

## Algemene voorwaarden betalis B.V.

### Artikel 1: begripsbepalingen

Voor toepassing van het bij of krachtens deze algemene voorwaarden bepaalde wordt verstaan onder:

- a. Opdrachtnemer: Betalis B.V.
- b. Opdrachtgever: iedere rechtspersoon en/of natuurlijke persoon, die met de opdrachtnemer een schriftelijke overeenkomst heeft afgesloten, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.
- c. Debiteur/wederpartij: de schuldenaar/schuldenaren van de opdrachtgever.
- d. Hoofdsom: het door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer ter incasso aangeboden bedrag.
- e. Vordering: het op enig moment volledig openstaande bedrag, inclusief alle kosten en renten.
- f. Incassokosten: de aan het resultaat gerelateerde vergoeding van opdrachtnemer.
- g. Verschotten: alle door derden en/of opdrachtnemer gemaakte en/of betaalde kosten ten behoeve van de vordering van opdrachtgever.
- h. Geïncasseerde bedrag:
  - alle door of namens de opdrachtnemer geïncasseerde bedragen;
  - alle door de opdrachtgever of anderszins geïncasseerde bedragen;
  - alle door de opdrachtgever in mindering opgemaakte creditnota's;
  - alle retour ontvangen goederen en/of zaken, waarbij de waarde van deze goederen naar objectieve maatstaven wordt vastgesteld.
- i. Buitengerechtelijke fase: de fase waarin het incassobureau de aanmaningen verzendt en om toestemming vraagt om tot dagvaarding over te gaan.
- j. Gerechtelijke fase: de fase waarin het incassobureau de dagvaarding opstelt, verstuurt naar de deurwaarder die deze uitbrengt, en waarin de rechter over de vordering beslist.
- k. Executie fase: de fase waarin de deurwaarder het vonnis van de Rechtbank ontvangt, aan de veroordeelde betekent met bevel om aan de inhoud ervan te voldoen, en bij gebreke daarvan tot het leggen van beslagen overgaat.
- l. Derdengelden: de door of namens opdrachtgever geïncasseerde gelden, verminderd met de contractueel afgesproken vergoedingen voor de opdrachtnemer, verminderd met de gemaakte kosten door opdrachtnemer en/of door hem ingeschakelde derden.

### Artikel 2: algemeen

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten gesloten tussen de opdrachtnemer en haar opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeen- gekomen, waaronder begrepen de overeenkomsten die opdrachtnemer met derden sluit, waarbij door die derden ten behoeve van opdrachtgevers afwijkende voorwaarden zijn bedongen. Opdrachtgever doet uitdrukkelijk afstand van de toepasselijkheid van de eigen algemene voorwaarden.
- 2.2 De opdrachtgever zal de uit de gedrags- en beroepsregels voor incassobureaus en/of gerechtsdeurwaarders voortvloeiende verplichtingen voor opdrachtnemer volledig respecteren.
- 2.3 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van de bestuurder(s) van opdrachtnemer en ten behoeve van al degenen die voor opdrachtnemer werkzaam zijn.
- 2.4 Met betrekking tot geschillen die ontstaan ter zake van overeenkomsten dan wel waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend de rechtbank - al dan niet de sector kanton - bevoegd binnen wiens arrondissement de opdrachtnemer gevestigd is.
- 2.5 Op alle overeenkomsten van de opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.
- 2.6 Alle in deze voorwaarden genoemde tarieven en kosten zijn exclusief de daarvoor verschuldigde omzetbelasting.

### Artikel 3: totstandkoming van een overeenkomst

- 3.1 Alle offertes van de opdrachtnemer zijn geheel vrijblijvend.
- 3.2 Offertes komen automatisch te vervallen, indien zij door de opdrachtgever niet binnen twee maanden schriftelijk zijn aanvaard, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.
- 3.3 De offertes worden als aanvaard beschouwd indien opdrachtgever naar aanleiding van de offertes aan opdrachtnemer opdrachten instuurt
- 3.4 De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor opdrachten zonder opgaaf van redenen te weigeren.
- 3.5 Een overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen, nadat opdrachtgever aan opdrachtnemer de bescheiden en gegevens heeft verschaft, op welke wijze dan ook, die benodigd zijn voor het opzetten van een dossier. De datum waarop de overeenkomst geacht wordt tot stand te zijn gekomen, is de datum waarop het dossier in het systeem wordt opgemaakt dan wel de datum waarop de opdracht aan opdrachtgever wordt bevestigd.

