

# ALGEMENE VOORWAARDEN VAN GGN



## A. Definities en algemene bepalingen

- In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
  - GGN: GGN Mastering Credit N.V., kantoorhoudende te Utrecht, KvK-nummer: 17240971
  - de opdrachtgever: iedere natuurlijke of niet-natuurlijke persoon die GGN verzoekt werkzaamheden voor hem/haar te verrichten, ongeacht of de natuurlijke of niet-natuurlijke persoon dit voor zichzelf doet dan wel ten behoeve van een ander.
  - Mijn GGN: de door GGN beschikbaar gestelde beveiligde website voor overdracht, beheer en informatieverstrekking over/van vorderingen

### (Toepassingsgebied)

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en aanbiedingen tot het verlenen van diensten op het gebied van:
  - het incasseren van vorderingen;
  - facturatie- en debiteurenbeheer;
  - creditmanagement;
  - het verrichten van ambtshandelingen
  - procesvoering;

dit alles in de ruimste zin des woords.

### (Afwijkende bedingen)

- Eventuele afwijkingen van deze voorwaarden dienen schriftelijk te worden overeengekomen. Aan dergelijke afwijkingen kunnen geen rechten worden ontleend met betrekking tot later aangegane rechtsverhoudingen. In het geval dat GGN één of meer aan haar toekomende rechten uit deze voorwaarden gedurende een periode niet of niet volledig heeft uitgeoefend, kan de opdrachtgever hieraan geen rechten ontleen voor de toekomst.

### (Geen plicht tot aanvaarding opdracht)

- GGN en daaraan verbonden gerechtsdeurwaarders kunnen niet tot acceptatie van de opdrachten verplicht worden, tenzij er een wettelijke verplichting tot het verrichten van ambtshandelingen bestaat. Acceptatie dient altijd schriftelijk te geschieden en GGN is gerechtigd opdrachten zonder opgaaf van redenen te weigeren.

### (Recht tot wijziging algemene voorwaarden)

- GGN behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de algemene voorwaarden.

## (Afwijzing algemene voorwaarden van de opdrachtgever)

- De toepasselijkheid van voorwaarden gehanteerd door de opdrachtgever en waarnaar de opdrachtgever op enigerlei wijze mocht verwijzen, wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze uitdrukkelijk schriftelijk door GGN zijn aanvaard.

## (Rangorde)

- In geval van tegenstrijdigheid of onverenigbaarheid van deze Algemene Voorwaarden met de bepalingen van de overeenkomst van opdracht, prevaleren deze Algemene Voorwaarden, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders overeenkomen.

## B. Incasso

- Indien de opdrachtgever GGN opdracht geeft een vordering te incasseren, machtigt de opdrachtgever GGN in zijn/haar naam alle benodigde incasso- en gerechtelijke handelingen te verrichten die naar het oordeel van GGN noodzakelijk en/of nuttig zijn. Deze machtiging houdt onder meer in:
  - het op verschillende manieren benaderen van debiteur (schriftelijk, per email, via telecommunicatie en/of door bezoek), waaronder het verzenden van de door het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten voorgeschreven 14-dagen brief.
  - het aan debiteur in rekening brengen van rente en kosten;
  - het ontvangen van gelden;
  - het treffen van een redelijke betalingsregeling, gelet op de omstandigheden van het geval;
  - om in zaken waarin na raadpleging van het Digitaal Beslagregister voor gerechtsdeurwaarders blijkt dat redelijkerwijs voorzienbaar is dat bij onveranderde omstandigheden de vordering niet binnen drie jaren na die raadpleging op de debiteur zal kunnen worden verhaald, naar bevind van zaken te handelen;
  - het (doen) starten van procedures voor rechterlijke instanties, scheidings- rechten, etc., waaronder ondermeer begrepen zijn verklaringsprocedures;
  - het aanvragen van een faillissement.
  - het verrichten van ambtshandelingen waaronder het uitbrengen van exploitatie van beslaglegging, het openbaar (over) betekenen en het plaatsen van de benodigde advertentie(s).

- GGN aanvaardt geen aansprakelijkheid voor valutaverlies.

- Onverminderd het bepaalde in art. 11 sub b Gerechtsdeurwaarderwet j° art. 12 lid 1 van het



Besluit Tarieven Ambtshandelingen  
Gerechtsdeurwaarders, is GGN gerechtigd c.q. verplicht, een voorschot te vragen voor haar werkzaamheden en te betalen of reeds betaalde verschotten. Het voorschot kan tussentijds of bij de afwikkeling van de incasso-opdracht met de opdrachtgever worden verrekend. Het moment van verrekening is geheel ter beoordeling aan GGN. GGN is over het voorschot geen rente verschuldigd.

