

Algemene voorwaarden Van Loon Incasso Advocaten

Algemene Voorwaarden voor Incassodiensten Van Loon Incasso Advocaten onder nummer 21/2026 gedeponereerd bij de Griffie van de Rechtbank Midden-Nederland. Samengesteld door Van Loon Advocaten B.V. Repro- en auteursrechten worden uitdrukkelijk voorbehouden.

Artikel 1 Definities

1.1 In deze Algemene Voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

Van Loon Incasso Advocaten: Van Loon Incasso Advocaten is een handelsnaam van Van Loon Advocaten B.V.;

Van Loon Advocaten B.V.: de besloten vennootschap geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30277814, hierna aangeduid met ‘Opdrachtnemer’, ‘wij’, ‘ons’, of ‘onze’;

Stichting Beheer Derdengelden Van Loon Advocaten: De stichting waarover het betalingsverkeer loopt tussen Van Loon Advocaten B.V. en de debiteur van Opdrachtgever enerzijds en tussen Van Loon Advocaten B.V. en Opdrachtgever anderzijds, zulks ter bescherming van de gelden van Opdrachtgever, hierna ook aangeduid met ‘de Stichting’;

Opdrachtgever: iedere (rechts)persoon, die met onze onderneming een overeenkomst ter zake incassodiensten heeft afgesloten, respectievelijk wenst af te sluiten, diens evt. vertegenwoordiger, gemachtigde, rechtverkrijgende en erfgenamen;

Overeenkomst: de overeenkomst tussen ons en de Opdrachtgever. Een overeenkomst tot dienstverlening bestaat altijd uit een inspanningsverplichting niet zijnde een resultaatsverplichting;

Vordering: Het totaal van de hoofdsom, boetes, de wettelijke of overeengekomen rente, verschotten en incassokosten;

Incassodiensten: Alle diensten die Van Loon Advocaten B.V. aanbiedt op het gebied van pre incasso, gerechtelijke en buitengerechtelijke incassowerkzaamheden en incasso-adviezen en incassoproducten;

Incasso-opdracht: betreft de inning van één gespecificeerde Vordering bij één gespecificeerde debiteur op één gespecificeerd adres, een en ander zoals gespecificeerd door de Opdrachtgever bij het indienen van de opdracht.

Artikel 2 Algemeen

- 2.1 Al onze aanbiedingen, Overeenkomsten en de uitvoering daarvan ter zake Incassodiensten worden uitsluitend beheerst door de onderhavige voorwaarden. Afwijkingen dienen uitdrukkelijk schriftelijk met ons overeengekomen te worden.
- 2.2 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle Overeenkomsten die met ons worden gesloten ter zake Incassodiensten, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- 2.3 Toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij door ons andersluidend schriftelijk is bevestigd.
- 2.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing.
- 2.5 Wij kunnen voorwaarden stellen indien communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per e-mail plaatsvindt.
- 2.6 Alle definities genoemd in artikel 1.1 kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt. Iedere andere in deze Algemene Voorwaarden genoemde definitie zal de daaraan gegeven betekenis hebben.
- 2.7 (Sub)kopjes in deze Algemene Voorwaarden dienen het gemak van de lezer en hebben geen zelfstandige betekenis.
- 2.8 Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, behelst een verwijzing in deze Algemene Voorwaarden:
 - a) naar Partijen tevens een verwijzingen naar hun rechtsopvolgers onder algemene of bijzondere titel;
 - b) naar een “persoon” een verwijzing naar een (natuurlijk) persoon, onderneming, vennootschap, organisatie, overheid(sorgaan), vereniging, stichting, maatschap of vennootschap onder firma (met of zonder rechtspersoonlijkheid) of enig ander Nederlandse of buitenlandse privaats- of publiekrechtelijke rechtspersoon;
 - c) naar een “derde” een verwijzing naar enig ander persoon dan de Partijen zelf;
 - d) naar een tijdstip een verwijzing naar Nederlandse tijd; en
 - e) naar een wetsbepaling een verwijzing naar die bepaling zoals die luidt van tijd tot tijd.

Artikel 3 Aanbiedingen

- 3.1 Alle door ons gedane aanbiedingen, in welke vorm dan ook, zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 3.2 Alle offertes hebben, tenzij uit de offerte anders blijkt een geldigheidsduur van 14 kalenderdagen te rekenen vanaf de dagtekening van de offerte.
- 3.3 Wij gaan uit van, en Opdrachtgever staat in voor, de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan ons gegeven informatie, specificaties, (elektronische) bestanden en andere gegevens waarop wij onze aanbieding baseren.
- 3.4 Toezending van aanbiedingen en/of (andere) informatie verplicht ons niet tot acceptatie van een order. Acceptatie wordt door ons zo spoedig mogelijk aan de Opdrachtgever ter kennis gebracht.
- 3.5 Indien wij kosten hebben moeten maken om de Opdrachtgever een aanbieding te kunnen doen, hebben wij het recht deze kosten bij de Opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel 4 Overeenkomst