### Artikel 4: tarieven

- 4.1 Alle opdrachten worden beheerst door de tarieven, bepalingen en voorwaarden van opdrachtnemer. Alleen schriftelijk vastgelegde afwijkingen (al dan niet met derden ten behoeve van de opdrachtgever) zijn bindend.
- 4.2 In alle zaken waarin opdrachtnemer naar aanleiding van de door de opdrachtgever verstrekte opdracht een dossier aanlegt en de gegevens in haar administratie verwerkt, is de opdrachtgever aan opdrachtnemer dossierkosten verschuldigd van € 35,00, tenzij anders (al dan niet via derden) is overeengekomen.
- 4.3 Betalingen van de schuldenaar aan opdrachtnemer, dan wel rechtstreeks aan de opdrachtgever, strekken in eerste instantie ter voldoening van de incassokosten en de verschotten, vervolgens op de rente en als laatste op de rentedragende hoofdsom. Voorzover de betalingen de incassokosten en verschotten dekken, komen deze direct opdrachtnemer toe.
- 4.4 Opdrachtgever raakt aan opdrachtgever een incassoprovisie verschuldigd welke gerelateerd is aan het geïncasseerde bedrag, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen (zie art 3.5).
- 4.5 Opdrachtnemer is gerechtigd incassokosten te rekenen over het geïncasseerde bedrag en wel over het resultaat dat resteert na aftrek van de verschotten.
- 4.6 De incassokosten zijn tot een hoofdsom ad € 5.000,00 gebaseerd op het Rapport Voorwerk II, te weten:
 

De hoogte van uw vordering	Incassokosten
t/m€ 250	€ 37,00
t/m€ 500	€ 75,00
t/m€ 1250	€ 150,00
t/m€ 2500	€ 300,00
t/m€ 3750	€ 450,00
t/m€ 5000	€ 600,00
- 4.7 Vanaf een hoofdsom van € 5.000,00 gelden de volgende tarieven:
  - Vanaf € 5.000,- tot € 10.000,- >> 10% met een minimum van € 600,-
  - Vanaf € 10.000,- tot € 50.000,- >> 8% met een minimum van € 800,-
  - Vanaf € 50.000,- tot € 100.000,- >> 6% met een minimum van € 3.000,-
  - Vanaf € 100.000,- tot € 250.000,- >> 3% met een minimum van € 6.000,-
  - Vanaf € 250.000,- >> 2% met een minimum van € 7.500,-
- 4.8 De in 4.5 en 4.6 vermelde tarieven gelden ongeacht of de kosten op de debiteur verhaald kunnen worden en/of door de rechtbank worden afgewezen dan wel gematigd.
- 4.9 Indien de opdrachtgever in een uit handen gegeven zaak op welke wijze dan ook de betaling zelf regelt, de behandeling frustreert, of de overgedragen vordering om wat voor reden dan ook terugvraagt/intrekt, is een provisie aan opdrachtnemer verschuldigd als ware het dat de gehele vordering is geïncasseerd, zulks naast eventueel overige verschuldigde verschotten.

## Artikel 5: honorarium en salaris gemachtigde

- 5.1 Opdrachtnemer is gerechtigd een bedrag aan opdrachtnemer in rekening te brengen wegens het verlenen van juridische bijstand. Voor het verlenen van deze bijstand geldt een tarief van € 130,00 per uur (honorarium), waarop in mindering strekt het bedrag dat aan salaris gemachtigde wordt toegewezen, of, in het geval een procedure wordt verloren, zou zijn toegewezen door de Rechtbank indien de zaak zou zijn gewonnen. Conform artikel 7.8 zal opdrachtgever trachten deze kosten te verhalen op de debiteur.
- 5.2 Opdrachtnemer is gerechtigd om het bedrag dat de rechtbank als salaris-gemachtigde toewijst bij opdrachtgever in rekening te brengen. Conform het bepaalde in art 5.1 zal dit bedrag in mindering strekken op het honorarium. Een eventueel overschot aan honorarium zal dan als zodanig bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 5.3 In zaken waarin in de gerechtelijke fase juridische bijstand is verleend, doch waarin de vordering werd afgewezen/verrekend, is opdrachtnemer gerechtigd om een bedrag aan salaris gemachtigde bij opdrachtgever in rekening te brengen dat gelijk is aan het bedrag dat de rechtbank als salaris gemachtigde bij een toewijzend vonnis zou hebben toegekend. Conform het bepaalde in art 5.1 zal dit bedrag in mindering strekken op het honorarium. Een eventueel overschot aan honorarium zal dan als zodanig bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 5.4 De tarieven inzake de toewijzing van het salaris gemachtigde zoals deze door de rechtbank worden gebruikt zijn terug te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

