

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0009

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

Datum uitspraak	6 januari 2025
Klacht van	De heer [naam 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [naam 2] (hierna: consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten ¹
Tegen	Coeo Incasso B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Coeo
Uitskomst	Klacht ongegrond
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Incassotuchtklacht. De consumenten beklagen zich over het handelen van Coeo. Zij stellen dat Coeo hen heeft lastig gevallen door het (blijven) sturen van onterechte aanmaningen aan de consumenten. De commissie oordeelt dat geen sprake is van onterechte aanmaningen en dat Coeo niet gehandeld heeft in strijd met de toepasselijke regelgeving. Coeo heeft niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld. De vordering wordt afgewezen.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van Coeo.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 november 2024. Op de hoorzitting was consument 1 aanwezig. Namens Coeo waren aanwezig: de heer mr. [naam 3], compliance officer en de heer [naam 4], juridisch medewerker.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben twee klantenaccounts bij de online modewinkel [winkel], een klantenaccount met nummer [nummer 1] (hierna: account 1) en een klantenaccount met nummer [nummer 2] (hierna: account 2).
- 2.2 Op 5 juli 2023 zijn er op account 1 door de consumenten twee bestellingen geplaatst en hebben de consumenten via hun bankrekening € 118,- overgemaakt naar [winkel].

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 28 juli 2023 heeft [winkel] € 112,18 teruggestort naar het rekeningnummer waarvan de betaling afkomstig was. Consument 2 heeft toen telefonisch contact opgenomen met [winkel] en gevraagd waarom een deel van het door de consumenten betaalde bedrag door [winkel] is teruggestort. Een medewerker van [winkel] (hierna: de medewerker) heeft in dit telefoongesprek aangegeven dat er een bedrag teveel was overgemaakt. Op account 2 stond voor de betaling van € 118,- een bedrag open van € 5,92. De consumenten hebben toen de medewerker gevraagd om na te gaan of er op account 1 en/of account 2 een bedrag openstond en dit per e-mail te bevestigen. Per e-mail van 21 september 2023 heeft de medewerker het volgende aan de consumenten bericht:

“Beste [voornaam],

Na aanleiding van het gesprek zie ik dat er op 28 juli 2023 een terugboeking is plaatsgevonden, omdat er een bedrag teveel was overgemaakt naar ons. Het bedrag wat op jouw bankrekening is teruggestort is een bedrag van 112,18.

Met vriendelijke groeten, (...)”

Op account 1 stond wel een factuur open. Omdat de consumenten de openstaande factuur bij account 1 niet betaalden, heeft [winkel] op 31 oktober 2023 Coeo de opdracht gegeven om het verschuldigde bedrag op account 1 te incasseren.

2.3 Coeo is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (hierna: NVI).

2.4 Per e-mail van 26 januari 2024 heeft Coeo de consumenten het volgende bericht:

“ (...) Uw betalingen bevatten een verkeerd kenmerk/referentienummer waardoor de webshop de betalingen niet heeft kunnen koppelen aan de betreffende factuur. Uw klantnummer is [nummer 1] en het factuurnummer [factuurnummer], geen van deze kenmerken zien wij terug op de verstrekte betaalbewijzen.

Normaliter stort de webshop deze betalingen terug naar de rekening waarvan deze afkomstig zijn. Indien u stelt dat deze betalingen niet zijn teruggestort, adviseren wij u om de webshop hierover te contacteren.

Anderzijds, is het eveneens mogelijk dat uw betaling aan een andere bestelling is toegewezen (onder een ander klantnummer), daar het betreffende kenmerk niet correct is vermeld in de omschrijving. (...)”

2.5 Op 26 februari 2024 heeft Coeo per e-mail bij [winkel] geverifieerd of de vordering gegrond was.

Op 7 maart 2024 heeft Coeo een reactie van [winkel] ontvangen waarin [winkel] het volgende heeft bevestigd:

“ (...) De klant heeft twee accounts, genoemde terugbetaling gaat over andere klantaccount, met klantnummer [nummer 2]. Deze vordering dient gewoon te worden voldaan. (...)”

Coeo heeft de consumenten hierover geïnformeerd. Tevens heeft Coeo de consumenten gewezen op de mogelijkheid dat zij hun financieel overzicht ook zelfstandig kunnen verifiëren door in te loggen in de online klantenomgeving 'Mijn [winkel]'.