- 4.1 Een Overeenkomst komt tot stand, eerst nadat wij de opdracht-bevestiging/offerte ondertekend retour hebben ontvangen, dan wel indien wij uitvoering hebben gegeven aan de Overeenkomst.
- 4.2 Indien het aanbod langs elektronische weg door ons is gedaan en door Opdrachtgever is aanvaard, bevestigen wij zo nodig langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod, waarmee de Overeenkomst tot stand is gekomen.
- 4.3 Wij kunnen voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een elektronische factuur sturen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever stemt in met elektronische facturatie.
- 4.4 Wij zijn gerechtigd bij of na het aangaan van de Overeenkomst, alvorens (verder) te presteren, van de Opdrachtgever zekerheid te verlangen dat zowel aan de betalings- als aan de overige verplichtingen zal worden voldaan.
- 4.5 Voor de diensten kan een vooruitbetaling van Opdrachtgever worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de Opdrachtgever geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van het desbetreffende verzoek tot verlening van dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
- 4.6 De Opdrachtgever is gehouden ons tijdig alle informatie en bescheiden te verschaffen, welke nodig zijn voor de correcte uitvoering van de Overeenkomst. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan ons zijn verstrekt, hebben wij het recht de uitvoering van de

- Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven bij de Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 4.7 Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kunnen wij de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase heeft goedgekeurd dan wel toestemming heeft verleend voor de volgende fase.
- 4.8 Wij zijn bevoegd om, indien wij dit noodzakelijk dan wel wenselijk achten, voor een juiste uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht, bij uitvoering van de Overeenkomst derden in te schakelen, waarvan de kosten aan de Opdrachtgever zullen worden doorberekend. Als ontvanger van de betalingen van de debiteur van Opdrachtgever zullen wij in de correspondentie met de debiteur uitsluitend de Stichting aanwijzen. De afwikkeling van de derdengelden met de Opdrachtgever zal eveneens via de Stichting plaatsvinden.
- 4.9 Ten behoeve van de verrekening van onze (toekomstige) Vordering incassokosten op de Opdrachtgever in geval van diens faillissement of beslag dat ten laste van de Opdrachtgever wordt gelegd onder de Stichting wordt deze (toekomstige) Vordering krachtens deze Algemene Voorwaarden bij het verstrekken van de opdracht bij voorbaat gecedeerd aan de Stichting, onder de opschortende voorwaarde van genoemd faillissement of beslag en daarvan wordt hierbij mededeling gedaan aan Opdrachtgever.
- 4.10 Indien wij of door ons ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden verrichten op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

Artikel 5 Incassowerkzaamheden

- 5.1 De opdracht heeft tot doel betaling te verkrijgen van de openstaande Vordering(en) van Opdrachtgever door volledige uitvoering van het buitengerechtelijke en -indien overeengekomen- gerechtelijke incassotraject.
- 5.2 Wij verrichten de buitengerechtelijke incassowerkzaamheden op basis van het 'no cure no pay'-principe, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 5.3 Onder 'cure' wordt verstaan: iedere na aanvang van onze werkzaamheden gerealiseerde betaling, geheel of gedeeltelijk en met in achtneming van het bepaalde in artikel 8.5, ongeacht of deze betaling betrekking heeft op de hoofdsom, rente, kosten of een gedeelte daarvan.

- 5.4 Onder 'pay' wordt verstaan: de aan Opdrachtnemer toekomende incassokosten en overige (derden-) kosten overeenkomstig de toepasselijke wettelijke regeling dan wel contractuele grondslag.
- 5.5 Indien na aanvang van onze werkzaamheden in het buitengerechtelijk traject betaling van de Vordering geheel of gedeeltelijk wordt gerealiseerd, geldt dit als een geslaagde incasso in de zin van het 'no cure no pay'-principe, ongeacht of de verschuldigde incassokosten of het restant van de Vordering door de debiteur (volledig) zijn voldaan. De incassokosten blijven in dat geval onverkort verschuldigd.
- 5.6 Indien de debiteur uitsluitend de hoofdsom of een gedeelte daarvan voldoet en nalaat de verschuldigde incasso- en invorderingskosten te betalen, worden ontvangen betalingen overeenkomstig artikel 6:44 BW toegerekend aan de incassokosten en overige kosten, vervolgens aan de verschenen rente en daarna aan de hoofdsom.
- 5.7 Indien en voor zover de incassokosten niet (volledig) uit de ontvangen betaling kunnen worden voldaan, blijven deze onverkort verschuldigd.
- 5.8 Indien de debiteur rechtstreeks aan Opdrachtgever betaalt, is Opdrachtgever gehouden het gedeelte van de betaling dat strekt tot voldoening van de incassokosten onverwijld en volledig aan Opdrachtnemer af te dragen.
- 5.9 Indien Opdrachtgever besluit de incassokosten niet (verder) op de debiteur te verhalen, dan wel afziet van het instellen of voortzetten van gerechtelijke maatregelen ter incasso daarvan, zijn wij gerechtigd de incassokosten rechtstreeks en volledig bij Opdrachtgever in rekening te brengen, dan wel – voor zover wettelijk toegestaan – te verrekenen met door ons of de Stichting ontvangen bedragen, ongeacht de bestemming van die bedragen.
- 5.10 Opdrachtgever is niet gerechtigd zich ten aanzien van de verschuldigde incassokosten te beroepen op verrekening, opschorting of enige andere vorm van inhouding.
- 5.11 Opdrachtgever erkent uitdrukkelijk dat betaling van uitsluitend de hoofdsom niet afdoet aan de verschuldigdheid van de incassokosten.

