



## Algemene Voorwaarden

### Artikel 1

#### Begripsbepaling

- 1.1 Vriendelijk Verhaald, hierna te noemen: “de opdrachtnemer”.
- 1.2 Onder opdrachtgever wordt verstaan: iedere (rechts)persoon, die met de opdrachtnemer een overeenkomst is aangegaan en diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en rechtsopvolger(s) onder algemene titel.
- 1.3 Onder niet-betalende klant wordt verstaan: de schuldenaar van de opdrachtgever.
- 1.4 Onder hoofdsom wordt verstaan: het door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer ter incasso aangeboden bedrag, zijnde het totaal aan niet door de niet-betalende klant betaalde maar wel verschuldigde bedragen. Indien het 'Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten' van toepassing is, wordt onder hoofdsom verstaan het ter incasso aangeboden bedrag exclusief de reeds door opdrachtgever (door)berekende kosten en rente.
- 1.5 Onder vordering wordt verstaan: het op enig moment volledig openstaande bedrag, inclusief alle toegestane kosten en renten.
- 1.6 Onder geïncasseerde bedragen wordt verstaan:
- a) alle door of namens de opdrachtnemer geïncasseerde bedragen;
  - b) alle door de opdrachtgever of anderszins geïncasseerde bedragen;
  - c) alle retour ontvangen goederen en/of zaken, waarbij de waarde van deze goederen naar objectieve maatstaven wordt vastgesteld;
  - d) alle crediteringen door de opdrachtgever.
- 1.7 Onder derdengelden wordt verstaan: de door de opdrachtnemer ontvangen gelden bestemd voor de opdrachtgever onder aftrek van de contractueel voor de opdrachtnemer afgesproken vergoedingen en onder aftrek van de door opdrachtnemer gemaakte kosten.
- 1.8 Onder beheer derdengelden wordt verstaan: een door de opdrachtnemer beheerde bankrekening, waarop de niet-betalende klant hun betalingen dienen te storten.

- 1.9 Indien de opdrachtgever uit meerdere (rechts)personen bestaat, zijn al deze (rechts)personen hoofdelijk verbonden met opdrachtnemer, voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.

## **Artikel 2**

### **Algemeen**

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten aangaan tussen de opdrachtnemer en zijn opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. De opdrachtgever doet afstand van de toepasselijkheid van zijn eigen algemene voorwaarden.
- 2.2 Afwijking van deze algemene voorwaarden is slechts mogelijk indien dit schriftelijk met de opdrachtnemer is overeengekomen.
- 2.3 De gedrags- en beroepsregels waaraan, de opdrachtnemer zich dient te conformeren, maken deel uit van de overeenkomst. Meer in het bijzonder zullen partijen bij de uitvoering van de overeenkomst handelen conform de door Vriendelijk Verhaald zelf opgelegde richtlijnen, welke respectievelijk zijn terug te vinden op de website [www.vriendelijkverhaald.nl](http://www.vriendelijkverhaald.nl). De opdrachtgever verklaart de uit de gedrags- en beroepsregels voortvloeiende verplichtingen steeds volledig te zullen respecteren en aan de nakoming daarvan haar volledige medewerking te verlenen.
- 2.4 Met betrekking tot alle geschillen die ontstaan ter zake van overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend de rechtbank – al dan niet de sector kanton – bevoegd binnen wiens arrondissement de opdrachtnemer is gevestigd.
- 2.5 Op alle overeenkomsten van de opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing. Met inachtneming van het bepaalde in artikel 15 is terzake geschillen die voortvloeien uit de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden uitsluitend de rechter te Utrecht bevoegd.
- 2.6 Gedurende de duur van de overeenkomst tot een jaar na de beëindiging van de overeenkomst zal de opdrachtgever geen werknemers van de opdrachtnemer in dienst nemen of benaderen met het doel werknemers van de opdrachtnemer in dienst te nemen, bij gebreke waarvan de opdrachtgever een niet voor rechtelijke matiging vatbare boete ten bedrage van € 10.000,00 per overtreding aan de opdrachtnemer verschuldigd wordt.
- 2.7 Alle door de opdrachtnemer opgestelde, in het kader van enige uitvoering van de overeenkomst, aan de opdrachtgever verstrekte schriftelijke informatie is auteursrechtelijk beschermd. Niets hiervan mag in enigerlei vorm geheel of gedeeltelijk worden gekopieerd, gereproduceerd of anderszins vermenigvuldigd noch aan derden medegedeeld worden, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer.