4. Er is sprake van betaling wanneer debiteur de vordering aan GGN of rechtstreeks aan de opdrachtgever, of aan derden ten behoeve van de opdrachtgever heeft voldaan. Met betaling wordt gelijk gesteld een door debiteur tegenover de opdrachtgever op zich genomen en door de opdrachtgever geaccepteerde tegenprestatie of een compensatie van vorderingen dan wel een retournering van geleverde goederen.
5. Iedere betaling van of namens de debiteur rekent GGN allereerst toe aan de door of namens GGN gemaakte kosten, de buitengerechtelijke incassokosten, plus de rente daarover en de proceskosten, vervolgens aan de overige rente en daarna aan de hoofdsom.
6. Als de opdrachtgever een incasso-opdracht intrekt, buiten GGN om een betalingsregeling of schikking treft met debiteur, van verdere incassobehandeling afziet of GGN ondanks verzoeken daartoe niet informeert, is GGN gerechtigd over de ter incasso gestelde vordering incassokosten in rekening brengen als ware de vordering volledig geïncasseerd.
7. Als er meerdere opdrachtgevers zijn, dan geldt een hoofdelijke aansprakelijkheid voor nakoming van de verplichtingen.
8. Als de opdrachtgever een incasso-opdracht geeft is GGN vrij om derden, waaronder een andere gerechtsdeurwaarder, een advocaat, een notaris of informatieverancier in te schakelen voor onder andere het verrichten van (ambts)handelingen, het ten uitvoer leggen van executoriale titels, het voeren van gerechtelijke procedures en/of het leveren van informatie. De kosten daarvan is opdrachtgever aan GGN verschuldigd.
9. Bij reële executie, berust de regie voor de organisatie van die executie bij GGN. Dit betekent dat GGN bepaalt welke derden haar assisteren bij de werkzaamheden. In geval van ontruiming kiest GGN de persoon van de verhuizer en de slotenmaker. De opdrachtgever volmachtigt GGN om, in naam van opdrachtgever een overeenkomst aan te gaan met de door GGN geselecteerde verhuizers, slotenmakers en/of eventuele andere derden, wier assistentie bij de ontruiming naar het oordeel van GGN gewenst is. Hieronder kan tevens begrepen zijn de namens opdrachtgever gegeven opdracht tot opslag en vernietiging van roerende zaken, uit hoofde van bewaarneming. Opdrachtgever heeft daardoor een rechtstreekse overeenkomst met voornoemde

derden, uit hoofde waarvan hij door hen gefactureerd zal worden. De in rekening gebrachte kosten voldoet opdrachtgever op eerste verzoek.

10. Na de afsluiting van het incassotraject volgt de afwikkeling en declaratie aan opdrachtgever. Na betaling van de declaratie worden de executoriale titels aan de opdrachtgever verstrekt. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor archivering.

### C. Stuiting

Stuiting van de verjaring van vorderingen vindt alleen plaats indien dit schriftelijk met de opdrachtgever is overeengekomen.

### D. Schuldbewaking (SBW)

1. SBW betreft het bewaken van geldvorderingen op natuurlijke personen, die bij GGN het reguliere incassotraject hebben doorlopen en als (gedeeltelijk) oninbaar door GGN zijn afgesloten.
2. Na de afwikkeling en het betalen van de declaratie door de opdrachtgever, selecteert GGN de zaken op "afwikkelingsredenen" en hoogte van de hoofdsom en neemt de geschikte zaken op in SBW. Via Mijn GGN zijn de zaken daarna inzichtelijk.
3. De opdrachtgever verleent GGN volledige volmacht om namens hem betalingsregelingen en schikkingen tegen finale kwijting te treffen, en alle handelingen te verrichten, teneinde te komen tot (gedeeltelijke) incasso van de vorderingen. GGN kan, zonder opgaaf van redenen, de dossiers sluiten. De beoordeling en beslissing liggen geheel bij GGN.
4. Na acceptatie van de vordering ontvangt de opdrachtgever een opdrachtbevestiging. GGN beslist of en wanneer gemaand en gedagvaard wordt en of executiemaatregelen worden getroffen en zo ja, welke. De opdrachtgever verleent alle medewerking die GGN noodzakelijk acht voor de behandeling van de zaak. Hieronder is begrepen het op eerste verzoek van GGN verstrekken van grossen, originele stukken en informatie en het op eerste verzoek van GGN ter beschikking stellen van personen ten behoeve van overleggen en/of comparities.
5. Als de opdrachtgever tijdens de looptijd van de SBW rechtstreeks gelden van debiteur ontvangt, meldt hij dit direct bij GGN. Deze betalingen gelden als incassoresultaat van GGN.
6. De opdrachtgever is gerechtigd om de bij GGN ter SBW aangemelde vordering terug te nemen. In dat geval is GGN gerechtigd alle in die zaak gemaakte kosten en verschotten bij de opdrachtgever in rekening te brengen. De opdrachtgever is gehouden deze te voldoen. Voorts zal GGN de zaak met de



