

**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 26 november 2012

in de zaak van

verder te noemen "klaagster"

tegen:

**Incasso Partners Nederland,**  
vertegenwoordigd door F. Schouten,  
gevestigd te Leiden,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klaagster heeft bij e-mail van 18 juli 2012, aangevuld bij e-mail van 29 juli 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.

Bij verweerschrift van 12 oktober 2012 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar eerdere correspondentie met klaagster, inhoudelijk gereageerd op de klacht.

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 heeft - als opdrachtgeefster - een incasso-overeenkomst gesloten met verweerster. Verweerster heeft onderhandelingen gevoerd met de debiteur en een schikkingsovereenkomst getroffen. Verweerster diende een gespecificeerde kostennota op te maken ten behoeve van de debiteur, maar heeft dit te laat gedaan, waardoor betaling van de debiteur is uitgebleven. Bovendien zijn de afgesproken kosten door verweerster overschreden; verweerster heeft haar eigen kosten in afwijking van de gemaakte afspraken verhoogd, ten nadele van klaagster. Dit is een gevolg van de BTW, die klaagster evenwel niet kan terugvorderen. Daarover is door verweerster nimmer gesproken. Verweerster wenst een uitspraak van de Raad omtrent de 24% provisie, terwijl geen sprake is van betrokkenheid van een buitenlands bedrijf. Verweerster is verantwoordelijk voor het contract dat zij opstelt. Verweerster informeert klaagster (via de webportal) onvoldoende over haar

contacten met de advocaat van de debiteur en klaagster wenst toezending van de volledige correspondentie.

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

Verweerster heeft geen handelingen verricht die tegen of niet in lijn waren met de instructies van klaagster. Verweerster heeft namens klaagster een regeling getroffen met de schuldenaar, die de regeling gedeeltelijk is nagekomen. Het feit dat de schuldenaar deels niet nakomt, kan verweerster niet worden verweten. Er is steeds gereageerd op vragen en verzoeken van klaagster. Klaagster heeft via de webportal inzage in alle correspondentie, gespreksaantekeningen en de financiële staat van het dossier, de betalingen daaronder begrepen.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Vast staat dat tussen klaagster en verweerster een incasso-overeenkomst is gesloten. De klacht richt zich hoofdzakelijk op de vraag of en in hoeverre verweerster zich niet heeft gehouden aan haar verplichtingen uit die overeenkomst.

De Raad is echter 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 - contractuele bepalingen daaronder begrepen - blijft derhalve buiten de beoordeling. De Raad is niet bevoegd het inhoudelijke geschil tussen partijen te beoordelen. Op grond daarvan kan en zal de Raad zich niet uitlaten over de vraag of en zo ja, in hoeverre, verweerster haar contractuele verplichtingen jegens klaagster niet nakomt. Een oordeel over die vraag komt uitsluitend toe aan de gewone (burgerlijke) rechter, alwaar een geschil daarover aanhangig kan worden gemaakt. In zoverre is klaagster dan ook niet-ontvankelijk in haar klacht.

Op grond van hetgeen klaagster bij haar klacht heeft aangevoerd heeft de Raad verder niet kunnen vaststellen dat verweerster in onvoldoende mate heeft voldaan aan haar informatieverplichting jegens klaagster en evenmin dat zij aan klaagster gedane toezeggingen niet zou nakomen.

Vorenstaande overwegingen leiden ertoe dat de Raad van oordeel is dat niet is komen vast te staan dat verweerster in strijd heeft gehandeld met de voor haar geldende gedragsregels.

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 's-Gravenhage op 26 november 2012.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,  
mr. R. Brand en 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