## **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 een maand schriftelijk zijn aanvaard, tenzij anders schriftelijk 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. Tevens is opdrachtnemer gerechtigd om reeds in behandeling genomen vorderingen te retourneren indien deze niet rechtsgeldig blijken te zijn, met het recht de overeengekomen provisie volledig bij opdrachtgever in rekening te brengen.
- 3.5 Opdrachtgever is niet gehouden een minimaal aantal opdrachten aan opdrachtnemer te verstrekken.

#### **Artikel 4**

#### **Tarieven**

- 4.1 Alle opdrachten worden beheerst door de tarieven, bepalingen en voorwaarden van opdrachtnemer. Alleen schriftelijk vastgelegde afwijkingen zijn bindend.
- 4.2 De tarieven zijn opgenomen in een aparte offerte, waar deze algemene voorwaarden een onderdeel van uitmaken, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
- 4.3 De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de tarieven te wijzigen, hetgeen tevens van toepassing is op de lopende opdrachten.
- 4.4 De opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 dagen nadat door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever de mededeling van prijsverhoging is gedaan, de overeenkomst per aangetekend schrijven te beëindigen. Indien beëindiging van de overeenkomst binnen de gestelde termijn achterwege blijft, wordt de opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met de prijswijziging.
- 4.5 Alle in de overeenkomst of deze algemene voorwaarden genoemde bedragen zijn exclusief BTW tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Verschuldigde omzetbelasting wordt aan de opdrachtgever doorberekend.
- 4.6 Provisie is verschuldigd over alle geïncasseerde bedragen, nadat de opdrachtnemer de opdracht in behandeling heeft genomen. De datum van de bevestiging van de opdracht geldt als datum waarop de opdracht in behandeling is genomen.
- 4.7 Indien de opdrachtgever, nadat de vordering door de opdrachtnemer in behandeling is genomen, op welke wijze dan ook de betaling zelf regelt, Vriendelijk Verhaald zonder enige bericht laat, de behandeling van Vriendelijk Verhaald frustreert of de vordering zelf incasseert of de overgedragen vordering om wat voor reden na 1 maand na in behandeling name van het dossier dan ook terugvraagt/intrekt, is naast de basisvergoeding ook provisie verschuldigd over het volle bedrag van de vordering.
- 4.8 Tarifiering voor opdrachtgever voor zowel minnelijk incasso (tot opmaak dagvaarding) tot de gerechtelijke incasso (vanaf opmaak dagvaarding tot het executietraject)
- 4.8.1
- a) Volledige incasso: Wij dragen de geïnde hoofdsom en de verzuimrente (rente tot aan overdracht) aan u af. Mits er geen afwijkende tariefafspraken zijn gemaakt (per mail en schriftelijk) of kosten van derden, ontvangt u enkel de BTW nota van de ons toekomende (incasso)kosten. Deze BTW nota kunt u verrekenen bij de Belastingdienst.
  - b) Geen incasso i.v.m. ontbreken van verhaal (zie ook 4.8.3): Enkel de eventuele daadwerkelijke kosten of kosten derden conform tarievenblad dan wel per mail of schriftelijk overeengekomen tariefafspraken.
  - c) Zaak door u ingetrokken: in de gevallen waarin u op eigen verzoek een incassozaak intrekt, zelf een regeling treft, Vriendelijk Verhaald zonder enige bericht laat, de behandeling van Vriendelijk Verhaald frustreert of de vordering zelf incasseert, kan Vriendelijk Verhaald de incassokosten, de verzuimrente, de daadwerkelijke kosten of kosten van derden bij u in rekening brengen conform tarievenblad dan wel per mail of schriftelijk overeengekomen tariefafspraken.
  - d) Gedeeltelijke incasso: iedere betaling bij u of Vriendelijk Verhaald wordt in

eerste plaats aangewend ter voldoening van de ons toekomende incassokosten, daadwerkelijke kosten of kosten van derden conform het tarievenblad dan wel per mail of schriftelijk overeengekomen tariefafspraken. De sub artikelen 4.8.1 a, b, c zijn alsdan niet van toepassing.