## Artikel 6: bewijs- en gegevensverstrekking

- 6.1 De opdrachtgever verplicht zich om bij het uit handen geven van de vordering, dan wel op eerste verzoek van de opdrachtnemer, alle noodzakelijke en wenselijke gegevens en bewijsstukken ter hand te stellen, zoals een kopie van de overeenkomst, een recente en correcte specificatie van de vordering, een eventueel bewijs van schulderkenning, facturen, eventuele gewisselde correspondentie, en de Naam Adres Woonplaats -gegevens van debiteur.
- 6.2 De opdrachtgever zal de opdrachtnemer direct op de hoogte brengen omtrent eventueel ontvangen betalingen, adreswijzigingen, verandering van omstandigheden, correspondentie en/of andere contacten tussen haar en de debiteur.
- 6.3 De opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van alle ter uitvoering van een overeenkomst aan de opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze afkomstig zijn van door de opdrachtgever ingeschakelde derden.
- 6.4 Betalingen (en/of de waarde van retour ontvangen zaken) van de debiteur die bij de opdrachtgever binnenkomen (dan wel doorgevoerde credit facturen) dienen maximaal één week na ontvangst schriftelijk of op digitale wijze te worden doorgegeven aan de opdrachtnemer. Als tijdstip van betaling wordt aangemerkt het tijdstip van bijschrijving op de bankrekening en/of de datum van de creditnota.
- 6.5 De opdrachtgever dient, na het verstrekken van de opdracht, contacten met de debiteur zoveel mogelijk te beperken en deze in alle gevallen direct naar de opdrachtnemer te verwijzen. Er zal door de opdrachtgever hoe dan ook niet eerder dan na ruggespraak met de opdrachtnemer afspraken met de debiteur worden gemaakt aangaande de ter incasso aangeboden vordering.
- 6.6 Indien de opdrachtgever de hierboven genoemde voorwaarden niet in acht neemt, is opdrachtnemer gerechtigd de opdracht te weigeren dan wel terug te geven en de zaak met opdrachtgever af te wikkelen als ware het dat deze volledig zou zijn geïncasseerd. Bovendien zal opdrachtnemer haar werkzaamheden mogen opschorten dan wel alle tengevolge van deze nalatigheid door de opdrachtnemer gemaakte extra kosten aan de opdrachtgever in rekening mogen brengen.

## Artikel 7: inspanningsverplichting, volmacht, verschotten

- 7.1 De opdrachtnemer zal ter zake van de aan haar verstrekte opdrachten zich naar beste kunnen inspannen om tot incassering van de vordering te komen. Zij zal bij haar dienstverlening alleen gebruik maken van wettelijk toegestane middelen en zal daarbij de algemeen aanvaarde maatschappelijke zorgvuldigheidsnormen in acht nemen. De opdrachtnemer levert te allen tijde een inspanningsverplichting en is daarmee nooit gehouden tot het behalen van een bepaald resultaat.
- 7.2 De opdrachtnemer is gerechtigd opdrachten geheel dan wel gedeeltelijk te retourneren wegens oninbaarheid of omdat er redelijkerwijs van mag

worden uitgegaan dat het verhaal van de vordering binnen een redelijke termijn niet mogelijk is, zulks naar inzicht van opdrachtnemer.