opdrachtgever financieel afwikkelen alsof volledige betaling van de vordering (uitgezonderd laatstgenoemde kosten en verschotten) heeft plaatsgevonden.

- GGN zal de opdrachtgever in de SBW-zaken geen kosten berekenen wanneer niets is geïncasseerd. Het netto incassoresultaat van een SBW-zaak bestaat uit de ontvangen gelden, minus de in de zaak door GGN gemaakte kosten (hieronder zijn begrepen de kosten voor ambtelijke en niet-ambtelijke werkzaamheden dan wel de kosten van door haar ingeschakelde derden, evenals de betaalde verschotten). Van dit netto incassoresultaat zal de opdrachtgever 50% ontvangen en GGN de overige 50%.
- Gelet op de aard van deze dienstverlening kan GGN niet aansprakelijk worden gehouden voor verjaring van de SBW-vorderingen. GGN is dus niet gehouden tot stuiting van verjaring van deze vorderingen.

#### **E. Verplichtingen ‘opdrachtgever’**

- De opdrachtgever dient het GGN direct te melden als hij in een lopende incassozaak een betaling ontvangt, een creditnota verzendt of goederen retour ontvangt, of melding te maken van iedere andere omstandigheid waardoor het te incasseren bedrag verandert.
- De kosten vallende op eventueel ingestelde tegenvorderingen, danwel vorderingen in vrijwaring, komen nimmer voor rekening van GGN, maar blijven altijd voor rekening van de opdrachtgever.
- De opdrachtgever is verplicht alle in het kader van een incasso-opdracht door GGN aan hem verstrekte informatie geheim te houden en niet aan derden ter beschikking te stellen.
- Als de opdrachtgever een aantal vorderingen ter incasso wenst over te dragen zal hij zich inspannen deze vorderingen aan te leveren op een (voor computerverwerking) geschikte wijze en conform de instructies en richtlijnen van GGN.
- De opdrachtgever zal alle ter incasso noodzakelijke bescheiden aan GGN overdragen.
- De opdrachtgever ontplooit na het verstrekken van de incasso-opdracht aan GGN met betrekking tot de overgedragen vordering geen incasso-activiteiten meer.
- Als de opdrachtgever na het verstrekken van de opdracht nog stukken van of relevante informatie over de debiteur ontvangt, stelt hij deze direct aan GGN ter hand of stuurt ze toe.

#### **F. Tarieven**

- De tarieven zijn opgenomen in het ‘REGLEMENT TARIEVEN’, welk reglement in de meest recente uitgave geacht wordt deel uit te maken van deze algemene voorwaarden. In deze voorwaarden wordt steeds verwezen naar het meest recente ‘REGLEMENT TARIEVEN’. Het ‘REGLEMENT TARIEVEN’ zal op eerste verzoek aan de opdrachtgever worden toegestuurd en is tevens te vinden op [www.ggn.nl](http://www.ggn.nl).
- De tarieven in het reglement gelden alleen als de diensten door GGN voor de opdrachtgever binnen Nederland worden verricht. Voor diensten die GGN voor Nederlandse opdrachtgevers met debiteuren in het buitenland verricht, gelden aparte tarieven die zijn opgenomen in de tarievenlijst buitenland.
- Alle door GGN aangegeven tarieven zijn, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders vermeld, exclusief omzetbelasting.
- GGN is gerechtigd haar niet-ambtelijke tarieven op ieder moment te wijzigen. De opdrachtgever is dan gerechtigd de overeenkomst (tussentijds) te beëindigen.
- De opdrachtgever heeft geen (tussentijds) recht tot beëindiging van de overeenkomst als de wijziging van het tarief een gevolg is van een overheidsmaatregel of regelgeving vanuit de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG).

