

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## INHOUDSOPGAVE

1. Definities	1
2. Algemeen	2
3. Incassobeleid	2
4. Tarieven	2
5. Geheimhouding	3
6. Bewaarplicht	3
7. Nalatigheid cliënt	3
8. Aansprakelijkheid	3
9. Betaling	4
10. Toepasselijk recht en rechtskeuze	4
11. Incasso	4
12. Online inzage	5
13. Slotbepalingen	5
14. Klachtenprocedure	5

## 1. DEFINITIES

Faircasso	: De stichting Faircasso, statutair gevestigd aan de Schiedamsedijk 48b te Rotterdam
Cliënt	: Degene die met Faircasso een overeenkomst aangaat
Debiteur	: Degene op wie Cliënt een vordering heeft, oftewel de schuldenaar van de Cliënt
Vordering	: Het op enig moment totaal te vorderen bedrag van debiteur, inclusief alle kosten en rente
Hoofdsom	: Het door Cliënt aangeboden openstaande bedrag
Faircasso Online	: Online dossier inzage voor cliënt 24/7

## 2. ALGEMEEN

**2.1** Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en aanbiedingen van Faircasso tot het verlenen van diensten op het gebied van het incasseren van vorderingen.

**2.2** Indien enige bepaling in deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk in strijd mocht zijn of komen met enige bepaling van dwingend recht, dan blijven deze voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht.

**2.3** Eventuele afwijkende voorwaarden van Cliënt worden door Faircasso uitdrukkelijk van de hand gewezen en binden Faircasso slechts dan indien en voor zover zij zich daarmee uitdrukkelijk schriftelijk akkoord heeft verklaard.

**2.4** Alle aanbiedingen en offertes worden gedaan onder voorbehoud van eventueel schriftelijk overeengekomen opschortende voorwaarden en tarieven door Faircasso. De door Faircasso gedane offertes hebben een geldigheidsduur van 30 dagen en zijn excl. BTW, tenzij anders aangegeven.

**2.5** Alvorens Faircasso tot het verlenen van diensten overgaat dient Cliënt een overeenkomst te ondertekenen, al dan niet digitaal. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van twaalf maanden met stilzwijgende verlenging voor telkens dezelfde periode, tenzij één van de partijen 1 maand voor het verstrijken van enige periode schriftelijk en per aangetekend schrijven, heeft opgezegd. Na opzegging zal de dienstverlening door Faircasso worden voortgezet ten aanzien van nog lopende opdrachten. Na afronding van de lopende opdrachten wordt de overeenkomst definitief beëindigd.

**2.6** Afspraken met of toezeggingen van (een medewerker van) Faircasso zijn voor Faircasso niet bindend, tenzij deze afspraken of toezeggingen schriftelijk zijn bevestigd door een tekenbevoegde of een hiertoe gevolmachtigde.

**2.7** Faircasso is bevoegd een opdracht te weigeren in geval van verdenking van onrechtmatig of dwingend verkregen opdracht, eventueel zonder opgave van redenen.

**2.8** Cliënt stemt er mee in dat Faircasso werkzaamheden zo nodig deels of volledig door derden laat uitvoeren.

**2.9** Cliënt is gehouden in geval van adreswijziging en/of wijziging van rechtsvorm, Faircasso daarvan per direct schriftelijk in kennis te stellen.

## 3. INCASSOBELEID

**3.1** Faircasso neemt alleen vorderingen in behandeling die op een rechtsgeldige en ethische grond rusten. Beoordeling van de vorderingen vindt plaats aan de hand van interne criteria.

**3.2** Faircasso vordert haar vorderingen in op een sociale verantwoorde wijze. Faircasso doet alle inspanningen die nodig zijn om in contact te komen met de debiteur. Eenmaal in contact zet Faircasso zich in om samen met de debiteur tot een oplossing te komen.

**3.3** Faircasso behoudt het recht om een vordering op grond van sociaal maatschappelijke gronden niet meer te behandelen.