Artikel 6 Verplichtingen Opdrachtgever

- 6.1 De Opdrachtgever dient bij de Incasso-opdracht een deugdelijke Vordering in bij ons, dit wil onder meer zeggen dat zij ervoor in staat dat:
 - a) de Vordering onvoorwaardelijk is en er geen aanspraken bestaan uit hoofde van een nog niet vervulde, of niet deugdelijke vervulde tegenprestatie;
 - b) er geen sprake is van verjaring van de Vordering;

- c) het vorderingsrecht van de Opdrachtgever uitdrukkelijk kan worden bewezen;
 - d) er een deugdelijke aanzegging heeft plaatsgevonden van kosten en rente bij de debiteur conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten, boek 6 BW, behoudens in geval van een zogenaamde pré-incasso;
 - e) er geen sprake is van een faillissement of surseance van betaling bij de betreffende debiteur;
 - f) de Vordering nog niet eerder aan een derde uit handen is gegeven;
 - g) er geen sprake is van enige andere situatie waardoor Opdrachtgever geen aanspraak kan maken op de ingediende Vordering.
- 6.2 Tegelijk met de Incasso-opdracht worden door de Opdrachtgever aan ons alle noodzakelijke gegevens en bewijsstukken in kopie ter hand gesteld, hieronder vallen onder andere;
- a) kopieën van de Overeenkomst welke aan de Vordering ten grondslag ligt;
 - b) kopieën van alle facturen en de (volledige) historie daarvan;
 - c) kopieën van alle overige relevante stukken, waaronder de herinneringen en aanmaningen met aanzegging van kosten en overige correspondentie met de debiteur;
 - d) kopieën van de van toepassing zijnde (algemene) voorwaarden.
- 6.3 De Opdrachtgever draagt zorg voor de volledigheid van het dossier bij Opdrachtnemer en staat in voor de juistheid van de bewijsstukken. De Opdrachtgever staat voorts in voor de juistheid en volledigheid van de ingevoerde gegevens in het online-incassoprogramma.
- 6.4 Wij maken van alle ontvangen stukken en documenten een scan. Originele stukken worden niet door ons bewaard.
- 6.5 Indien Opdrachtgever in strijd handelt met het bepaalde in de artikelen 6.1, 6.2 of 6.3 en dit leidt tot extra werkzaamheden, vertraging of schade aan de zijde van Opdrachtnemer, is Opdrachtgever gehouden de daardoor redelijkerwijs ontstane kosten en schade aan Opdrachtnemer te vergoeden. Bij zakelijke Opdrachtgevers worden deze kosten, behoudens tegenbewijs, vastgesteld op 15% van de hoofdsom van de ingediende Incasso-opdracht. Indien Opdrachtgever een consument is, zullen uitsluitend de daadwerkelijk en aantoonbaar gemaakte redelijke kosten in rekening worden gebracht, met inachtneming van de wettelijke bepalingen inzake consumentenbescherming.

Artikel 7 Onze verplichtingen

- 7.1 Wij zullen de incassowerkzaamheden discreet en met respect voor het imago van de Opdrachtgever uitvoeren en daarbij ten aanzien van debiteuren die

- natuurlijke persoon zijn ook alle verplichtingen van de Wki in acht nemen. Wij zullen per omgaande op de door de debiteur of namens deze gedane verzoeken of voorstellen reageren en deze zo nodig (in ieder geval dan, wanneer overleg vereist is) aan Opdrachtgever voorleggen. Desondanks leveren wij een inspanningsverplichting en kunnen dus nimmer gehouden worden aan en aansprakelijk zijn voor een bepaald incassoresultaat.
- 7.2 Wanneer Opdrachtgever ons opdraagt een Vordering te incasseren, machtigt zij ons daarmee in haar naam alle benodigde incassomaatregelen te treffen die naar ons inzicht noodzakelijk zijn. Deze machtiging houdt onder meer in;
- a) het schriftelijk en telefonisch benaderen van de debiteur;
 - b) het in rekening brengen van rente en kosten namens de Opdrachtgever;
 - c) het ontvangen van gelden;
 - d) het treffen van een redelijke betalingsregeling, gelet op de omstandigheden van het geval;
 - e) het geven van redelijk uitstel van betaling aan de debiteur, gelet op de omstandigheden van het geval.
- 7.3 Opdrachtgever heeft, behoudens andersluidende schriftelijke afspraken met ons, geen zeggenschap over de wijze waarop de Incasso-opdracht door ons wordt uitgevoerd.
- 7.4 Opdrachtnemer gaat bij de berekening van kosten en rente uit van de som der openstaande facturen. Wanneer bij de ingediende facturen sprake is van administratiekosten (hoe dan ook genaamd) en rente welke door Opdrachtgever in rekening zijn gebracht, staat het Opdrachtnemer vrij deze kosten niet in de Vordering op te nemen.
- 7.5 Zodra de opdracht is verstrekt dient de Opdrachtgever zich te onthouden van contacten met de debiteur. Opdrachtgever is gehouden om de debiteur te verwijzen naar Opdrachtnemer en zij dient ons direct van dit verwijzen op de hoogte te stellen.
- 7.6 Wanneer er gedurende de opdracht door ons om aanvullende informatie of instructie wordt verzocht, zal de Opdrachtgever ervoor zorgdragen dat deze informatie onverwijld verstrekt wordt.
- 7.7 Wanneer de Opdrachtgever gedurende de Incasso-opdracht informatie ontvangt die betrekking heeft op het ter incasso gegeven dossier, in het bijzonder een rechtstreekse betaling, dient zij ons hiervan onverwijld melding te maken.
- 7.8 De Opdrachtgever dient zich te onthouden van;
- a) het hinderen van de werkzaamheden van Opdrachtnemer;
 - b) het verzwijgen of achterhouden van informatie;

