturen van aanmaningen aan de consument of door andere handelingen tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dat oordeel als volgt toe.

Toetsingskader

- 3.2 Omdat Coeo 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 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.

- 3.3 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, de betwisting met de opdrachtgever heeft gedeeld. Vervolgens heeft Coeo het antwoord van de opdrachtgever, waaronder het afleverbewijs van PostNL, gedeeld met de consument. Naar het oordeel van de commissie gaan de verplichtingen die voortvloeien uit artikel C.2 van het NVI Incasso Keurmerk niet zo ver dat Coeo zelfstandig de rechtmatigheid van het afleverbewijs en de daadwerkelijke levering had moeten vaststellen.
- 3.4 De commissie concludeert dat niet kan worden vastgesteld dat Coeo op enig moment de conclusie had moeten trekken dat de opdrachtgever geen vordering op de consument had en dus haar incassowerkzaamheden had moeten staken. Verder blijkt uit het aantal betalingsverzoeken die door Coeo zijn verzonden, niet dat Coeo de consument onder druk heeft gezet. Ook kan de commissie uit de stukken niet afleiden dat Coeo richting de consument dreigementen heeft geuit. De consument heeft aangegeven de vordering niet vrijwillig te zullen voldoen en Coeo verzocht geen aanmaningen meer te sturen maar tot dagvaarding over te gaan indien Coeo meende dat de vordering terecht was. Coeo heeft daar tegenover gezet dat zij niet lichtvaardig tot dagvaarding overgaat omdat een minnelijke oplossing de voorkeur verdient en dagvaarding de consument op kosten jaagt indien de vordering wordt toegewezen. De commissie overweegt dat de keuze om tot dagvaarding over te gaan op zich aan Coeo is en dat de keuze om dat niet te doen niet met zich meebrengt dat Coeo haar pogingen om tot een minnelijke oplossing te komen moet staken. De commissie oordeelt dat Coeo niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door niet tot dagvaarding over te gaan maar te proberen tot een minnelijke oplossing te geraken door aanmaningen te blijven versturen. Nu de consument diverse keren heeft aangegeven niet vrijwillig te zullen betalen of te willen schikken, ligt het nu inmiddels wel op de weg van Coeo te dagvaarden nu verder minnelijk overleg geen zin meer heeft. Een andere optie is dat Coeo overgaat tot sluiting van het dossier.
- 3.5 De consument heeft aangegeven dat Coeo, door haar weigering niet mee te werken aan het voorleggen van haar klacht aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, obstructief heeft gehandeld en haar heeft genegeerd. Volgens de commissie blijkt dit echter niet uit de stukken. Per brief van 12 juni 2024 heeft Coeo gereageerd op het verzoek van de consument haar klacht door de Geschillencommissie Thuiswinkel te laten behandelen. Coeo heeft in deze brief het verzoek van de consument afgewezen. Uit de afwijzing kan de commissie echter niet concluderen dat Coeo obstructief heeft gehandeld of het verzoek van de consument heeft genegeerd.
- 3.6 Alles overwegende is de commissie van oordeel dat Coeo niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De klacht is ongegrond.

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, 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;

(...)