## 4. TARIEVEN

**4.1** De met Faircasso overeengekomen tariefafspraken vindt u in de offerte en/of de getekende overeenkomst. Cliënt verklaart bij het aangaan van de overeenkomst uitdrukkelijk deze tariefafspraken ontvangen te hebben en daarmee akkoord te zijn.

**4.2** Faircasso behoudt zich het recht voor haar tarieven jaarlijks aan te passen op basis van de wijziging van het maandindexcijfer volgens de CPI (consumentenprijsindex) gepubliceerd door het CBS.

**4.3** Alle vermelde tarieven zijn exclusief het huidig geldende BTW tarief.

**4.4** Tarief richting debiteur: Indien de opdrachtgever een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een bedrijf of beroep (consument), worden incassokosten in rekening gebracht volgens "het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten, zoals genoemd in lid 4 van artikel 6:96 BW. Hierbij is bepalend dat de zaak betrekking heeft op een uit overeenkomst voortvloeiende verbintenis tot betaling van een geldsom, dan wel dat er sprake is van vergoeding van schade die voortvloeit uit een vaststellingsovereenkomst of dat het een verbintenis tot betaling van een geldsom betreft die is omgezet in een verbintenis tot vervangende schadevergoeding in de zin van artikel 6:87 BW.

## INCASSO STAFFEL

De hoogte van de tarieven is als volgt: incassokosten berekend over de hoofdsom:

Minimum tarief	€ 40,-
Over de eerste € 2.500	15%
Over de volgende € 2.500	10%
Over de volgende € 5.000	5%
Over de volgende € 190.000	1%
Over het meerdere	0,5%
Alles cumulatief tot een maximum van	€ 6.775,-

Indien de opdrachtgever een rechtspersoon is of een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van een bedrijf of beroep, worden de afspraken als in de Algemene voorwaarden van Cliënt opgenomen gehanteerd met een minimum van 15% incassokosten over de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van € 75,-.

**4.5** Voor incasso op buitenlandse debiteuren en of Nederlandse debiteuren in het buitenland zijn afwijkende afspraken van toepassing, hiervoor gelden de in de overeenkomst gemaakte tariefafspraken, of worden in specifieke gevallen per dossier besproken.

**4.6** Faircasso biedt waar mogelijk naast de KBvG Btag tarieven haar klanten goedkopere alternatieven voor soortgelijke werkzaamheden.

**4.7** Faircasso is gerechtigd een voorschot te vragen voor gerechtelijke, buitengerechtelijke en externe werkzaamheden.

## 5. GEHEIMHOUDING

**5.1** Cliënt is verplicht alle in het kader van een opdracht door Faircasso aan haar verstrekte informatie geheim te houden en niet aan derden over te dragen of ter beschikking te stellen.

**5.2** Faircasso voldoet aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens Europese richtlijn nr. 95/46/EG.

**5.3** Faircasso voldoet per 25 mei 2018 aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

## 6. BEWAARPLICHT

**6.** Faircasso is niet verplicht in het kader van een opdracht ter beschikking gestelde stukken voor langere termijn in bewaring te houden en/of aan cliënt te retourneren.

## 7. NALATIGHEID CLIËNT

**7.** Indien cliënt zijn verplichtingen uit enige met Faircasso gesloten overeenkomst niet nakomt, is Faircasso gerechtigd haar verplichtingen op grond van enige, tussen partijen bestaande, overeenkomst op te schorten.

## 8. AANSPRAKELIJKHEID

**8.1** Faircasso levert een inspanningsverplichting en kan dus nimmer gehouden worden aan en aansprakelijk zijn voor een bepaald resultaat.

**8.2** De buitengerechtelijke en gerechtelijke incasso geschiedt door of namens Faircasso voor rekening en risico van cliënt.

**8.3** In geval van overmacht is Faircasso niet aansprakelijk. Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van Faircasso onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert. In het bijzonder geldt als overmacht: oorlog, oorlogsgevaar, terrorisme, oproer, werkstaking, transportmoeilijkheden, brand en andere ernstige storingen in het bedrijf van Faircasso of dat van door haar ingeschakelde derden. Bij overmacht heeft Faircasso - naar haar keuze - het recht om de uitvoering van de opdracht(en) met de duur der overmacht te verlengen of de overeenkomst, voor zover nog niet uitgevoerd te ontbinden zonder dat Faircasso in welke vorm dan ook gehouden is tot voldoening van enige schadevergoeding.