- c) het niet verstrekken van verzochte gegevens of informatie binnen 7 kalenderdagen;
 - d) het contact hebben met de debiteur omtrent het uit handen gegeven dossier in welke vorm dan ook;
 - e) het tevens aan een derde uitbesteden van het uit handen gegeven dossier;
 - f) het aan een derde overdragen van de uit handen gegeven Vordering.
- 7.9 Indien Opdrachtgever handelt in strijd met het bepaalde in de artikelen 7.5, 7.6, 7.7 of 7.8 en dit leidt tot vertraging, extra werkzaamheden, vermindering van de verhaalsmogelijkheden of anderszins schade aan de zijde van Opdrachtnemer, is Opdrachtgever gehouden de daardoor redelijkerwijs ontstane kosten en schade aan Opdrachtnemer te vergoeden.

Bij zakelijke Opdrachtgevers worden deze kosten, behoudens tegenbewijs, vastgesteld op 15% van de hoofdsom van de ingediende Incasso-opdracht. Opdrachtnemer is in dat geval gerechtigd de Incasso-opdracht als beëindigd te beschouwen.

Indien Opdrachtgever een consument is, worden uitsluitend de daadwerkelijk en aantoonbaar gemaakte redelijke kosten in rekening gebracht, met inachtneming van de toepasselijke wettelijke bepalingen inzake consumentenbescherming. Het verschuldigde bedrag zal nimmer hoger zijn dan de werkelijk geleden schade.

Artikel 8 Geïncasseerde bedragen

- 8.1 Onder geïncasseerde bedragen worden de bedragen verstaan die na aanvang van onze werkzaamheden, rechtstreeks bij Opdrachtnemer dan wel bij de Stichting zijn betaald.
- 8.2 Onder geïncasseerde bedragen worden tevens de bedragen verstaan die door Opdrachtgever ontvangen worden op dezelfde dag dat de Vordering bij Opdrachtnemer is ingediend c.q. ontvangen.
- 8.3 Betalingen die direct bij Opdrachtgever zijn binnengekomen, dient Opdrachtgever schriftelijk zo spoedig mogelijk aan Opdrachtnemer door te geven, met vermelding van de valutadatum van de betaling en de hoogte van deze betaling met de vermelding van de omschrijving.
- 8.4 Betalingen van een debiteur die door Opdrachtgever worden ontvangen strekken altijd eerst in mindering op het dossier dat bij ons in behandeling is.
- 8.5 Onder geïncasseerde bedragen en daarmee ook onder 'cure' worden tevens verstaan de bedragen waarmee de Opdrachtgever tijdens de behandeling van de opdracht de Vordering verlaagt, zoals bijvoorbeeld in het geval van;
- a) het (deels of geheel) crediteren of laten vervallen van facturen;

- b) de annulering van de Incasso-opdracht;
 - c) het accepteren van retourlevering van goederen;
 - d) het verrekenen van een betaling die ontvangen werd door de tussenkomst van ons;
 - e) het accepteren van een schikking;
 - f) het compenseren van Vorderingen;
 - g) het accepteren van een door debiteur op zich genomen tegenprestatie;
 - h) of andere gevallen waarin de Opdrachtgever (gedeeltelijk) afziet van aanspraak op de bij Opdrachtnemer ter incasso gegeven Vordering.
- 8.6 In dergelijke gevallen als opgesomd in artikel 8.5 wordt de incassokosten ook berekend over het bedrag waarmee het opeisbare bedrag wordt verminderd.
- 8.7 Opdrachtgever dient Opdrachtnemer binnen 7 kalenderdagen te informeren omtrent een verlaging van de Vordering zoals bedoeld in artikel 8.5.
- 8.8 Opdrachtnemer baseert de hoogte van de incassokosten op basis van de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten, boek 6 BW dan wel bij zakelijke debiteuren op de fungerende Algemene Voorwaarden van Opdrachtgever. Opdrachtnemer berekent voor zowel particuliere als zakelijke debiteuren het maximaal toegestane tarief.
- 8.9 Wordt de incassozaak in een gerechtelijke procedure vervolgd, door Opdrachtnemer of door een via Opdrachtnemer ingeschakelde derde, kan er naast de provisie een honorarium gerekend worden. Tevens worden alle andere kosten zoals griffierecht, onderzoeken, deurwaarderskosten en informatiekosten aan Opdrachtgever doorbelast.

Artikel 9 Incassokosten

- 9.1 Voor buitengerechtelijke incassowerkzaamheden geldt als ons honorarium de door de debiteur aan de Opdrachtgever primair verschuldigde, maar aan ons als Opdrachtnemer toekomende, incassokosten overeenkomstig de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (WIK) dan wel – bij zakelijke debiteuren – de toepasselijke contractuele grondslag. Deze incassokosten vormen de vergoeding voor onze buitengerechtelijke werkzaamheden en zijn verschuldigd overeenkomstig het bepaalde in artikel 5.
- 9.2 Het incassotarief omvat niet de door Opdrachtnemer voorgesloten of te maken externe kosten (verschotten), waaronder begrepen maar niet beperkt tot:
- a) griffierechten;
 - b) deurwaarderskosten (betekening, executie);
 - c) uittreksels en verhaalsinformatie;
 - d) leges; en

e) andere aantoonbare kosten van derden.

