

Algemene Voorwaarden

[Afdeling 1. De overeenkomst tussen Ten Hoeve & Van der Horst Incasso en cliënten.](#)

[Afdeling 2. Opdrachten van Ten Hoeve & Van der Horst Incasso.](#)

[Afdeling 3. Communicatiemiddelen.](#)

Tarieven

[Bijlage I. Bijlage bij art. 5 en 8, afd. 1.](#)

[Bijlage II. Bijlage bij art. 5, afd. 1.](#)

Afdeling 1. De overeenkomst tussen Ten Hoeve & Van der Horst Incasso en cliënten.

1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

‘opdrachtnemer’: Ten Hoeve & Van der Horst Incasso v.o.f., gevestigd te Groningen en Stockholm

‘cliënt’: de (rechts)persoon die opdrachtnemer verzoekt werkzaamheden voor hem/haar te verrichten;

‘debiteur’: de (rechts)persoon op wie cliënt een vordering heeft, dan wel meent te hebben;

‘incassokosten’: de door opdrachtnemer gemaakte kosten die gepaard gaan met de inning van de vordering, waaronder de buitengerechtelijke kosten, het gemachtigdensalaris en de nakosten;

‘overeenkomst’: iedere overeenkomst die tussen de opdrachtnemer en cliënt tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst;

‘producten’: alle zaken die het onderwerp zijn van een Overeenkomst, alsmede de daarmee samenhangende werkzaamheden;

‘services’: alle prestaties die het onderwerp zijn van een Overeenkomst, alsmede de daarmee samenhangende werkzaamheden.

2. Toepassingsgebied

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door opdrachtnemer aanvaarde opdrachten, alsmede op ten behoeve van cliënt verleende services, verrichte werkzaamheden en geleverde producten.

3. Totstandkoming/wijzigingen overeenkomst

Een overeenkomst komt slechts tot stand indien en voor zover de opdrachtnemer een opdracht van cliënt schriftelijk aanvaardt of door de opdrachtnemer uitvoering wordt gegeven aan de opdracht.

Indien cliënt een opdracht verstrekt, is zij daaraan gebonden. Aan kennelijke verschrijvingen in een aanbieding kan cliënt geen rechten ontlenen.

Afwijkingen op deze voorwaarden dan wel enig bepaling in een Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard, en hebben alleen betrekking op de betreffende Overeenkomst.

Afspraken met of toezeggingen van (een medewerker van) de opdrachtnemer, danwel van derden die door opdrachtnemer zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de Overeenkomst, zijn voor de opdrachtnemer niet bindend, tenzij deze afspraken of toezeggingen door haar schriftelijk zijn bevestigd.

4. Toepasselijk recht en geschillen

Op deze voorwaarden, alsmede op de Overeenkomsten, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen kunnen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de (kanton)rechter te Groningen of Stockholm, behoudens voorzover een dergelijk beding in strijd is met EU recht.

5. Tarieven

Civiel recht

Alle opdrachten worden beheerst door de tarieven, bepalingen en voorwaarden van opdrachtnemer. In beginsel wordt hierbij uitgegaan van het 'Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten', enig toepasselijk vreemd recht, alsmede redelijkheid en billijkheid, voorzover niet voorzien in bijgevoegde '[Bijlage I](#)', behoudens indien het 'Rapport Voorwerk II' nog van toepassing is. Alleen schriftelijk vastgelegde afwijkingen zijn bindend.

De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de tarieven te wijzigen, hetgeen tevens van toepassing is op de lopende opdrachten.

De opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 dagen nadat door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever de mededeling van de prijsverhoging is gedaan, de overeenkomst per postschrijven te beëindigen.

Indien beëindiging van de overeenkomst binnen de gestelde termijn achterwege blijft, wordt de opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met de prijswijziging.

Alle bedragen, al dan niet gebezigd in deze voorwaarden of de overeenkomst, zijn exclusief BTW, dit is slechts anders voor zover één en ander nadrukkelijk (schriftelijk) is overeengekomen. Verschuldigde omzetbelasting wordt aan de opdrachtgever doorberekend.

Provisie is verschuldigd over alle betalingen gedaan, ongeacht aan wie, 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.