**8.4** Faircasso is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door haar werknemers of derden die in haar opdracht werkzaamheden verrichten, tenzij sprake is van opzet of grove schuld.

**8.5** De aansprakelijkheid van Faircasso voor schade van de cliënt, voortvloeiend uit de overeenkomst, is beperkt tot een som die gelijk is aan de som, die voor de service die onder de overeenkomst wordt geleverd, is betaald in het jaar waarin de claim ontstaat. Faircasso is slechts aansprakelijk voor directe

schade. Enig indirect of bijkomend verlies, zoals financieel verlies, verlies van winst, verlies van inkomsten, verlies van zaken of goodwill of enige andere types van verwachte of incidentele verliezen, zoals het verlies van verwachte besparingen, een verhoging van grote schulden en het niet kunnen verlagen van grote schulden, wordt niet vergoed.

**8.6** Faircasso voert haar werkzaamheden naar beste weten en kunnen uit en kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de gevolgen in en buiten rechte van niet gerechtvaardigde vorderingen, welke aan haar ter incasso zijn overgedragen. Evenmin kan Faircasso aansprakelijk worden gehouden voor gevolgen van onderzoek en recherche, op grond waarvan, door wie dan ook, foutieve beslissingen genomen zijn. Het accepteren en daadwerkelijk in behandeling nemen van vorderingen ter incasso geschiedt uitdrukkelijk met uitsluiting van iedere vorm van aansprakelijkheid voor Faircasso.

**8.7** Cliënt is gehouden Faircasso te vrijwaren en schadeloos te stellen van alle vorderingen en aanspraken van derden, die hun oorzaak vinden in het namens Faircasso in behandeling nemen en incasseren van door Cliënt aangeboden vorderingen.

## 9. BETALING

**9.1** Betaling van de door Faircasso aan cliënt gefactureerde bedragen dient zonder enige aftrek of verrekening te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Bij overschrijding van de betaaltermijn heeft Faircasso het recht rente in rekening te brengen gelijk aan 1 % per maand vanaf de vervaldag van haar factuur.

**9.2** Indien Cliënt ondanks sommatie niet betaalt, is zij, zonder dat verdere ingebrekestelling is vereist, alle gerechtelijke- en buitengerechtelijke kosten verschuldigd die Faircasso genoodzaakt is te maken. Faircasso is gerechtigd een bedrag van € 10,- per sommatie aan administratiekosten in rekening te brengen. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van de vordering exclusief rente, met een minimum van € 75,- exclusief BTW.

**9.3** Faircasso is te allen tijde gerechtigd openstaande facturen te verrekenen met gelden die zij, uit welke hoofde dan ook, voor cliënt in bezit heeft.

**9.4** Onterecht of teveel ontvangen gelden worden binnen 30 dagen na ontvangst teruggestort.

## 10. TOEPASSELIJK RECHT EN RECHTSKEUZE

**10.1** Op alle geschillen tussen partijen is Nederlands recht van toepassing.

**10.2** Geschillen zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.

## 11. INCASSO

**11.1** Indien Cliënt Faircasso opdraagt een vordering te incasseren, machtigt Cliënt Faircasso om in haar naam alle benodigde incasso- en gerechtelijke handelingen te verrichten die naar het inzicht van Faircasso noodzakelijk zijn. Deze machtiging houdt onder meer in:

- a. het zowel schriftelijk als telefonisch benaderen van de debiteur middels alle mogelijke communicatiemiddelen;
- b. het aan de debiteur in rekening brengen van rente en kosten;
- c. het ontvangen van gelden;
- d. het treffen van een gelet op de omstandigheden van het geval redelijke betalingsregeling;
- e. het (doen) starten van een procedure voor een gerechtelijke instantie;
- f. het aanvragen van een faillissement.
- g. het inzetten van een debiteurenbezoeker

**11.2** Indien het voor de behandeling van een incassozaak noodzakelijk is juridische werkzaamheden te verrichten, waaronder begrepen het voeren van een gerechtelijke procedure, zullen de betreffende kosten op voorschotbasis aan Cliënt in rekening gebracht worden. Zolang de voorschotbetaling niet is ontvangen, is Faircasso niet verplicht tot verdere werkzaamheden.