- 2.6 Hierna heeft Coeo per e-mail van 12 maart 2024 de consumenten opnieuw geïnformeerd dat op account 1 nog steeds € 159,04 openstaat.
- 2.7 Op 8 april 2024 heeft Coeo een laatste aanmaning naar consument 2 gestuurd en verzocht het volledige bedrag van € 159,64 (hoofdsom € 118,09, rente (2%) van € 1,55 en incassokosten van € 40,-) te betalen en gewaarschuwd dat bij het uitblijven van betaling het dossier kan worden overgedragen aan een deurwaarder.
- 2.8 De consumenten hebben deze vordering niet voldaan en hebben Coeo verzocht te stoppen met het sturen van aanmaningen. Coeo is doorgegaan met het sturen van aanmaningen.

De klacht en vordering

- 2.9 De consumenten beklagen zich over het handelen van Coeo. Zij stellen dat Coeo de consumenten heeft lastiggevallen en nog steeds blijft lastig vallen met het sturen van aanmaningen naar de consumenten, terwijl er geen sprake is van een openstaande vordering op account 1 of account 2. Ter onderbouwing hebben zij het volgende naar voren gebracht.
- 2.10 Naar aanleiding van het bedrag dat eind juli 2023 door [winkel] is teruggestort op de bankrekening van de consumenten, hebben de consumenten telefonisch contact opgenomen met [winkel]. De consumenten hebben de medewerker gevraagd waarom er een bedrag is teruggestort. Ook hebben de consumenten de medewerker gevraagd bij alle op hun naam staande accounts na te gaan of er sprake was van een openstaande factuur en dit per e-mail te bevestigen. Het bewijs dat er geen openstaande vorderingen zijn, blijkt volgens de consumenten uit de e-mail van 21 september 2023 van de medewerker. Ook hebben de consumenten bankafschriften aan Coeo verstrekt waaruit blijkt dat de vordering is voldaan. Volgens de consumenten hebben zij met de e-mail en de bankafschriften aangetoond dat het sturen van aanmaningen onterecht is. Het blijven lastig vallen van de consumenten door het sturen van deze aanmaningen aan de consumenten had moeten stoppen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar oordeelt de commissie over?

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of Coeo met het versturen van aanmaningen aan de consumenten tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dat oordeel als volgt toe.

Inleiding

- 3.2 Op grond van vraag 2.4 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024 oordeelt de commissie niet over de rechtsverhouding tussen de consument en de opdrachtgever ([winkel]) van de incassodienstverlener (Coeo). De commissie beoordeelt *uitsluitend* of het gedrag en de handelwijze van de incassodienstverlener tuchtrechtelijk verwijtbaar is. Als de incassodienstverlener is aangesloten bij de NVI beoordeelt de commissie daarbij op grond van vraag 15.4 van het reglement ook of de incasso-dienstverlener regels heeft overtreden van de NVI of blijkt geeft 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 en de incassowerkzaamheden opschorten totdat controle van de vordering heeft plaatsgevonden. Als blijkt dat de vordering onrechtmatig is moet de invordering direct worden gestaakt. Uit het dossier blijkt dat Coeo zich, naar aanleiding van de gemotiveerde betwisting van de consumenten, op 26 februari 2024 in verbinding heeft gesteld met [winkel] en dat [winkel] op 7 maart 2024 aan Coeo heeft bevestigd dat de openstaande vordering op account 1 door de consumenten moet worden betaald. 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 de vordering moet vaststellen. Wel had Coeo haar incasso-werkzaamheden moeten staken zodra gebleken was dat [winkel] geen vordering meer op de consumenten had.
- 3.4 Ter zitting heeft consument 1 bevestigd dat op account 1 een vordering van € 118,- openstond, dat de consumenten één keer € 118,- hebben overgemaakt en dat zij één keer € 112,18 hebben ontvangen. Na de terugbetaling van € 112,18 hebben de consumenten geen betaling meer gedaan.

- 3.5 De commissie concludeert dat niet kan worden vastgesteld dat Coeo op enig moment de conclusie had moeten trekken dat [winkel] geen vordering op de consumenten had en dus haar incassowerkzaamheden had moeten staken. De consumenten hebben ook niet ontkend dat [winkel] (nog) een vordering van € 112,18 op de consumenten had.
- 3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft Coeo niet tuchtrechtelijk verwijtbaar 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;

(...)