

**Raad van Toezicht**  
**NVI, Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen**  
Postbus 279  
1400 AG BUSSUM  
T: 035-6994210 F: 035-6945045

Uitspraak van de Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Raad, gegeven op 25 januari 2013

in de zaak van:

verder te noemen "klaagster"

tegen:

**EOS Nederland BV,**  
vertegenwoordigd door H.J. van de Wetering,  
gevestigd te Tilburg,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klaagster heeft bij brief van 19 oktober 2012 (met bijlagen), aangevuld bij brief van 5 november 2012, een klacht ingediend bij de NVI.  
Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben niet tot het gewenste resultaat geleid.  
Partijen hebben alle stukken betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Verweerster heeft geen separaat verweerschrift ingediend, maar heeft volstaan met toezending van het integrale dossier, mede onder verwijzing naar haar inhoudelijke reactie richting klaagster van 31 oktober 2012.

De voorzitter van de Raad heeft besloten dat partijen niet uitgenodigd zullen worden om ter zitting hun standpunten mondeling toe te lichten, nu de klacht voldoende schriftelijk is toegelicht.

**Beoordeling van het beroep:**

1. Het standpunt van klaagster betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klaagster stelt dat jegens haar aanspraak wordt gemaakt op een openstaand bedrag van € 2.721,23. Dit is volgens klaagster onterecht omdat zij betalingen heeft gedaan en in het verleden ook een gedeelte van de goederen naar verweersters opdrachtgever, Opdrachtgeefster, heeft teruggestuurd. Een en ander is - zo begrijpt de Raad - volgens klaagster niet, of niet goed door Opdrachtgeefster verwerkt. Voorts heeft zij Opdrachtgeefster om een overzicht van de openstaande bedragen verzocht, maar dit nooit ontvangen.

2. Het standpunt van verweerster betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Op 8 juli 2008 is de vordering aan haar overgedragen voor een hoofdsom van € 1.542,92. Deze is inmiddels opgelopen tot € 2.733,98, aangezien klaagster in 4 jaar tijd slechts € 330,30 heeft betaald. Klaagster heeft de vordering meerdere malen erkend en meerdere malen zijn betalingsregelingen afgesproken, al dan niet tegen finale kwijting. Klaagster houdt zich vervolgens bij herhaling niet aan de gemaakte afspraken. Klaagster is verzocht haar stelling dat zij betalingen heeft verricht te onderbouwen met bewijsstukken, die klaagster vervolgens niet heeft toegezonden. Dit is vervolgens wel gebeurd bij de door haar bij de NVI ingediende klacht. Uit de door verweerster uitgevoerde controle blijkt dat alle door klaagster gedane betalingen correct zijn verwerkt.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De Raad is uitsluitend belast met het toezicht op de gedragsregels die gelden voor leden van de NVI. De vraag of en in hoeverre is gehandeld in strijd met bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek blijft derhalve buiten de beoordeling.

De Raad is derhalve niet bevoegd het inhoudelijke geschil tussen partijen te beoordelen.

Voor zover de klacht ziet op het in gebreke blijven van verweersters opdrachtgever, Opdrachtgeefster, is klaagster niet ontvankelijk, nu de Raad uitsluitend bevoegd is te oordelen over het gedrag betreffende leden van de NVI. Opdrachtgeefster is geen lid van de NVI en de Opdrachtgeefster verweten gedragingen kunnen niet worden toegerekend aan verweerster.

Voor het overige stelt de Raad vast dat de klacht kennelijk uitsluitend betrekking heeft op de vraag of de vordering naar aard en/of omvang juist is of niet en of - in het verlengde daarvan - de door klaagster gestelde betalingen al dan niet correct zijn verwerkt. Zoals gezegd is de Raad niet bevoegd daarover een oordeel te geven. Een dergelijk inhoudelijk oordeel is voorbehouden aan de gewone burgerlijke rechter.

Afgezien daarvan heeft klaagster niet aangegeven in hoeverre de door haar gedane betalingen niet juist zijn verwerkt, welk bedrag naar haar mening dan nog wel open staat en waar dat dan betrekking op zou hebben.

Klaagster heeft voorts niet aangegeven dat verweerster enige gedragsregel zou hebben geschonden.

Het vorenstaande leidt ertoe dat klaagster deels niet ontvankelijk is in haar klacht en dat de klacht voor het overige ongegrond is.

#### **Uitspraak:**

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen

verklaart klaagster deels niet ontvankelijk in de klacht;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te Den Haag op 25 januari 2013.

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,  
mr. R. Brand en mevrouw mr. J.P.G. Berkelaar leden

Voor deze

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson', written in a cursive style.

L.F.A. Husson  
voorzitter