- 4.8.2 Er is sprake van geen verhaal indien de niet-betalende klant van opdrachtgever is overleden, aantoonbaar gefailleerd, binnen de WSNP valt en/of indien ons overige informatie bekend is waaruit kan worden afgeleid dat de kans op succesvolle incasso op termijn uiterst dubieus is.
- 4.8.3 In geval van overige advisering geldt (additioneel) een tarief van € 80,00 per uur.

## **Artikel 5**

### **Bewijs- en gegevensverstrekking**

- 5.1 De opdrachtgever verplicht zich tegelijk met de overdracht van de vordering, dan wel op eerste verzoek aan de opdrachtnemer, alle noodzakelijke en wenselijke gegevens en bewijsstukken ter hand te stellen, zoals in het bijzonder een kopie van de overeenkomst, een recente en correcte specificatie van de vordering of een ander bewijs van schulderkenning, rekeningen en eventuele gewisselde correspondentie en de NAW-gegevens van de niet-betalende klant.
- 5.2 De opdrachtgever zal de opdrachtnemer onverwijld op de hoogte brengen omtrent alle betalingen, correspondentie of andere contacten tussen haar en de niet-betalende klant.
- 5.3 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.
- 5.4 Indien de opdrachtgever de hierboven genoemde voorwaarden niet in acht neemt, is opdrachtnemer gerechtigd de opdracht te weigeren dan wel terug te geven én haar werkzaamheden op te schorten dan wel alle ten gevolge van deze nalatigheid door de opdrachtnemer gemaakt extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen. De opdrachtnemer is verder 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.

## **Artikel 6**

### **Uitvoering van de overeenkomst**

- 6.1 De opdrachtnemer zal zich ter zake van de aan haar verstrekte opdrachten naar beste kunnen inspannen ter incassering van de vordering. Zij zal bij haar dienstverlening alleen gebruik maken van wettelijke toegestane middelen en zal daarbij de algemeen aanvaarde maatschappelijke zorgvuldigheidsnormen zoveel mogelijk in acht nemen. De opdrachtnemer levert te allen tijde een inspanningsverplichting en is derhalve nimmer gehouden tot het behalen van een bepaald resultaat.
- 6.2 De opdrachtnemer heeft recht om opdrachten geheel of gedeeltelijk te retourneren wegens oninbaarheid of omdat er redelijkerwijs van mag worden uitgegaan dat het incasseren van de vordering binnen een redelijke termijn niet mogelijk is, zulks naar inzicht van opdrachtnemer.
- 6.3 De opdrachtnemer zal vooraf toestemming vragen aan de opdrachtgever voor het verrichten van handelingen, welke negatieve publiciteit voor de opdrachtgever kunnen opleveren, dan wel kunnen leiden tot het faillissement van een niet-betalende klant.