Verschotten worden afzonderlijk aan Opdrachtgever doorbelast.

- 9.3 Indien de Vordering niet buitengerechtelijk kan worden geïncasseerd, zal uitsluitend na toestemming van Opdrachtgever worden overgegaan tot gerechtelijke incasso. Voor de daarmee gemoeide verschotten wordt een voorschot gevraagd.
- 9.4 Indien en uitsluitend als in een gerechtelijke procedure verweer wordt gevoerd, worden de werkzaamheden in de gerechtelijke procedure in beginsel steeds maandelijks aan de Opdrachtgever in rekening gebracht op basis van een uurtarief, te vermeerderen met 6% kantoorkosten en BTW. Beslagwerkzaamheden worden doorbelast tegen het uurtarief.
- 9.5 De proceskosten (bestaande uit de verschotten en een tegemoetkoming in het honorarium voor de gerechtelijke incassowerkzaamheden, ook wel salaris gemachtigde genoemd) zullen tezamen met de hoofdsom en de rente, zoveel mogelijk, op de schuldenaar worden verhaald. Indien Opdrachtgever onverhoopt mocht worden veroordeeld in de proceskosten van de debiteur, komen deze volledig voor rekening van Opdrachtgever.
- 9.6 Indien in een gerechtelijke procedure verweer is gevoerd en wij onze werkzaamheden in dat traject op uurtarief in rekening hebben gebracht aan Opdrachtgever, komen de proceskosten voor het deel salaris gemachtigde/advocaat aan Opdrachtgever toe. Is er geen verweer gevoerd (in geval van verstek) dan komt het salaris gemachtigde/advocaat en de eventuele nakosten aan ons toe als honorarium, tenzij hierover andersluidende afspraken met Opdrachtgever zijn gemaakt.

Artikel 10 Afrekening

- 10.1 Bij de eindafrekening geven wij volledige rekening en verantwoording van ontvangsten en uitgaven.
- 10.2 Alle ontvangsten en alle verschotten worden gespecificeerd. In het geval de Vordering niet (geheel) geïncasseerd is, geven wij de reden op waarom de Vordering niet kon worden geïncasseerd.
- 10.3 Mochten wij nadat de afrekening heeft plaatsgevonden nog betalingen ontvangen, dan berichten wij Opdrachtgever per omgaande daarover.

Artikel 11 Wijziging en beëindiging van de Overeenkomst

- 11.1 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

- 11.2 Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtgever kan op ieder moment via het online incassoprogramma de stand van zaken in het dossier waarnemen. Wij zullen de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen, dit kan ook digitaal middels het online-incassoprogramma plaatsvinden.
- 11.3 Indien de wijziging of aanvulling op de Overeenkomst substantiële (financiële en/of kwalitatieve) consequenties heeft, zullen wij de Opdrachtgever hierover inlichten. Indien een vast honorarium is overeengekomen, zullen wij daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
- 11.4 De Overeenkomst tussen ons en een Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen. Is binnen de looptijd van de Overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de Opdrachtgever ons schriftelijk in gebreke te stellen.
- 11.5 Tenzij contractueel anders bepaald kan een Overeenkomst voor bepaalde tijd door Opdrachtgever niet tussentijds worden opgezegd. De Overeenkomst wordt na de looptijd stilzwijgend verlengd, tenzij de Overeenkomst 2 kalendermaanden voor het einde van de looptijd is opgezegd. Zodra de initiële looptijd van de Overeenkomst geëindigd is, kan er worden opgezegd tegen de eerste van de maand met inachtneming van één kalendermaand.
- 11.6 Opdrachtgever zal in geval van opzegging of beëindiging anderszins een redelijke vergoeding verschuldigd zijn voor de tot dat moment verrichte werkzaamheden. Bij zakelijke Opdrachtgevers wordt deze vergoeding, behoudens tegenbewijs, vastgesteld op 15% van de hoofdsom van de betreffende Incasso-opdracht, onverminderd het bepaalde in artikel Artikel 5. Indien Opdrachtgever een consument is, worden uitsluitend de daadwerkelijk en aantoonbaar gemaakte redelijke kosten in rekening gebracht, met inachtneming van de toepasselijke wettelijke bepalingen inzake consumentenbescherming. Het verschuldigde bedrag zal nimmer hoger zijn dan de werkelijk geleden schade. Zolang deze vergoeding en eventueel openstaande declaraties niet zijn voldaan, zijn wij gerechtigd onze werkzaamheden op te schorten en een retentierecht uit te oefenen op de zich onder ons bevindende stukken en dossiers. Voorts is Opdrachtgever gehouden tot betaling van de declaraties voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden en/of deelleveringen. Resultaten van reeds verrichte werkzaamheden worden eerst na volledige betaling aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