**11.3** Er vindt geen tussentijdse afdracht van door Faircasso geïncasseerde bedragen plaats, tenzij anders is overeengekomen.

**11.4** Faircasso is gerechtigd additionele kosten (gemaakt door derden) bij Cliënt in rekening te brengen, voor zover deze niet verhaalbaar zijn op de debiteur.

**11.5** Faircasso is gerechtigd haar incassoactiviteiten te beëindigen, indien naar haar oordeel in redelijkheid niet is te verwachten dat zonder gerechtelijke procedure betaling is te verkrijgen en/of de debiteur de vordering op juridische gronden betwist. Ook bij onvoldoende verhaalsmogelijkheden van debiteur is Faircasso gerechtigd haar incassoactiviteiten te beëindigen. In deze gevallen zal Cliënt een afsluitbericht inclusief eindafrekening ontvangen met een advies hoe mogelijk verder te handelen.

**11.6** Er is sprake van betaling door de debiteur zodra de debiteur de vordering aan Faircasso dan wel rechtstreeks aan Cliënt heeft voldaan. Met betaling wordt gelijkgesteld een door de debiteur tegenover Cliënt op zich genomen tegenprestatie, een compensatie van de vordering, een creditering, dan wel een retournering van geleverde goederen. Cliënt dient Faircasso er zo snel mogelijk van in kennis te stellen als de debiteur betaalt.

**11.7** Indien een debiteur alleen de hoofdsom of een gedeelte daarvan betaalt is Faircasso gerechtigd om door te gaan voor de kosten, is dit niet wenselijk en of krijgt Faircasso hiervoor geen toestemming, dan zullen overeengekomen kosten bij cliënt in rekening worden gebracht. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

**11.8** Indien Cliënt een incasso-opdracht intrekt, buiten Faircasso om een betalingsregeling treft met de debiteur, met de debiteur een schikking treft, de opdracht bij een andere partij onderbrengt, dan wel een verdere incassobehandeling in de weg staat, valt dit onder 'intrekken van het dossier' en is Faircasso gerechtigd over de haar ter incasso gestelde vordering commissie (conform de meest recente tarievenlijst) en al verschuldigde kosten van derden in rekening te brengen.

**11.9** Iedere betaling strekt allereerst ter voldoening van hetgeen Faircasso toekomt.

**11.10** Indien de debiteur één of meerdere verschuldigde bedragen voor de aan Faircasso overgedragen vorderingen rechtstreeks voldoet aan Cliënt, dan moet Cliënt dit direct aan Faircasso melden. De financiële afwikkeling vindt vervolgens plaats in overeenstemming met het hiervoor bepaalde.

**11.11** Indien cliënt, tijdens een lopende opdracht, niet meer reageert op berichten van Faircasso, zullen de buitengerechtelijke/incasso kosten bij Cliënt in rekening worden gebracht.

## 12. ONLINE INZAGE

**12.1** In geval van opdracht tot incasso heeft cliënt het recht om gebruik te maken van Faircasso Online. Dit recht is beperkt tot intern gebruik.

**12.2** Faircasso kent de cliënt toegangscodes toe voor Online inzage. Faircasso behoudt zich het recht voor deze codes te wijzigen. Cliënt behandelt deze codes vertrouwelijk en maakt deze slechts kenbaar aan de geautoriseerde medewerkers. Faircasso is nimmer aansprakelijk voor misbruik van deze toegangscodes.

## 13. SLOTBEPALINGEN

**13.** In geval van beëindiging van de samenwerking of de van toepassing zijnde overeenkomsten blijven deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht.

## 14. KLACHTENPROCEDURE

**14.** In geval van een klacht over Faircasso of een van haar medewerkers verwijzen wij u naar de klachtenprocedure op de website.