- 6.4 Opdrachtnemer is gerechtigd om namens de opdrachtgever een afbetalingsregeling met de niet-betalende klant overeen te komen indien die de opdrachtnemer nuttig voorkomen om een effectieve incasso te bewerkstelligen.
- 6.5 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. Kosten van derden in de buitengerechtelijke fase zijn voor rekening en risico van de opdrachtgever, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Kosten van derden in de gerechtelijke fase zijn voor rekening en risico van de opdrachtgever, tenzij deze kosten conform artikel 6.12 kunnen worden verhaald op de niet-betalende klant.
- 6.6 De opdrachtgever dient, na het verstrekken van de opdracht, contacten met de niet-betalende klant 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 ruggenspraak met de opdrachtnemer afspraken met de niet-betalende klant worden gemaakt aangaande de ter incasso aangeboden vordering.
- 6.7 De niet-betalende klant wordt door de opdrachtnemer voor het eerst benaderd binnen 5 werkdagen na acceptatie van de incasso-opdracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.8 De opdrachtgever ontvangt desgevraagd alle inlichtingen over de voortgang van zijn incasso-opdrachten, die voor hem van belang en bestemd zijn. De inlichtingen worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 dagen na een daartoe strekkend verzoek verstrekt.
- 6.9 De opdrachtgever ontvangt na invoering van een incasso-opdracht iedere 7 dagen na in behandeling nemen van deze incasso-opdracht een bericht over de stand van zaken en de gemaakte kosten.
- 6.10 De opdrachtnemer verhoogt, voor zover (wettelijk) toegestaan, de door de opdrachtgever aangeleverde hoofdsom met de buitengerechtelijke incassokosten en de verschuldigde rente.
- 6.11 Opdrachtgever is, alvorens een incasso-opdracht aan opdrachtnemer te verstrekken, gehouden de niet-betalende klant, conform vigerende wet- en regelgeving (aanzegging incassokosten), in de gelegenheid te stellen de vordering kosteloos te voldoen (zie voorbeeldbrief op [www.vriendelijkverhaald.nl](http://www.vriendelijkverhaald.nl)), bij gebreke waarvan opdrachtnemer gerechtigd is alle in het kader van de incasso-opdracht door haar gemaakte en niet op de niet-betalende klant verhaalbare kosten door te belasten aan opdrachtgever.
- 6.12 De opdrachtnemer is gerechtigd bij haar dienstverlening gebruik te maken van de diensten van derden (waaronder doch niet uitsluitend gerechtsdeurwaarders, informatiebureaus en juristen). De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen van deze derden.
- 6.13 De buitengerechtelijke advocaatkosten en de kosten van een gerechtelijke procedure (deurwaarderskosten, griffierechten en salaris gemachtigde) worden, voor zover wettelijk toegestaan, verhaald op de niet-betalende klant. De renten worden conform vonnis doorberekend tot het moment van volledige voldoening.
- 6.14 Indien de gemaakte kosten niet op de niet-betalende klant verhaald kunnen worden, worden deze kosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever.

- 6.15 Voor het treffen van rechtsmaatregelen kan een kostenvoorschot worden gevraagd, welk kostenvoorschot bij de afwikkeling van de incasso-opdrachtgever wordt verrekend. Tevens is de opdrachtnemer gerechtigd aan haar in het kader van een incasso-opdracht door derden in rekening gebrachte kosten, tussentijds aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 6.16 In geval de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden, om welke reden dan ook, (tijdelijk) niet mogelijk blijkt, zullen partijen dit terstond kenbaar maken en met elkaar in overleg treden om de vervolgacties te bepalen.
- 6.17 De opdrachtgever ontvangt bij afsluiting van het dossier schriftelijk een financiële verantwoording. Het dossier zal door opdrachtnemer worden afgewikkeld binnen 4 weken na algehele voldoening.
- 6.18 Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst een niet-betalende klant enige betaling rechtstreeks aan opdrachtgever verricht zal dit worden aangemerkt als zijnde betaald door toedoen van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is alsdan gerechtigd het tarief zoals opgenomen in de offerte aan opdrachtgever in rekening te brengen.
- 6.19 Bij intrekking van een opdracht door opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd het tarief zoals opgenomen in de offerte aan opdrachtgever in rekening te brengen. De in overleg met opdrachtgever gemaakte kosten (bijvoorbeeld die van externe partijen, leges, proces- en executiekosten) zullen in dat geval volledig aan opdrachtgever worden door belast.