- 7.3 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, geldt een incasso-opdracht aan de opdrachtnemer als een volmacht tot het treffen van rechtsmaatregelen die de opdrachtnemer nuttig voorkomen om een effectieve incasso te bewerkstelligen.
- 7.4 Kosten van opdrachtnemer en/of derden in de buitengerechtelijke fase zijn voor rekening van de opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen (al dan niet met derden ten behoeve van opdrachtgever). Conform artikel 7.8 zal opdrachtgever trachten deze kosten te verhalen op de debiteur.
- 7.5 Kosten van opdrachtnemer en/of derden in de gerechtelijke fase zijn voor rekening van de opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen (al dan niet met derden ten behoeve van opdrachtgever). Conform artikel 7.8 zal opdrachtgever trachten deze kosten te verhalen op de debiteur.
- 7.6 De opdrachtnemer is gerechtigd de door de opdrachtgever aangeleverde hoofdsom te verhogen met de buitengerechtelijke incassokosten (conform art 4.5 en 4.6) en de verschuldigde renten.
- 7.7 De opdrachtnemer is gerechtigd en conform het bepaalde in art 7.3 gemachtigd om bij haar dienstverlening gebruik te maken van de diensten van derden (waaronder gerechtsdeurwaarders, informatiebureaus, juristen, enz). De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen van deze derden.
- 7.8 Opdrachtnemer zal voorzover wettelijk toegestaan de door haar, dan wel door derden gemaakte en/of betaalde verschotten trachten te verhalen op de wederpartij.
- 7.9 De renten worden conform overeenkomst, en indien sprake is geweest van een procedure, conform het vonnis, berekend tot het moment van volledige voldoening van de vordering en dus van de wederpartij gevorderd. Behoudens andersluidende afspraken (al dan niet met derden waaraan opdrachtgever gebonden is), wordt geïncasseerde rente afgedragen aan de opdrachtgever.
- 7.10 Indien en voorzover verschotten niet op de debiteur verhaald kunnen worden, worden deze verschotten in rekening gebracht bij de opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen (al dan niet met derden ten behoeve van de opdrachtgever).
- 7.11 Voor het treffen van maatregelen kan een kostenvoorschot worden gevraagd, welk voorschot bij de afwikkeling van de incasso-opdracht met opdrachtgever wordt verrekend. Tevens is de opdrachtnemer gerechtigd de aan haar in het kader van een incasso-opdracht door derden in rekening gebrachte kosten, tussentijds aan de opdrachtgever in rekening te brengen. Over ontvangen voorschotbedragen wordt geen rente vergoed.
- 7.12 De opdrachtgever ontvangt na sluiting van het dossier schriftelijk een financiële verantwoording. Het dossier zal worden afgewikkeld binnen 4 weken na algehele voldoening of binnen 4 weken nadat is vastgesteld dat geen verdere resultaten zijn te bereiken.

## Artikel 8: betalingsverplichtingen

- 8.1 De opdrachtgever zal binnen 14 dagen na het versturen van enige factuur aan haar betalingsverplichting aan de opdrachtnemer voldoen.
- 8.2 Bij overschrijding van de betalingstermijn van 14 dagen is de opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is over het openstaande bedrag vanaf de vervaldag maandelijks een contractuele rente van 1% (of een gedeelte daarvan) verschuldigd.
- 8.3 De opdrachtgever is na de vervaldag tevens gehouden buitengerechtelijke kosten te vergoeden. De buitengerechtelijke kosten worden gefixeerd op 15% van het openstaande factuurbedrag, met een minimum van € 75,-.
- 8.4 Indien de opdrachtgever in gebreke is met tijdige betaling van één of meer openstaande vorderingen, is de opdrachtnemer gerechtigd haar werkzaamheden zonder nadere aankondiging op te schorten en alle stukken onder zich te houden. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor uit een opschorting voortvloeiende schade.
- 8.5 De opdrachtnemer is op ieder moment gerechtigd van de opdrachtgever een depot of zekerheidsstelling te verlangen tot zekerheid van de door haar gemaakte en te maken kosten (zie ook art 7.9), benodigd voor het uitvoeren van de opdracht. Indien storting van dit depot of afgifte van de zekerheid achterwege blijft is de opdrachtnemer gerechtigd, onverminderd haar overige rechten, de opdracht op te schorten of te beëindigen en is al hetgeen de opdrachtgever aan de opdrachtnemer uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, onmiddellijk opeisbaar.