#### **G. Afrekening**

- GGN draagt maandelijks tussentijds op portefeuille niveau de ontvangen gelden onder aftrek van het aan GGN toekomende af. Afdracht aan de opdrachtgever vindt plaats als het af te dragen bedrag minimaal € 500,00 is. Alle aan opdrachtgever toekomende gelden zullen worden overgemaakt op een bankrekeningnummer.
- Om te voorkomen dat na een eventueel faillissement van de opdrachtgever diens volledige saldo van de ontvangsten op de kwaliteitsrekening van GGN aan de curator dient te worden afgedragen, geldt dat de opdrachtgever aan GGN onherroepelijk volmacht heeft verleend om alle aan GGN toekomende bedragen, terzake van verdiensten, kosten en verschotten (alsmede de eventuele BTW daarover), zowel opeisbaar als niet-opeisbaar, te verrekenen met de in de zaken van de opdrachtgever geïncasseerde gelden, zowel voor als na datum faillissement. Een expliciete verrekeningsverklaring door GGN is hiervoor niet noodzakelijk, dan wel wordt geacht steeds voor verrekening te hebben plaatsgevonden. De boeken van GGN gelden als basis voor de berekening van de uitsplitsing van



gelden op de kwaliteitsrekening en vormen dwingend bewijs. De volgens de administratie van GGN, in elke zaak van de opdrachtgever geboekte dan wel gemaakte verdiensten, kosten en verschotten (alsmede de eventuele BTW daarover), gelden als het aan GGN toekomende uitgesplitste deel van de gelden, welke in elke afzonderlijke zaak van de opdrachtgever ontvangen zijn en op de kwaliteitsrekening staan. De periodiek aan de opdrachtgever toegezonden stand van zaken-overzichten en/of de beschikbaarstelling van deze gegevens via Mijn GGN of anderszins, gelden als verklaringen van verrekening van verdiensten, kosten en verschotten (alsmede de eventuele BTW daarover), met de op de kwaliteitsrekening ontvangen gelden. Tussen partijen geldt dat vanaf opdrachtverlening deze gegevens voor de opdrachtgever beschikbaar zijn geweest via Mijn GGN of anderszins, behoudens tegenbewijs door de opdrachtgever. De opdrachtgever is onherroepelijk akkoord met overboeking van de aldus uitgesplitste gelden naar de kantoorrekening van GGN. De opdrachtgever en/of zijn curator zijn niet gerechtigd het volledige saldo van de kwaliteitsrekening op te eisen. Slechts het, na overboeking van de door GGN geboekte verdiensten, kosten en verschotten (alsmede de eventuele BTW daarover), naar haar kantoorrekening, resterende saldo dient door GGN afgedragen te worden.

## H. Aansprakelijkheid

1. GGN heeft voor het uitvoeren van haar dienstverlening uitsluitend een inspanningsverplichting, de diensten worden naar beste weten en kunnen verricht. GGN geeft geen enkele garantie dat een gewenst resultaat op een bepaald tijdstip ook inderdaad behaald wordt. GGN is dan ook niet aansprakelijk voor een bepaald incassoresultaat.
2. Het uitvoeren van de werkzaamheden geschiedt voor rekening en risico van de opdrachtgever. Opdrachtgever staat in voor de legitimiteit van de overgedragen vorderingen/dossiers.
3. GGN is, behalve als er sprake is van opzet en/of grove schuld, niet aansprakelijk voor schade die voortkomt uit gemaakte fouten, onzorgvuldigheid of nalatigheid van haar medewerkers of van derden die in haar opdracht werkzaamheden verrichten.
4. Bij overmacht is GGN niet aansprakelijk voor enige daaruit voortvloeiende schade. Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van GGN onafhankelijke omstandigheid, die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert.
5. In het bijzonder geldt als overmacht, oorlog, oorlogsgevaar, oproer, werkstaking,

transportmoeilijkheden, brand, technische – en/of computerstoringen of andere ernstige storingen in het bedrijf van GGN of dat van haar ingeschakelde derden. Bij overmacht heeft GGN – naar haar keuze – het recht om de uitvoering van de opdracht(en) met de duur der overmacht te verlengen, dan wel de overeenkomst, voor zover nog niet uitgevoerd, te ontbinden, zonder dat GGN in welke vorm dan ook gehouden is tot voldoening van enige schadevergoeding.

6. GGN en aan haar verbonden gerechtsdeurwaarder(s) zijn, onverminderd het in dit artikel bepaalde, ter zake van verrichte ambtelijke – en niet-ambtelijke werkzaamheden, nimmer aansprakelijk voor een hoger bedrag dan de verzekerde som ter zake van vermogensschade van haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
7. GGN voert haar werkzaamheden als goed lasthebber naar beste weten en kunnen uit en is niet aansprakelijk voor de gevolgen in en buiten rechte van niet gerechtvaardigde vorderingen, welke aan GGN ter incasso zijn overgedragen. Evenmin is GGN aansprakelijk voor gevolgen van onderzoek en recherche op grond waarvan, door wie dan ook, foutieve beslissingen genomen zijn. Het accepteren en daadwerkelijk in bewerking nemen van vorderingen ter incasso geschiedt uitdrukkelijk met uitsluiting van iedere vorm van aansprakelijkheid voor GGN.
8. De opdrachtgever vrijwaart GGN en stelt deze schadeloos ter zake van alle vorderingen en aanspraken van derden, die hun oorzaak vinden in het namens de opdrachtgever in bewerking nemen en incasseren van de door opdrachtgever verstrekte vorderingen.

## I. Betaling

1. Betaling van de door GGN gefactureerde bedragen dient zonder enige aftrek of verrekening te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.
2. De opdrachtgever kan tegen een factuur alleen schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken. Het bezwaar dient binnen 14 dagen na datum van de factuur te worden gemaakt en ontslaat de opdrachtgever niet van zijn verplichting de factuur tijdig en volledig te voldoen.
3. Bij overschrijding van de betaaltermijn heeft GGN het recht een rente in rekening te brengen gelijk aan 1% per maand vanaf de vervaldag tot die der algehele voldoening berekend.
4. Zodra opdrachtgever in verzuim is met betaling van de vordering, is hij 15% incassokosten (excl. BTW) verschuldigd, berekend over het totaal verschuldigde bedrag, met een minimum van € 40,00 (excl. BTW). Indien opdrachtgever een natuurlijk persoon is, niet





handelende in de uitoefening van een beroep of bedrijf, zijn de tarieven als bepaald bij de Algemene Maatregel van Bestuur (“Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten”) van toepassing.

5. Iedere betaling van de opdrachtgever strekt, ongeacht andersluidende aanwijzingen van de opdrachtgever, eerst ter voldoening van de door de opdrachtgever aan GGN verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten en/of gerechtelijke – en executiekosten en strekt vervolgens ter voldoening van de door de opdrachtgever aan GGN verschuldigde rente en strekt tenslotte ter voldoening van de oudst openstaande vordering.
6. GGN is gerechtigd openstaande facturen te verrekenen met gelden die zij, uit welke hoofde ook, voor de betreffende opdrachtgever in bezit heeft.

#### J. Duur van de overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. Partijen zijn gerechtigd de overeenkomst na ommekomst van 1 jaar met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden schriftelijk te beëindigen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
2. GGN is ook na beëindiging van de overeenkomst gerechtigd de bij haar in behandeling zijnde vorderingen met inachtneming van de bepalingen in deze algemene voorwaarden uit te voeren tot en met de dag der algehele voldoening.
3. GGN is gerechtigd iedere overeenkomst tussentijds zonder opzegtermijn te beëindigen, indien de opdrachtgever in strijd handelt met één of meer bepalingen van een met GGN gesloten overeenkomst en/of de van toepassing zijnde voorwaarden niet nakomt.

#### K. Privacy

GGN verklaart zich voor wat betreft de omgang met persoonsgegevens volledig te gedragen overeenkomstig de verplichtingen die voor haar voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Het doel van de verwerking van persoonsgegevens van GGN is het voeren van de Gerechtsdeurwaarderspraktijk, waaronder zijn begrepen ambtelijke- en niet-ambtelijke werkzaamheden. GGN is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Voor facturatie- en debiteurenbeheer werkzaamheden is GGN verwerker.

op te schorten, totdat de opdrachtgever aan al zijn verplichtingen jegens GGN, in het bijzonder ter zake van betaling van openstaande facturen, heeft voldaan.

2. Op alle geschillen is het Nederlands recht van toepassing. De Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van enig geschil tussen partijen, tenzij GGN ervoor kiest om geschillen met betrekking tot de overeenkomst te laten beslechten door arbitrage via Stichting E-Court, hierna: “e-Court ([www.e-court.nl](http://www.e-court.nl)). Indien GGN kiest voor e-Court heeft opdrachtgever, indien consument, gedurende een maand de gelegenheid om alsnog te kiezen voor de overheidsrechter. De procedure bij e-Court zal verlopen overeenkomstig het procesreglement dat is gepubliceerd op [www.e-court.nl/juridisch](http://www.e-court.nl/juridisch)
3. GGN is gerechtigd om incidenteel een tevredenheidsonderzoek te (laten) doen om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren.

#### L. Slotbepalingen

1. GGN heeft de bevoegdheid haar verplichting tot afgifte van onder haar berustende executoriale titels