## **Artikel 7 Betalingsverplichtingen**

- 7.1 De opdrachtgever is gehouden een factuur binnen 21 dagen na dagtekening daarvan aan de opdrachtnemer te voldoen.
- 7.2 Bij overschrijding van de in lid1 genoemde betalingstermijn is de opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is over het openstaande bedrag vanaf de vervaldag een contractuele rente van 1% per maand (of een gedeelte daarvan) verschuldigd.
- 7.3 De opdrachtgever is daarnaast tevens gehouden de (buiten)gerechtelijke incassokosten te betalen. De buitengerechtelijke incassokosten worden gefixeerd op 15% van het openstaande factuurbedrag, met een minimum van € 75,00 (excl. BTW). In geval de opdrachtgever een consument is (derhalve niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf) bedragen de buitengerechtelijke incassokosten maximaal het tarief zoals bepaald in het 'Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten'.
- 7.4 Indien de opdrachtgever in gebreke is met tijdige betaling van één of meer openstaande facturen, is de opdrachtnemer gerechtigd haar werkzaamheden onmiddellijk op te schorten en alle stukken onder zich te houden. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventueel uit een opschorting voortvloeiende schade.
- 7.5 De opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd van de opdrachtgever een zekerheidstelling te verlangen tot zekerheid van de door haar gemaakte en te maken kosten, benodigd voor het uitvoeren van de opdracht. Indien het stellen 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.
- 7.6 In geval van liquidatie, surseance van betaling of (dreigend) faillissement van de opdrachtgever zijn de verplichtingen van de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar en is de opdrachtnemer gerechtigd haar opdracht direct op te schorten of te beëindigen.

7.7 Tijdens de behandeling van een vordering ontstane koers- en/of omrekeningsverschillen zijn voor rekening en risico van de opdrachtgever.

7.8 De opdrachtnemer is gerechtigd openstaande facturen te verrekenen met gelden die zij, uit welke hoofde dan ook, voor de betreffende opdrachtgever onder zich heeft.

## **Artikel 8 Dergengelden**

8.1 Gelden die door of namens de opdrachtnemer ten behoeven van de opdrachtgever worden ontvangen, 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.

8.2 Over deze gelden wordt geen rente vergoed.

8.3 Op verzoek van de opdrachtgever legt de opdrachtnemer verantwoording af.

8.4 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 en de door derden gemaakte kosten van gerechtelijke procedures, inclusief dat deel van de toegewezen gerechtelijke kosten dat als gemachtigdensalaris wordt toegewezen, worden eveneens in mindering gebracht op de geïnde gelden.

8.5 Aan de opdrachtgever toekomende gelden worden niet later afgedragen dan op de laatste werkdag van de maand volgend op de maand dat het dossier voor (eind)afrekening met de opdrachtgever in aanmerking komt, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. De opdrachtnemer zal tegelijkertijd met de afdracht van de aan de opdrachtgever toekomende gelden een factuurspecificatie per niet-betalende klant doen te komen.

8.6 Onterecht en/of teveel ontvangen betalingen worden teruggestort binnen 30 dagen nadat de informatie hierover is verstrekt, dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.

8.7 Betalingen van de niet-betalende klant die bij de opdrachtgever binnenkomen 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 bank- of girorekening.

8.8 Betalingen door niet-betalende klanten verricht op een ander rekeningnummer dan van opdrachtnemer worden in alle gevallen geacht bevrijdende betalingen te zijn, ook ten opzichte van de opdrachtgever.

## **Artikel 9 Reclamering**

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

## **Artikel 10 Aansprakelijkheid**

10.1 De buitengerechtelijke en gerechtelijke incasso geschiedt voor rekening en risico van de opdrachtgever. De opdrachtgever is gehouden de opdrachtnemer te vrijwaren van alle aanspraken van derden en de redelijke kosten van verweer tegen dergelijke aanspraken te vergoeden.

- 10.2 De opdrachtnemer sluit iedere aansprakelijkheid uit, voor zover die bij de wet niet dwingend is geregeld.
- 10.3 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 opdrachtgever verrichten, dan wel op welke wijze dan ook zijn betrokken bij het uitvoeren van opdrachten.
- 10.4 Eventuele aansprakelijkheid van de opdrachtnemer is te allen tijde gelimiteerd tot het bedrag dat, met inbegrip van het eigen risico dat de opdrachtnemer dienaangaande draagt, in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.
- 10.5 In geval van overmacht is de opdrachtnemer niet aansprakelijk en is de opdrachtnemer gerechtigd de werkzaamheden uit te stellen zolang de overmacht situatie voortduurt, dan wel de overeenkomst op te zeggen, zonder gehouden te zijn tot het betalen van 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.
- 10.6 Rechten op vergoeding wegens aansprakelijkheid, verlopen na 1 jaar nadat het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan.

## **Artikel 11 Opzegging van een overeenkomst**

- 11.1 Beide partijen kunnen een overeenkomst te allen tijde middels aangetekend schrijven schriftelijk opzeggen, met inachtneming van de contractueel overeengekomen opzegtermijn.
- 11.2 De behandeling van op het moment van opzegging door de opdrachtgever reeds in behandeling gegeven incasso-opdrachten, zal worden voortgezet tegen de op dat moment geldende tarieven en voorwaarden.
- 11.3 Voor zover partijen de overeenkomst voor bepaalde tijd hebben gesloten, wordt deze na afloop van de bepaalde termijn geacht te worden verlengd voor een gelijke duur.

## **Artikel 12 Beëindiging en opschorting van een overeenkomst**

- 12.1 De opdrachtnemer is, onverminderd de overige aan haar op grond van de overeenkomst toekomende rechten, gerechtigd een overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder opgaaf van redenen te beëindigen of haar verplichtingen jegens de opdrachtgever op te schorten indien:
- a) de opdrachtgever wordt geliquideerd, in staat van faillissement verklaard of haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
  - b) de opdrachtgever, ondanks schriftelijke ingebrekestelling, blijft tekortschieten in de nakoming van één of meerdere van haar verplichtingen;
  - c) 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;
  - d) de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst is verzocht zekerheid te stellen voor de voldoening van haar verplichtingen en deze uitblijft of onvoldoende is.



## **Artikel 13**

### **Geheimhoudingsverplichting**

- 13.1 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.
- 13.2 Door opdrachtgever verstrekte informatie wordt niet voor een ander doel gebruikt dan waarvoor zij werd verkregen. De opdrachtnemer respecteert privacy en draagt er zorg voor dat persoonlijke informatie vertrouwelijk wordt behandeld. Verstrekte persoonsgegevens van derden worden opgenomen in het gegevensbestand van opdrachtnemer. Dit bestand is conform de voorschriften van de Wet Bescherming Persoonsgegevens aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Een overzicht van de melding is tevens opgenomen in het door opdrachtnemer op haar website aangehouden privacy statement.
- 13.3 In het gegevensbestand van de opdrachtnemer worden gegevens opgenomen die noodzakelijk zijn voor de financiële afhandeling van de door de niet-betalende klant met de opdrachtgever aangegane overeenkomsten. Bij opname van de gegevens in het gegevensbestand van de opdrachtnemer wordt gecontroleerd of de niet-betalende klant diens financiële verplichtingen 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. Voorts is het opdrachtnemer, dan wel een door haar aan te wijzen onderneming, al dan niet binnen de juridische groep van de opdrachtnemer, toegestaan voornoemd gegevensbestand, met inachtneming van het bepaalde in de wet bescherming persoonsgegevens en overige toepasselijke wet- en regelgeving te (doen) bewerken en te verrijken met aanvullende (persoons-) gegevens onder meer ten behoeve van (optimalisatie van) de dienstverlening aan haar opdrachtgevers.
- 13.4 Met inachtneming van het bepaalde in artikel 6.11 is het verstrekken van de (persoons)gegevens door opdrachtnemer aan derden anders dan ten behoeve van het bepaalde in het vorige lid slechts toegestaan met voorafgaande, uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever.
- 13.5 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.
- 13.6 Opdrachtgever verplicht zich het beeld-/woordmerk, logo en alle overige intellectueel eigendomsrechten van opdrachtnemer, niet te gebruiken anders dan na schriftelijke toestemming van opdrachtnemer.

## **Artikel 14**

### **Wanprestatie**

- 14.1 De opdrachtgever dient zich, 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.

## **Artikel 15**

### **Wijzigingen of aanvullingen van de voorwaarden**

- 15.1 De opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om deze voorwaarden 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 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.

## **Algemene Voorwaarden Vriendelijk Verhaald**

Versie 1.1 | Laatste wijziging: 28-01-2016

### **Vriendelijk Verhaald**

**Antwoordnummer 6404**

**3829 ZV HOOGLANDERVEEN**

Telefoon: 033-2853194

E-mail: [info@vriendelijkverhaald.nl](mailto:info@vriendelijkverhaald.nl)

Website [www.vriendelijkverhaald.nl](http://www.vriendelijkverhaald.nl)

KvK: 65070275