

## ALGEMENE VOORWAARDEN VAN GGN

### A. Definities en algemene bepalingen

1. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. GGN: GGN Mastering Credit N.V., kantoorhoudende te Utrecht, KvK-nummer: 17240971
- b. de opdrachtgever: de (rechts-)persoon die GGN verzoekt werkzaamheden voor hem/haar te verrichten, ongeacht of de (rechts-)persoon dit voor zichzelf doet dan wel ten behoeve van een ander.

*(Toepassingsgebied)*

2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en aanbiedingen tot het verlenen van diensten op het gebied van:

- a. het incasseren van vorderingen;
- b. debiteurenbeheer;
- c. creditmanagement;
- d. het verrichten van ambtshandelingen;

dit alles in de ruimste zin des woords.

*(Afwijkende bedingen)*

3. 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 toekomstige 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)*

4. GGN, meer in het bijzonder één der aan haar kantoor verbonden gerechtsdeurwaarders, kan (behoudens haar ministerieplicht als bedoeld onder 2. d. hierboven) nimmer tot acceptatie van incasso- en/of andere werkzaamheden verplicht worden. Acceptatie dient altijd schriftelijk te geschieden en GGN is gerechtigd opdrachten zonder opgaaf van redenen te weigeren.

*(Recht tot wijziging algemene voorwaarden)*

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

*(Afwijzing algemene voorwaarden van de opdrachtgever)*

6. De toepasselijkheid van standaardvoorwaarden 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)*

7. 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

1. 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:

- a. het zowel schriftelijk als telefonisch benaderen van debiteur, waaronder het verzenden van de door het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten voorgeschreven 14-dagen brief;
- b. het aan 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. 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;
- f. het (doen) starten van procedures voor rechterlijke instanties, scheidsrechten, etc., waaronder ondermeer begrepen zijn verklaringsprocedures;
- g. het aanvragen van een faillissement.

2. GGN aanvaardt geen aansprakelijkheid voor valutaverlies.

3. 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 door haar te verrichten werkzaamheden en te betalen of reeds betaalde verschotten, welk voorschot tussentijds of bij de afwikkeling van de incasso-opdracht met de opdrachtgever kan worden verrekend. Een en ander is geheel ter beoordeling aan GGN.

4. Er is sprake van betaling wanneer debiteur de vordering aan GGN dan wel rechtstreeks aan de opdrachtgever, dan wel 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 strekt allereerst ter voldoening van de door of namens GGN gemaakte kosten, de rente over de buitengerechtelijke incassokosten en over de proceskosten, vervolgens in mindering op overige rente en daarna op de hoofdsom.

6. Indien de opdrachtgever een incasso-opdracht intrekt, buiten GGN om een betalingsregeling treft, met debiteur een schikking treft, dan wel van verdere incassobehandeling afziet of GGN ondanks ingebrekestelling zonder bericht laat, is GGN gerechtigd over de ter incasso gestelde vordering incassokosten in rekening te brengen als ware de vordering volledig geïncasseerd.

7. Indien er meerdere opdrachtgevers zijn, dan geldt een hoofdelijke aansprakelijkheid voor nakoming van de verplichtingen.

8. Indien door de opdrachtgever, ongeacht of deze schuldeiser of tussenpersoon is, een incasso-opdracht wordt gegeven, zonder dat daarbij specifieke opdrachten en/of aanwijzingen worden gegeven, is GGN vrij om derden, waaronder een andere gerechtsdeurwaarder, een advocaat, een notaris of informatieleverancier, in te schakelen voor onder andere het verrichten van ambtshandelingen, het ten uitvoer leggen van executoriale titels, het voeren van gerechtelijke procedures en/of het leveren van informatie. De opdrachtgever is deze kosten aan GGN verschuldigd.

9. Bij reële executie, berust de regie voor wat betreft 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 volmacht 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 zal opdrachtgever op eerste verzoek voldoen.

### 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, welke vorderingen eerst bij GGN het reguliere incassotraject hebben doorlopen en als oninbaar zijn afgeschreven door de opdrachtgever. Na de afsluiting van het gewone incassotraject, volgt de afwikkeling en declaratie aan de opdrachtgever. GGN kan deze vorderingen opnemen in SBW. Bij de declaratie in het reguliere traject, zullen de desbetreffende stukken uit het dossier, waaronder de executoriale titels en exploitatie, aan de opdrachtgever worden geretourneerd. De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor archivering. De dienstverlening SBW is eveneens van toepassing op vorderingen welke bij derden anders dan bij GGN het reguliere incassotraject hebben doorlopen en als oninbaar zijn of worden afgeschreven.
2. Na het doorlopen van het reguliere incassotraject, selecteert GGN de zaken tevens op "afwikkelingsredenen", alsmede hoogte hoofdsom en neemt de daarvoor geschikte zaken op in SBW.
3. De opdrachtgever verleent GGN volledige volmacht om namens haar 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 comparaties.
5. Indien de opdrachtgever tijdens de looptijd van de SBW rechtstreeks gelden van debiteur ontvangt, zal hij dit per omgaande melden 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.
7. 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%.
8. De kosten vallende op eventueel ingestelde tegenvorderingen, dan wel vorderingen in vrijwaring, komen nimmer voor rekening van GGN, maar blijven altijd voor rekening van de opdrachtgever.
9. Gelet op de aard van deze dienstverlening, zal GGN nimmer aansprakelijk kunnen worden gehouden voor verjaring van de SBW-vorderingen. GGN is dus niet gehouden tot stuiting van de verjaring van deze vorderingen.