- 8.6 In geval van opheffing, surseance van betaling of (dreigend) faillissement van de opdrachtgever, zijn de verplichtingen van de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar en is opdrachtnemer gerechtigd haar opdracht zonder nadere aankondiging op te schorten of te beëindigen.
- 8.7 Tijdens de behandeling van een incassozaak ontstane koers- en/of omrekenings-verschillen zijn voor rekening en risico van de opdrachtgever.
- 8.8 De opdrachtnemer is gerechtigd openstaande facturen te verrekenen met gelden die zij, uit welke hoofde dan ook, voor de betreffende opdrachtgever onder zich heeft.
- 8.9 Indien niet tijdig is gereclameerd of een beroep is gedaan op wanpres-tatie, dan zal betaling van de openstaande factuur niet kunnen worden opgeschort. Het aanhangig maken van een geschil ex art 17 van deze algemene voorwaarden rechtvaardigt een opschorting evenmin en kan dus enkel leiden tot een terugbetalingsverplichting van opdrachtnemer. Wordt betaling om een van de voorgaande redenen toch opgeschort dan is het opdrachtnemer toegestaan eventuele overeenkomsten te ontbinden, nieuwe opdrachten te weigeren en de lopende zaken met opdrachtgever af te wikkelen als ware het dat deze volledig zouden zijn geïncasseerd.

### Artikel 9: ontvangen gelden

- 9.1 Gelden die de opdrachtnemer ten behoeve van de opdrachtgever ontvangt worden in depot gehouden totdat algehele betaling van de vordering heeft plaatsgevonden of totdat de ontvangen gelden tussentijds worden afgedragen, onder verrekening van het honorarium en de door opdrachtnemer gemaakte of nog te maken kosten.
- 9.2 Over deze gelden wordt geen rente vergoed.
- 9.3 Iedere betaling, hetzij aan de opdrachtgever, hetzij aan de opdrachtnemer wordt in de eerste plaats aangewend ter voldoening van de aan de opdrachtnemer toekomende provisie en gemaakte kosten. De niet verhaalde kosten van het betalingsverkeer, verschotten, de door derden gemaakte kosten van gerechtelijke procedures, inclusief dat deel van de toegewezen gerechtelijke kosten dat als gemachtigdensalaris wordt toegewezen, wordt eveneens in mindering gebracht op de geïnde gelden.
- 9.4 Onterecht en/of teveel aan opdrachtgever afgedragen betalingen worden door opdrachtgever teruggestort binnen 30 dagen nadat de informatie hierover is verstrekt, dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.

### Artikel 10: reclameren

10. Reclames behoeven door de opdrachtnemer slechts in behandeling te worden genomen indien dit schriftelijk, binnen 14 dagen na het verstrijken van de maand waarin de omstrede gebeurtenis heeft plaatsgevonden, aan de opdrachtnemer kenbaar is gemaakt.

### Artikel 11: aansprakelijkheid

- 11.1 De buitengerechtelijke en gerechtelijke incasso geschiedt voor rekening en risico van de opdrachtgever (zie ook artt 7.4 en 7.5). De opdrachtgever is gehouden de opdrachtnemer te vrijwaren van alle aanspraken van derden en haar te vergoeden voor de redelijke kosten van verweer tegen dergelijke aanspraken.
- 11.2 De opdrachtnemer sluit iedere aansprakelijkheid uit, voorzover die bij de wet niet dwingend is geregeld. De aansprakelijkheid, uit welke hoofde dan ook, zal nimmer het totale bedrag betreffende de opdracht overtreffen.
- 11.3 De opdrachtnemer is niet gehouden tot vergoeding van enige directe of indirecte schade en/of kosten bij de opdrachtgever of derden, door welke oorzaak dan ook ontstaan en voorts niet tot vergoeding van schade, veroorzaakt door personen die niet in loondienst van de opdrachtnemer werkzaamheden ten behoeve van de opdrachtnemer verrichten, dan wel op welke wijze dan ook zijn betrokken bij het uitvoeren van opdrachten.
- 11.4 Eventuele aansprakelijkheid van de opdrachtnemer is te allen tijde gemaximeerd tot het bedrag van de door opdrachtgever ter incasso aangeboden hoofdsom dat, met inbegrip van het eigen risico dat de opdrachtnemer dienaangaande draagt, in het desbetreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering van opdrachtnemer wordt uitbetaald.
- 11.5 In geval van overmacht is de opdrachtnemer niet aansprakelijk en is de opdrachtnemer gerechtigd de werkzaamheden uit te stellen, voor zolang als de overmachtsituatie voortduurt. Ook kan opdrachtnemer de overeenkomst opzeggen, zonder gehouden te zijn tot het betalen van enige schadevergoeding. Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert. In het bijzonder geldt als overmacht:

brand, staking of verhindering als gevolg van derden, die hun verplichtingen niet nakomen, oorlog, oorlogsgevaar, oproer, werkstaking, transportmoeilijkheden en andere ernstige storingen in het bedrijf van de opdrachtnemer of dat van door haar ingeschakelde derden.

- 11.6 De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat de opdrachtnemer is uitgegaan van de door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 11.7 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die had kunnen worden voorkomen en/of beperkt door ingrijpen (een doen en/of nalaten, melding maken, enz..) van opdrachtgever zelf.

### Artikel 12: opzegging van een overeenkomst

- 12.1 Zowel opdrachtnemer als opdrachtgever kunnen een overeenkomst te allen tijde middels aangetekend schrijven schriftelijk opzeggen, met inachtneming van een eventueel contractueel overeengekomen opzegtermijn.
- 12.3 De behandeling van de op het moment van opzegging door de opdrachtgever in behandeling zijn incasso-opdrachten zal worden voortgezet tegen de vanaf dat moment geldende tarieven en voorwaarden. Opdrachtnemer is gerechtigd om een aanvullend kostenvoorschot te vragen.
- 12.4 Voor zover partijen zijn gebonden aan een overeenkomst voor bepaalde tijd (al dan niet door bemiddeling van derden), wordt deze na afloop van de bepaalde termijn geacht te zijn verlengd voor een gelijke duur.

### Artikel 13: ontbinding/opschorting van een overeenkomst

- 13.1 De opdrachtnemer is gerechtigd een overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder opgaaf van redenen te ontbinden of haar verplichtingen jegens de opdrachtgever op te schorten indien:
- de opdrachtgever wordt geliquideerd, in staat van faillissement verklaard of haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
  - de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst is verzocht zekerheid te stellen voor de voldoening van haar verplichtingen en/of wanneer deze uitblijft of onvoldoende is;
  - de opdrachtnemer na het sluiten van de overeenkomst omstandigheden ter kennis zijn gekomen die haar redelijke grond geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal kunnen voldoen;
  - de opdrachtgever, ondanks schriftelijke ingebrekestelling, blijft tekortschieten, of herhaaldelijk tekort schiet in de nakoming van één of meerdere van haar verplichtingen;
- 13.2 De opdrachtnemer zal na een beëindiging zorgdragen voor een afwikkeling conform de contractuele afspraken van alle door de opdrachtgever in behandeling gegeven incassozaken, maar kan er ook voor kiezen haar werkzaamheden op te schorten.
- 13.3 Opdrachtgever is gerechtigd om tot sluiting van de in behandeling zijnde dossiers te verzoeken. Opdrachtnemer zal in dat geval de dossiers mogen afwikkelen als ware het dat deze volledig door opdrachtgever werden geïncasseerd (vgl art. 4.8 en 6.6)