Alle incassokosten trachten wij te verhalen op de debiteur. Incassokosten die verhaald zijn kunnen in ieder geval in rekening gebracht worden bij cliënt ('no cure, no fee'). De kosten voor een aanmaning zoals bedoeld in art. 6:96 lid 5 BW kunnen altijd in rekening gebracht worden bij cliënt. De procedures in conventie en reconventie worden daarbij als zelfstandig behandeld en ieder voor zich als 'cure', dan wel 'no cure' aangemerkt. Indien een opdracht, om voor cliënt moverende redenen, wordt ingetrokken worden er conform het 'Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten', enig toepasselijk vreemd recht, alsmede redelijkheid en billijkheid, voorzover niet voorzien in bijgevoegde '[Bijlage I](#)', bij cliënt kosten in rekening gebracht.

Indien de vordering van cliënt meer dan € 25.000,00 bedraagt, dient de gerechtelijke procedure worden behandeld door een advocaat-procureur. Bij akkoord zal er voor de werkzaamheden van de advocaat een afgesproken uurtarief aan cliënt in rekening gebracht worden. Naast deze kosten, zal aan cliënt incassokosten over het geïncasseerde bedrag worden berekend conform het 'Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten', enig toepasselijk vreemd recht, alsmede redelijkheid en billijkheid, voorzover niet voorzien in bijgevoegde '[Bijlage I](#)', waarbij het geïncasseerde bedrag de som van het totaal van de door debiteur betaalde hoofdsommen en rente bedraagt, ongeacht aan wie of hoe de betaling heeft plaatsgevonden.

In alle gevallen waarin een vordering oninbaar blijkt, bijvoorbeeld bij faillissement van debiteur en voor werkzaamheden en/of kosten welke niet vallen binnen het kader van de normale incassowerkzaamheden, is cliënt de gemaakte verschotten alsmede, voor de door opdrachtnemer verrichte werkzaamheden, een naar redelijkheid en billijkheid te bepalen bedrag verschuldigd.

Indien de opdrachtgever, nadat de vordering door de opdrachtnemer in behandeling is genomen, 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 provisie verschuldigd over het volle bedrag van de vordering, naast de overige verschuldigde verschotten, proces- en executiekosten.

Tenzij bijzondere omstandigheden het terstond nemen daarvan noodzakelijk maken, geschiedt het nemen van rechtsmaatregelen niet dan, nadat debiteur tenminste eenmaal schriftelijk aangemaand of bij exploit tot betaling gesommeerd is. Indien binnen de daarin gestelde termijn geen betaling is gevolgd of een afbetalingsregeling tot stand gekomen is, worden eerst rechtsmaatregelen genomen.

Kosten van ambtshandelingen en niet-ambtshandelingen, uitgevoerd door derde partijen in het kader van de Overeenkomst, en griffierecht komen zonder uitzondering voor rekening van cliënt.

Vijftig procent van dwangsommen waartoe de debiteur is veroordeeld komen toe aan de opdrachtgever.

Bestuursrechtelijke opdrachten

Alle opdrachten worden beheerst door de tarieven, bepalingen en voorwaarden van opdrachtnemer. Het tarief voor het indienen en behandelen van een bestuursrechtelijk bezwaar of beroep bedraagt de vergoeding zoals bedoeld in artt. 7:15, 7:28 en 8:75 Awb en het 'Besluit proceskosten bestuursrecht', met dien verstande dat: dit slechts bij een (gedeeltelijk) toegewezen bezwaar of beroep in rekening wordt gebracht en de hoogte de gehele toegewezen vergoeding bedraagt, maar tenminste een wegingsfactor van 0,25. Griffierecht komt altijd voor rekening van de cliënt. Dwangsommen en schadevergoedingen, daaronder niet begrepen proceskostenvergoedingen, verschuldigd door bestuursorganen aan cliënt komen voor 50% toe aan opdrachtnemer.

6. Opdracht

Civiel recht

Tenzij de opdracht kennelijk anders luidt, draagt cliënt de opdrachtnemer op direct aan te vangen met uitvoering van de opdracht. Indien cliënt opdrachtnemer opdraagt een vordering te incasseren, machtigt cliënt de opdrachtnemer om in naam van cliënt alle benodigde incasso- en gerechtelijke handelingen te verrichten die naar het inzicht van opdrachtnemer noodzakelijk zijn. Deze machtiging houdt onder meer in:

- het benaderen van de Debiteur, op welke wijze dan ook;
- het aan de Debiteur in rekening brengen van rente en kosten;
- het ontvangen van gelden van de Debiteur;
- het treffen van een - gelet op de omstandigheden van het geval - redelijke betalingsregeling met de Debiteur;
- het (doen) starten van een (buiten)gerechtelijke procedure jegens de Debiteur;
- het aanvragen van (voorlopige) surséance van betaling van de Debiteur;
- het aanvragen van een faillissement van de Debiteur;
- het (doen) cederen van de vordering van cliënt aan derden;
- het nemen van bestuursrechtelijke stappen.

Iedere betaling door een Debiteur, ongeacht of die betaling geschiedt aan cliënt of opdrachtnemer, strekt allereerst ter voldoening van hetgeen opdrachtnemer aan commissie toekomt.

Er vindt geen tussentijdse afdracht van door opdrachtnemer geïncasseerde bedragen plaats, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

De opdracht tot incasso eindigt indien er sprake van is betaling door de Debiteur.

De opdrachtnemer is gerechtigd voortijdig haar incassoactiviteiten te beëindigen, indien naar haar oordeel in redelijkheid niet is te verwachten dat zonder (buiten)gerechtelijke procedure betaling is te verkrijgen en/of de Debiteur de vordering op juridische gronden betwist.

Bestuursrechtelijke opdrachten

Tenzij de opdracht kennelijk anders luidt, draagt cliënt de opdrachtnemer op direct aan te vangen met uitvoering van de opdracht. Indien cliënt opdrachtnemer een opdracht geeft om namens cliënt een bestuursrechtelijk bezwaar of beroep in te dienen en te behandelen, machtigt cliënt de opdrachtnemer om in naam van cliënt alle benodigde handelingen te verrichten die naar het inzicht van opdrachtnemer noodzakelijk zijn. Deze machtiging houdt onder meer het ontvangen van gelden, welke bestemd zijn voor de cliënt in het kader van proceskostenvergoedingen, in op een door opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening. De op deze wijze aangewezen bankrekening geldt als bedoeld in art. 4:89 lid 1 Awb.

7. Gegevensverstrekking

De cliënt 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 debiteur.

Tevens zal de cliënt de opdrachtnemer onverwijld op de hoogte brengen omtrent alle betalingen, correspondentie of andere contacten tussen haar en de debiteur.

De cliënt 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 cliënt ingeschakelde derden.

Indien de cliënt 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 tengevolge van deze nalatigheid door de opdrachtnemer gemaakte extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de cliënt 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 cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

8. Betaling

Facturen worden door cliënt betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities, dan wel tenminste binnen 14 dagen na ontvangst van de facturen.

Indien cliënt niet tijdig betaalt, is zij, zonder dat verdere ingebrekestelling is vereist, alle gerechtelijke- en buitengerechtelijke kosten verschuldigd die de opdrachtnemer genoodzaakt is te maken, waarbij wordt uitgegaan van de tarieven zoals opgenomen in '[Bijlage I](#)' voor zover daarin voorzien. De verschuldigde rente bedraagt de wettelijke rente zoals vastgesteld voor art. 6:119a BW.

9. Omzetbelasting

Alle in deze voorwaarden genoemde kosten en tarieven zijn exclusief de daarover verschuldigde omzetbelasting.

10. Aansprakelijkheid

Oprachtnemer heeft met betrekking tot het welslagen van de opdracht een inspanningsverplichting en kan dus nimmer gehouden worden aan en/of aansprakelijk zijn voor een bepaald incassoresultaat.

De buitengerechtelijke en gerechtelijke incassoprocedure geschiedt voor rekening en risico van cliënt. In geval van overmacht is opdrachtnemer niet aansprakelijk voor iedere daaruit voortvloeiende schade. 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, oorlog, oorlogsgevaar, oproer, werkstaking, transportmoeilijkheden, brand, technische- en/of computerstoringen of andere ernstige storingen bij opdrachtnemer of dat van door haar ingeschakelde derden. Bij overmacht heeft opdrachtnemer 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 opdrachtnemer in welke vorm dan ook gehouden is tot voldoening van enige schadevergoeding.

Oprachtnemer is, onverminderd het in dit artikel bepaalde, met betrekking tot verrichte werkzaamheden, nimmer aansprakelijk voor een hoger bedrag dan de verzekerde som terzake van vermogensschade van haar aansprakelijkheidsverzekering. Oprachtnemer is gerechtigd de verstrekte opdracht in voorkomende gevallen onder haar verantwoordelijkheid door derden te laten uitvoeren zoals advocaten en deurwaarders. Oprachtnemer is bevoegd de door die derden gehanteerde aansprakelijkheidsbeperkingen mede namens de cliënt te aanvaarden. Iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor tekortkomingen van die derden is uitgesloten.

Oprachtnemer 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 opdrachtnemer ter incasso zijn overgedragen. Evenmin kan opdrachtnemer 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 opdrachtnemer.

Cliënt is gehouden opdrachtnemer te vrijwaren en schadeloos te stellen terzake van alle vorderingen en aanspraken van derden, die hun oorzaak vinden in het namens cliënt in behandeling nemen en incasseren van door cliënt aan opdrachtnemer aangeboden vorderingen.

11. Recht tot wijziging algemene voorwaarden

Oprachtnemer behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de algemene voorwaarden, met name indien de zich ontwikkelende omstandigheden met betrekking tot de door opdrachtnemer gehanteerde methoden, technieken en/of tarieven hiertoe aanleiding geven en/of vigerende wet- en regelgeving hiertoe aanleiding geeft.

Afdeling 2. Opdrachten van Ten Hoeve & Van der Horst Incasso.

1. Toepasselijkheid

- a. Deze afdeling is van toepassing op alle overeenkomsten, ten behoeve van de overeenkomst zoals bedoeld onder 'Definities', tussen Ten Hoeve & Van der Horst Incasso v.o.f. en derde partijen, niet zijnde opdrachtgever(s), waaronder (gerechts)deurwaarders.
- b. Deze afdeling is van mede van toepassing op alle aanbiedingen en opdrachten, ten behoeve van de

overeenkomst zoals bedoeld onder 'Definities', van ten Hoeve & van der Horst Incasso v.o.f. aan derde partijen, niet zijnde opdrachtgever(s), waaronder (gerechts)deurwaarders.

2. Prevalentie

Deze afdeling prevaleert over alle andere (conflicterende) bedingen welke onderdeel zijn van sub 1, onder a en b, genoemde.

3. Informatiekosten

a. Ten Hoeve & Van der Horst Incasso v.o.f., danwel haar opdrachtgever, is nimmer (een vergoeding van) informatiekosten verschuldigd voor het opvragen van gegevens uit registers waaronder maar niet uitsluitend het Handelsregister, de BRP en het DBR welke € 5,- te boven gaan.

b. Ten Hoeve & Van der Horst Incasso v.o.f., danwel haar opdrachtgever, is nimmer (een vergoeding van) informatiekosten verschuldigd voor het opvragen van dergelijke gegevens tenzij zij voor het opvragen uitdrukkelijke opdracht heeft gegeven.

4. Kosten van/bij ambtshandelingen

a. Ten Hoeve & Van der Horst Incasso v.o.f., danwel haar opdrachtgever, is nimmer (een vergoeding van) kosten verschuldigd welke in het Btag vastgestelde te boven gaan, indien zij (enkel) tot uitvoering van ambtshandelingen en met de ambtshandeling samenhangende werkzaamheden opdracht heeft gegeven.

b. Ten Hoeve & Van der Horst Incasso v.o.f., danwel haar opdrachtgever, is nimmer (een vergoeding van) kosten verschuldigd welke de helft van in het Btag vastgestelde te boven gaan, bij een vergeefse of anderszins afgebroken van ambtshandelingen en met de ambtshandeling samenhangende werkzaamheden.

5. Afwikkelingskosten

Ten Hoeve & Van der Horst Incasso v.o.f., danwel haar opdrachtgever, is nimmer (een vergoeding van) kosten verschuldigd, in het kader van een opdracht tot executie, niet zijnde kosten van ambtshandelingen en met de ambtshandeling samenhangende werkzaamheden, die 4% van het geïncasseerde bedrag, met een maximum van € 65,-, te boven gaat.

Afdeling 3. Communicatiemiddelen

1. Geen spam, phishing I

Het is enkel toegestaan om gegevens, waaronder, maar niet uitsluitend, adresgegevens en telefoonnummers, van het domein 'hoevehorstincasso.nl', alsmede daarvan afgeleide e-mailadressen, te gebruiken ten behoeve van incasso-opdrachten of bedrijfsactiviteiten van Ten Hoeve & Van der Horst Incasso v.o.f. Derhalve is dus niet toegestaan: (ongevraagde) reclame per post of e-mail, berichten met als doel het verkrijgen van bankgegevens ('*phishing*'), waaronder, maar niet uitsluitend,

rekeningnummers en inlog- en pincodes, alsmede berichten welke inbreuk maken op rechten van anderen.

2. Geen spam, phishing II

Het is enkel toegestaan om de domein 'hoevehorstincasso.nl', alsmede daarvan afgeleide e-mailadressen, en daarmee samenhangende (e-mail)servers te gebruiken ten behoeve van incasso-opdrachten of bedrijfsactiviteiten van Ten Hoeve & Van der Horst Incasso v.o.f. Het verzenden naar Ten Hoeve & Van der Horst Incasso v.o.f. of gebruikmaken van in voorgaande volzin genoemde voor verzending of aflevering van: (ongevraagde) reclame per post of e-mail, berichten met als doel het verkrijgen van bankgegevens ('*phishing*'), waaronder, maar niet uitsluitend, rekeningnummers en inlog- en pincodes, alsmede berichten welke inbreuk maken op rechten van anderen, is dus niet toegestaan.

3. Boetebeding

Indien een partij (gedeeltelijk) handelt in strijd met art. 1 of 2 in deze afdeling, verbeurt deze partij (en is verschuldigd aan Ten Hoeve & Van der Horst Incasso v.o.f.), zonder nadere waarschuwing of ingebrekestelling en dat daartoe rechterlijke tussenkomst is vereist, een direct opeisbare boete van € 100,- (zegge: honderd euro) per gebeurtenis, waarbij elk ontvangen (e-mail)bericht of telefoongesprek geldt als één gebeurtenis.

Tarieven

Bijlage I. Bijlage bij artt. 5 en 8, afd. 1.

Buitengerechtelijk traject

Zoveel als geincaseerd als buitengerechtelijke kosten, maar tenminste:

Hoofdsom+rente t/m	Tarief per buitengerechtelijke handeling*
Ongeacht het bedrag	€ 10,00 excl. BTW voor een aanmaning ex art. 6:96 lid 5 BW
Ongeacht het bedrag	€ 17,00 excl. BTW aanmaning ex art. 6:96 lid 5 BW aangetekend
< € 267	€ 20,00 excl. BTW
> € 267	6% van de hoofdsom+rente excl. BTW, doch tenminste € 20,-, bij de eerste handeling.
> € 267	4,5% van de hoofdsom+rente excl. BTW, doch tenminste € 20,-, bij elke volgende handeling.

* handeling: kennisneming stukken (max. 0,5 uur)+eerste sommatie of aanmaning, elke opvolgende sommatie of aanmaning, kennisneming van correspondentie van de wederpartij en antwoord daarop (max. 0,5 uur), overige handelingen volgens uurtarief € 125,- (natuurlijke personen, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf incl. BTW), verzending per gewone post binnen Nederland tenzij anders aangegeven.

Gerechtelijk traject

Zoveel als geincaseerd als honorarium, maar tenminste:

Hoofdsom+rente t/m	Tarief per proceshandeling (€) [‡]
250	36
500	72
1.250	120
2.500	180
3.750	210
5.000	240
10.000	300
20.000	360
40.000	480
40.000	Cfm. het Liquidatietarief Kanton
Onbepaald	zoveel als toegewezen
Incasso kort geding	Voornoemd +25%, tenminste € 50

[‡] handeling: volgens het puntensysteem zoals gehanteerd bij het liquidatietarief sector civiel, (natuurlijke personen, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf incl. BTW).

Nakosten

Volgens uurtarief van € 125,- met een maximum van 0,5 punt van het toegewezen gemachtigdensalaris, doch tenminste € 25,- (natuurlijke personen, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf incl. BTW).

Bijlage II. Bijlage bij art. 5, afd. 1.

Wijze van verrekening van geïnde gelden met uitgaven

Inkomende sommen bij opdrachtnemer en cliënt in het kader van de Overeenkomst komen in navolgende volgorde ten goede van:

1. Kosten van ambtshandelingen en niet-ambtshandelingen, uitgevoerd door derde partijen in het kader van de Overeenkomst;
2. Griffierecht;
3. Andere proceskosten, niet zijnde gemachtigdensalaris;
4. Het gemachtigdensalaris en de buitengerechtelijke kosten;
5. Hoofdsom(men) en rente welke cliënt toekomen;

Versie 1.8