- 11.7 Indien de Overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door ons, zullen wij in overleg met de Opdrachtgever, na voorafgaande betaling, zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan de Opdrachtgever toerekenbaar zijn, dan wel in haar risicosfeer vallen. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor ons extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 11.8 Wij zijn bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien:
- a) de Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet stipt of niet volledig nakomt;
 - b) ons na het sluiten van de Overeenkomst ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen of in geval er goede grond bestaat te vrezen dat de Opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen;
 - c) de Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - d) Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, tot boedelafstand overgaat, een verzoek tot surséance van betaling indient, dan wel beslag op het geheel of een gedeelte van zijn eigendommen wordt gelegd;
 - e) Opdrachtgever komt te overlijden of onder curatele wordt gesteld.
- 11.9 In geval van faillissement van Opdrachtgever of indien de aan ons ter incasso gegeven Vorderingen in beslag worden genomen of onder een pandrecht vallen en/of dit wordt ingeroepen/uitgeoefend, blijven wij exclusief en privaat bevoegd tot incasso en afwikkeling van deze Vorderingen en zal het bepaalde in artikel 11.6 van overeenkomstige toepassing zijn.
- 11.10 Voorts zijn wij bevoegd de Overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van ons mag worden verwacht.
- 11.11 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn onze Vorderingen op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien wij de nakoming van de verplichtingen opschorten, behouden wij de aanspraken voortvloeiend uit de

wet en Overeenkomst. Wij behouden steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 12 Einde Incasso-opdracht

- 12.1 Opdrachtnemer en de Stichting zullen voor Opdrachtgever ontvangen bedragen onder aftrek van honoraria, verschotten en incassokosten overmaken op een door de Opdrachtgever opgegeven bankrekening. De afdrachten vinden uiterlijk plaats in de laatste week van de volgende maand, doch het streven van Opdrachtnemer is om dit binnen 7 dagen te doen.
- 12.2 Bij een afbetaling in delen, geschiedt de overboeking, op verzoek, telkens wanneer het afbetaalde bedrag (onder aftrek van honoraria, verschotten en incassokosten) € 500,- overschrijdt. Indien Opdrachtgever frequentere overboeking wenst zijn wij gerechtigd aanvullende kosten in rekening te brengen.
- 12.3 Opdrachtnemer en de Stichting zijn niet aansprakelijk voor ontstane koers-, valuta- en of omrekeningsverschillen tijdens dan wel na de uitvoering van de Incasso-opdracht. Koers-, valuta- en omrekeningsverschillen zijn voor rekening van de Opdrachtgever en over geïncasseerde bedragen wordt geen rente vergoed.
- 12.4 Het staat Opdrachtnemer vrij zonder nadere toelichting een dossier te sluiten wegens oninbaarheid van de Vordering, na voldoening van de verschuldigde provisie en incassokosten.
- 12.5 Alle door Opdrachtnemer verstrekte gegevens zijn uitsluitend bestemd voor de Opdrachtgever en wel voor diens intern discreet gebruik. Opdrachtgever is gehouden alle door Opdrachtnemer verstrekte informatie geheim te houden en niet aan derden over te dragen of ter beschikking te stellen, in het bijzonder betreffende de verhaalbaarheid op de debiteur.
- 12.6 Opdrachtnemer is niet verplicht de in het kader van de Incasso-opdracht ter beschikking gestelde stukken aan de Opdrachtgever te retourneren. De Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op het door Opdrachtnemer aangelegde dossier.

Artikel 13 Betaling

- 13.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dient betaling van onze declaraties door Opdrachtgever te geschieden binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum op een door ons aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. De op onze bankafschrift aangegeven valutadag wordt als dag van betaling aangemerkt.
- 13.2 Alle door Opdrachtgever of debiteur van Opdrachtgever verrichte betalingen strekken primair tot voldoening van door ons gemaakt invorderings- en

- incassokosten en vervolgens ter voldoening van de oudste openstaande factu(u)r(en), overeenkomstig artikel 6:44 BW.
- 13.3 Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.
- 13.4 Klachten schorten de betalingsverplichting niet op, tenzij en voor zover de klacht overeenkomstig artikel Artikel 19 gegrond wordt bevonden.
- 13.5 Wij hebben de mogelijkheid een kredietbeperkingstoeslag van 2% in rekening te brengen. Deze toeslag is niet verschuldigd bij directe betaling.
- 13.6 In geval van liquidatie, WSNP, faillissement of surseance van betaling van de Opdrachtgever, zullen onze Vorderingen en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens ons, onmiddellijk opeisbaar zijn.

Artikel 14 Rente en kosten

- 14.1 Indien betaling niet binnen de bepaalde termijn heeft plaatsgevonden, is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en vanaf factuurdatum een samengestelde rente van 2% per (gedeelte van een) maand verschuldigd over het (nog) openstaande bedrag. Voor de consument geldt de wettelijke rente. Wij maken dan tevens aanspraak op incassokosten.
- 14.2 Alle te maken gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten komen voor rekening van de Opdrachtgever. De gerechtelijke kosten omvatten mede alle feitelijke kosten van rechts- en procesbijstand tijdens een gerechtelijke procedure gemaakt, welke het liquidatietarief te boven gaan.
- 14.3 Voor Opdrachtgever die niet handelt als consument belopen de buitengerechtelijke incassokosten 15% van de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van € 500,-. Indien Opdrachtgever een consument is, worden buitengerechtelijke incassokosten uitsluitend in rekening gebracht overeenkomstig artikel 6:96 BW en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Deze kosten zijn eerst verschuldigd nadat aan Opdrachtgever een schriftelijke aanmaning is verzonden waarin een betalingstermijn van veertien dagen na ontvangst aanmaning is geboden en waarin de hoogte en verschuldigdheid van de incassokosten conform de wettelijke vereisten zijn aangezegd.
- 14.4 De in dit artikel bedoelde incassokosten zijn verschuldigd naast de contractuele dan wel wettelijke rente en laten overige rechten van Opdrachtnemer onverlet.

Artikel 15 Geheimhouding, persoonsgegevens en privacy

- 15.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal

- deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door een partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 15.2 Indien wij, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gehouden zijn vertrouwelijke informatie aan door de Wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken dan zijn wij niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
- 15.3 Wij verwerken persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De verwerking van persoonsgegevens door ons vindt plaats conform de toepasselijke (inter)nationale wet op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 15.4 Opdrachtgever stemt ermee in dat wij vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens betreffende Opdrachtgever en/of personen (voorheen) werkzaam bij, of voor, of verbonden aan Opdrachtgever, en/of diens klanten of derden mag en kan verwerken in het kader van een (i) opdracht door Opdrachtgever aan ons verstrekt, (ii) het voldoen aan een wettelijke verplichting, (iii) optimalisering van de dienstverlening en (iv) interne zakelijke doeleinden. Onder verwerken wordt in dit kader tevens begrepen het delen van deze gegevens met aan ons gelieerde rechtspersonen en ondernemingen, en met derden betrokken bij de uitvoering van de opdracht, en bovendien het verwerken door verwerkers bij ons in dienst.
- 15.5 Opdrachtgever staat er voor in dat door hem verstrekte c.q. van hem afkomstige persoonsgegevens door ons verwerkt mogen worden en vrijwaart ons voor schade in verband met claims van betrokkenen of derden met betrekking tot de niet-naleving van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 15.6 Rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging treffen wij passende maatregelen om de van Opdrachtgever afkomstige persoonsgegevens te beschermen.
- 15.7 Wij staan er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Opdrachtgever onderkent dat het gebruik van internet ondanks deze beveiliging risico's met zich meebrengt, niet alleen voor persoonsgegevens maar voor alle informatie en accepteert deze risico's welke voor zijn rekening komen.
- 15.8 Indien wij aan onze voormelde inspanningsverplichting hebben voldaan, zijn wij nimmer aansprakelijk indien een dergelijk risico zich verwezenlijkt.

- 15.9 Opdrachtgever vrijwaart ons voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie door de Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever uit hoofde van de Wet anderszins verantwoordelijk is, behoudens in geval wordt bewezen dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan ons toerekenbaar zijn.

Artikel 16 Non wervingsbeding

- 16.1 Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst, alsmede twee jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgehad en slechts na onze voorafgaande schriftelijke toestemming, medewerkers van ons waarop ter uitvoering van deze Overeenkomst een beroep is gedaan en/of die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins direct of indirect, voor zich laten werken.

Artikel 17 Aansprakelijkheid

- 17.1 Wij zijn uitsluitend aansprakelijk voor zover door de (Nederlandse) Wet bepaald. De buitengerechtelijke en gerechtelijke incasso binnen Nederland en internationaal geschiedt geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden ter zake van onrechtmatige daad of wanprestatie, voortvloeiende uit de Incasso-opdracht.
- 17.2 Indien een Opdrachtgever voor de behandeling van een internationale incassozaak Opdrachtnemer inschakelt, dan geeft Opdrachtgever Opdrachtnemer de volmacht uit naam van Opdrachtgever deze Incasso-opdracht bij een derde, buitenlands incasso intermediair, in behandeling te geven. Opdrachtnemer vertegenwoordigt in dat geval de Opdrachtgever. De Overeenkomst komt in dat geval rechtstreeks tot stand tussen de Opdrachtgever en de derde.
- 17.3 Onze aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door onze verzekeraar wordt uitbetaald, doch zal in geen geval het totale bedrag van de betreffende opdracht te boven gaan.
- 17.4 Behoudens de algemeen geldende rechtsregels van openbare orde en goede trouw, zijn wij niet gehouden tot enige vergoeding van schade, van welke aard dan ook, direct of indirect, waaronder bedrijfsschade, schade aan roerende of onroerende zaken, dan wel aan personen, zowel bij de Opdrachtgever als bij derden.
- 17.5 Onze aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie,

schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan ons voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan ons voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Onze aansprakelijkheid is eveneens uitgesloten wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

- 17.6 Opdrachtgever vrijwaart ons voor alle gevolgen van onder onze verantwoordelijkheid plaatsvindend of gevonden hebbend handelen of nalaten dat inbreuk maakt op rechten van derden en/of dat aan derden schade berokkent of daartoe bijdraagt, voor zover de betreffende inbreuken c.q. schade hun oorzaak vinden in omstandigheden die aan Opdrachtgever mogen worden toegerekend dan wel tot diens risicosfeer behoren, behoudens voor zover de aanknopingspunten voor toerekening aan ons aanmerkelijk zwaarder wegen dan de aanknopingspunten voor toerekening aan Opdrachtgever. Indien de Opdrachtgever aan ons informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.
- 17.7 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat wij zijn uit gegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens. Wij zijn eveneens niet aansprakelijk voor ontstane schade ten gevolge van niet of niet tijdige levering van zaken en/of diensten ten gevolge van overmacht of indien deze een gevolg zijn van omstandigheden die buiten onze risicosfeer vallen dan wel waar wij geen directe invloed op hebben.
- 17.8 Het bepaalde in dit artikel Artikel 17 geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan wij ons ter uitvoering van de Overeenkomst bedienen. Alle gevolgen van gebruik door of onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever, van het geleverde zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen.
- 17.9 Wij maken gebruik van een online incassoprogramma. Wij zijn niet aansprakelijk voor enige vorm van schade door het (tijdelijk) niet functioneren van het programma of niet bereikbaar zijn van het programma.

Artikel 18 Overmacht

- 18.1 Onder overmacht wordt verstaan: Elke van partijen onafhankelijke c.q. onvoorzienbare omstandigheid waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs door de andere partij niet meer tijdig kan worden verlangd, werkstakingen in ons bedrijf daaronder begrepen.
- 18.2 De partij die meent in overmacht te (komen te) verkeren, dient de andere partij daarvan onmiddellijk in kennis te stellen.

- 18.3 Indien de overmacht naar ons oordeel van tijdelijke aard is of zal zijn, hebben wij het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten totdat de omstandigheid die de overmacht oplevert, zich niet meer voordoet.
- 18.4 Is naar ons oordeel de overmachtssituatie van blijvende aard, dan kunnen partijen een regeling treffen over de ontbinding van de Overeenkomst en de daaraan verbonden gevolgen. Partijen hebben in dat geval geen recht op vergoeding van de geleden of te lijden schade, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 18.5 Wij hebben ook het recht ons op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat wij onze verbintenis hadden moeten nakomen. Wij zijn gerechtigd betaling te vorderen van hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst is gepresteerd.

Artikel 19 Klachten

- 19.1 Als advocatenkantoor voldoen wij aan de gedragsregels advocatuur en beschikken wij voor klachten over een medewerker over een interne kantoorklachtenregeling als bedoeld in artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur.
- 19.2 Klachten met betrekking tot declaraties dienen zo spoedig mogelijk, doch bij voorkeur binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum, schriftelijk te worden ingediend.
- 19.3 Indien een klacht niet binnen een redelijke termijn na ontdekking van het gestelde gebrek schriftelijk aan ons kenbaar wordt gemaakt, kan dit tot gevolg hebben dat rechten van Opdrachtgever ter zake komen te vervallen, voor zover wij daardoor in onze belangen zijn geschaad. Het enkele verstrijken van de in artikel 19.2 genoemde termijn leidt niet automatisch tot verval van rechten.
- 19.4 Slechts indien en voor zover een klacht gegrond wordt bevonden, schort dit de nog niet vervallen betalingsverplichting van Opdrachtgever op tot het moment waarop de klacht is afgewikkeld.

Artikel 20 Auteursrechten en overige IE-rechten

- 20.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de krachtens de Overeenkomst of aanbieding ontwikkelde of ter beschikking gestelde adviezen, begrotingen, ramingen, rapporten, brieven, berekeningen, verslagen, contracten en andere bescheiden, alsmede, modellen, programmatuur, websites, databestanden of andere materialen, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij ons. De Opdrachtgever verkrijgt eventueel uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend.

- 20.2 Wij hebben, met uitsluiting van ieder ander, het recht van verwezenlijking, openbaarmaking en verveelvoudiging. Een aan de Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 20.3 Overdracht van repro en/of auteursrechten kan door ons slechts bij akte geschieden.
- 20.4 Het is niet toegestaan de verwezenlijking van een ontwerp of model van ons te herhalen, ook niet indien het slechts een deel van een al dan niet uitgevoerd ontwerp van ons betreft, zonder onze uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.
- 20.5 Het is niet toegestaan de door ons verzonden correspondentie in een dossier zonder onze schriftelijke toestemming (gedeeltelijk) te reproduceren en/of te gebruiken in andere dossier(s) en/of terzake andere debiteuren.

Artikel 21 Slotbepalingen

- 21.1 Op al onze aanbiedingen, Overeenkomsten en de uitvoering daarvan is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Internationale regelingen die op de Overeenkomst van toepassing zouden kunnen zijn, worden eveneens uitgesloten voor zover de betreffende regeling uitsluiting toelaat.
- 21.2 Wij zijn gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In dat geval zullen wij Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen. Indien de Opdrachtgever een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en de wijziging heeft tot gevolg dat aan de Opdrachtgever een prestatie wordt verschaft die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heeft deze Opdrachtgever de bevoegdheid de Overeenkomst te ontbinden per de datum dat de gewijzigde voorwaarden in werking treden.
- 21.3 Geschillen voortvloeiend uit of verband houdende met de Overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter in het arrondissement Midden-Nederland, behoudens dwingendrechtelijke bevoegdheidsbepalingen.
- 21.4 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen om een geschil in onderling overleg te beslechten.
- 21.5 Partijen kunnen uitsluitend na het ontstaan van een geschil en met wederzijdse schriftelijke instemming overeenkomen dat het geschil wordt beslecht door middel van arbitrage of mediation. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, kan arbitrage slechts plaatsvinden nadat het geschil is ontstaan en uitsluitend indien Opdrachtgever daar uitdrukkelijk schriftelijk mee instemt.