### Artikel 14: geheimhouding

- 14.1 Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van een tussen hen gesloten overeenkomst van elkaar of uit andere bron over elkaar hebben verkregen en waarvan zij weten, dan wel redelijkerwijs behoren te weten dat deze vertrouwelijk van aard is, tenzij een wettelijke verplichting tot bekendmaking geldt.
- 14.2 Partijen verplichten zich op eerste verzoek, doch in ieder geval na beëindiging van een overeenkomst, alle bescheiden die zij ter uitvoering van werkzaamheden hebben verkregen, onmiddellijk aan de ander te retourneren dan wel te vernietigen. De opdrachtnemer is gerechtigd deze verplichting op te schorten zolang de opdrachtgever in gebreke blijft met enige betalingsverplichting.
- 14.3 In het gegevensbestand van de opdrachtnemer worden gegevens opgenomen die noodzakelijk zijn voor de financiële afhandeling van de door de debiteur met de opdrachtgever aangegane overeenkomsten. Bij opname van de gegevens in het gegevensbestand van de opdrachtnemer wordt gecontroleerd of de debiteur diens financiële verplichtingen voorkomende uit de aangegane overeenkomst niet nakomt en wordt dit gegeven door de opdrachtnemer in haar gegevensbestand geregistreerd ter beperking van verdere financiële risico's voor de opdrachtnemer en haar opdrachtgevers.
- 14.4 De opdrachtnemer respecteert de privacy en draagt er zorg voor dat persoonlijke informatie vertrouwelijk wordt behandeld. Verstrekte persoonsgegevens van derden worden opgenomen in het gegevensbestand van opdrachtnemer.

## Artikel 15: wijzigingen of aanvullingen voorwaarden

- 15.1 De opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om deze voorwaarden, zonder voorafgaand overleg, te wijzigen of aan te vullen.
- 15.2 De opdrachtgever wordt van de wijziging of aanvulling schriftelijk op de hoogte gesteld en de wijziging of aanvulling wordt geacht te zijn ingegaan direct nadat deze is medegedeeld aan de opdrachtgever.
- 15.3 Een wijziging of aanvulling kan niet leiden tot opzegging of ontbinding van de overeenkomst. Een verklaring dat niet wordt ingestemd met de aanvulling of wijziging leidt er enkel toe dat die wijziging of aanvulling niet van toepassing wordt, en dat de overeenkomst zal doorlopen onder de voorwaarden als oorspronkelijk overeengekomen.
- 15.4 Indien de opdrachtgever niet kan instemmen met de wijziging of aanvulling, dient hij dat binnen 30 dagen na de verzending van de kennisgeving schriftelijk kenbaar te maken. Na het verstrijken van de genoemde termijn van 30 dagen wordt de opdrachtgever geacht in te stemmen met de wijziging of aanvulling.

## Artikel 16: wanprestatie

- 16.1 De opdrachtgever dient zich, zulks op straffe van verval van zijn rechten jegens opdrachtnemer, met bekwame spoed, uiterlijk één week, na de ontdekking van een toerekenbare tekortkoming uit hoofde van de overeenkomst schriftelijk te beroepen op wanprestatie.
- 16.2 Indien schade had kunnen worden voorkomen en/of beperkt door een doen of laten van opdrachtgever zelf, zulks in de breedste zin van deze woorden, dan kan opdrachtnemer voor die schade niet aansprakelijk worden gesteld.

## Artikel 17: geschillen

- 17.1 De geschillenprocedure van de opdrachtnemer ziet toe op geschillen die tussen opdrachtnemer en opdrachtgever zijn gerezen.
- 17.2 Geschillen worden schriftelijk ingediend en zijn gericht aan de chef de bureau van opdrachtnemer. Het geschil bevat een duidelijke omschrijving van de gronden waarop het geschil berust.
- 17.3 De chef de bureau van opdrachtnemer draagt zorg voor beantwoording van het geschil, een en ander binnen één maand nadat het geschil bij opdrachtnemer bekend is geworden. In het geval de zaak zich daartoe leent zullen opdrachtnemer en opdrachtgever in onderling overleg tot een oplossing en/of minnelijke regeling trachten te komen.
- 17.4 Indien en voorzover een opdrachtgever besluit een geschil in handen te stellen van een derde vóórdat daarover is gecorrespondeerd conform deze geschillenregeling, dan zullen de kosten die opdrachtgever aan die derde verschuldigd wordt, te allen tijde voor rekening en risico van opdrachtgever komen, nu opdrachtgever daarmee het tot stand komen van een buitengerechtelijke oplossing zonder inmenging van derden en de daarbij behorende kosten, onmogelijk heeft gemaakt.

## Artikel 18: slotbepalingen

Deze algemene voorwaarden zijn op aanvraag verkrijgbaar en zijn tevens gedeponeerd bij de griffie van de Rechtbank te Rotterdam.

Rotterdam, mei 2009