### E. Verplichtingen 'opdrachtgever'

1. De opdrachtgever dient GGN onverwijld in kennis te stellen als hij in een lopende incassozaak een betaling ontvangt, een creditnota verzendt of goederen retour ontvangt, dan wel van iedere andere omstandigheid die een verandering van het te incasseren bedrag teweeg kan brengen.
2. 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 over te dragen of ter beschikking te stellen.
3. Indien de opdrachtgever een aantal vorderingen ter incasso over wenst te dragen zal deze zich op verzoek van GGN inspannen dit aantal aan te leveren op een (voor computerverwerking) geschikte wijze en wel conform de nadere instructies en richtlijnen ter zake te verstrekken door GGN.
4. De opdrachtgever zal alle ter incasso noodzakelijke bescheiden aan GGN overdragen.

5. De opdrachtgever zal na het verstrekken van de incasso-opdracht aan GGN met betrekking tot de overgedragen vordering geen incasso-activiteiten meer ontplooiën.
6. Indien en voor zover de opdrachtgever na tijdstip van het verstrekken van de opdracht alsnog stukken zijdens dan wel relevante informatie betreffende debiteur ontvangt, zal hij deze onverwijld aan GGN ter hand stellen respectievelijk doen toekomen.

### F. Tarieven

1. De tarieven zijn opgenomen in een apart '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).
2. De tarieven opgenomen in 'HET REGLEMENT TARIEVEN' zijn alleen van toepassing in het geval de diensten door GGN voor de opdrachtgever binnen Nederland worden verricht. Voor diensten die GGN, ten behoeve van de opdrachtgever in het buitenland verricht, gelden aparte tarieven die GGN op verzoek van de opdrachtgever aan hem zal verstrekken.
3. Alle door GGN aangegeven tarieven zijn, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders vermeld, exclusief omzetbelasting.
4. GGN is gerechtigd haar niet-ambtelijke tarieven op ieder moment te wijzigen. Alsdan is de opdrachtgever gerechtigd hetzij de overeenkomst (tussentijds) te beëindigen hetzij de overeenkomst voort te zetten op basis van het nieuwe tarief.
5. De opdrachtgever komt geen (tussentijds) recht tot beëindiging van de overeenkomst toe indien de wijziging van het tarief een gevolg is van een overheidsmaatregel dan wel regelgeving vanuit de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG).

### G. Afrekening

1. Teneinde 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 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 kantoorekening 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 kantoorekening, resterende saldo dient door GGN afgedragen te worden.
2. GGN zal maandelijks tussentijds op portefeuille niveau de door haar ontvangen gelden aan de opdrachtgever afdragen en wel onder aftrek van het conform het hier voorgaande aan GGN toekomende, zulks met een minimum van € 500,00 terzake van de aanspraak van de opdrachtgever. Alle aan opdrachtgever toekomende gelden zullen worden overgemaakt op één bankrekeningnummer.

### H. Aansprakelijkheid

1. GGN heeft met betrekking tot 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 zal worden. GGN is dan ook nimmer 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, behoudens in het geval dat 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. In geval van 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 door 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 respectievelijk de daaraan verbonden gerechtsdeurwaarder(s) is, onverminderd het in dit artikel bepaalde, ter zake 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 door de 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 de betaling van de vordering, is hij 15% incassokosten (excl. BTW) verschuldigd, berekend over het totaal verschuldigde bedrag, met een minimum van € 40,- (excl. BTW). Indien opdrachtgever een natuurlijk persoon is, niet handelende in de uitoefening van een beroep of bedrijf, zijn de tarieven als bepaald bij 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. Indien opdrachtgever individuele lopende dossiers tussentijds wil laten sluiten, geldt hiervoor een opzegtermijn van 1 maand.

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. Slotbepalingen**

1. Na volledige afwikkeling van de opgedragen werkzaamheden draagt GGN de aan haar door of zijdens opdrachtgever ter beschikking gestelde stukken wederom aan de opdrachtgever over. GGN heeft de bevoegdheid haar verplichting tot afgifte van alle onder haar berustende stukken op te schorten, totdat de opdrachtgever aan al zijn/haar verplichtingen jegens GGN, in het bijzonder ter zake van betaling van openstaande facturen, heeft voldaan.
2. Op alle geschillen tussen partijen is het Nederlands recht van toepassing. De Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van enig geschil tussen partijen.
3. GGN is gerechtigd om incidenteel een tevredenheidsonderzoek te (laten) doen om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren.