



Algemene Voorwaarden Schuldennet – Sociaal

(Laatste wijziging 12 - 08 - 2019)

Inhoudsopgave:

- 1) Definities.
- 2) Algemeen.
- 3) Tarieven.
- 4) Incassobeleid
- 5) Geheimhouding
- 6) Bewaarplicht
- 7) Nalatigheid client
- 8) Aansprakelijkheid
- 9) Betalingen
- 10) Toepasselijk recht en rechtskeuze.
- 11) Incasso
- 12) Inzage dossier.
- 13) Slotbepalingen
- 14) Klachtenprocedure.

1. Definities:

Clïënt: Diegene die met “Schuldennet – sociaal een overeenkomst aangaat.

Schuldennet – Sociaal: Betreft een eenmanszaak ingeschreven bij de KvK-nummer 08198376 gevestigd aan de Woerd 10 – 7824 RC te Emmen (Drenthe)

Debiteur: Degene op wie cliënt een vordering heeft, betreft schuldenaar van de cliënt.

Vordering: Het totaal te vorderen bedrag van debiteur, inclusief rente en alle kosten.

Hoofdsom: Het door cliënt aangeboden bedrag openstaand bedrag.

Minnelijk traject: Regeling zonder tussenkomst van de rechter.

W.I.K: Wet incassokosten.

2. Algemeen:

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes overeenkomsten en aanbiedingen van Schuldennet- Sociaal tot het verlenen van diensten op het gebied van het incasseren van vorderingen – budgetbeheer – budget coaching - (kosteloze) adviezen op schuldhelpverlening gebied.

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

2.3. Eventuele afwijkende voorwaarden van cliënt worden door “Schuldennet Sociaal” uitdrukkelijk van de hand gewezen en binden “Schuldennet Sociaal” slechts dan indien en voor zover zij zich daarmee uitdrukkelijk schriftelijk akkoord heeft verklaard.

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

2.5 Alvorens “Schuldennet Sociaal” tot het verlenen van diensten overgaat dient cliënt een overeenkomst te ondertekenen al dan niet digitaal. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 12 maanden met stilzwijgende verlenging voor telkens dezelfde periode, tenzij 1 van de partijen 1 maand voor het verstrijken van enige periode schriftelijk en per aangetekend schrijven, heeft opgezegd. Na opzegging zal de dienstverlening door “Schuldennet Sociaal” worden voortgezet ten aanzien van de lopende opdrachten. Na afronding en nadat een eventuele betaling heeft plaatsgevonden wordt de opdracht definitief beëindigd.

2.6 Afspraken met of toezeggingen van (een medewerker van) “Schuldennet – Sociaal” zijn voor “Schuldennet – Sociaal” niet bindend, tenzij deze afspraken of toezeggingen schriftelijk zijn bevestigd door een tekenbevoegde of een hiertoe gevolmachtigde.

2.7 “Schuldennet – Sociaal” is bevoegd een opdracht te weigeren in geval van verdenking van onrechtmatig of dwingend verkregen opdracht, eventueel zonder opgave van redenen.

2.8 Cliënt stemt er mee in dat “Schuldennet – Sociaal” werkzaamheden zo nodig deels of volledig door derden laat uitvoeren.

2.9 Cliënt is gehouden in geval van adreswijziging en/of wijziging van rechtsvorm, “Schuldennet – Sociaal” daarvan per direct schriftelijk in kennis te stellen.

3. Tarieven;

3.1 De met “Schuldennet – Sociaal” overeengekomen tariefafspraken vindt u in de offerte, getekende overeenkomst of ter informatie op onze eigen website. Cliënt verklaart bij het aangaan van de overeenkomst uitdrukkelijk deze tariefafspraken ontvangen te hebben, deze tevens gelezen en begrepen te hebben en daarmee akkoord te zijn.

3.2 “Schuldennet – Sociaal” behoudt zich het recht voor tarieven jaarlijks aan te passen op basis van de wijziging van het maandindexcijfer volgens de CPI (consumentenprijsindex) gepubliceerd door het CBS.

3.3 Alle vermelde tarieven zijn exclusief het huidig geldende BTW tarief.

3.4 Tarief richting debiteur: Indien de opdrachtgever een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een bedrijf of beroep (consument) worden er incassokosten in rekening gebracht volgens “Het besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten” zoals genoemd in lid 4 van Artikel 6.96 BW (Burgerlijk Wetboek) Hierbij is bepalend dat de zaak betrekking heeft op een uit overeenkomst voortvloeiende verbintenis tot betaling van een geldsom, dan wel dat er sprake is van vergoeding van schade die voortvloeit uit een vaststellingsovereenkomst of dat het een verbintenis tot vervangende schadevergoeding in de zin van artikel 6:87 BW (Burgerlijk Wetboek)

Incassostaffel (Wet Incassokosten)

Minimumtarief	€ 40,-
Over de eerste € 2.500,-	15%
Over de volgende € 2.500,-	10%
Over de volgende € 5.000,-	5%
Over de volgende € 190.000,-	1%
Over het meerdere	0,5%
Alles cumulatief tot een maximum van	€ 6,775,-

Indien de opdrachtgever een rechtspersoon is of een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van een bedrijf of een beroep worden de afspraken onder dezelfde voorwaarden en tarieven uitgevoerd. Dit behoudens onder 3.6 – 3.7 gestelde.

3.5 “Schuldennet – Sociaal” behoudt zich het recht voor indien een betalingsregeling over meerdere maanden van toepassing zou zijn € 2,95 regelingskosten per termijn/maand of andere tijdsperiode te vragen/- in rekening te brengen. Deze kosten zijn inclusief 21% Btw.

3.6 Bij zakelijke opdrachtgevers dus geen natuurlijke personen behoudt “Schuldennet – Sociaal” zich het recht voor online inzage legeskosten 1 op 1 deze eenmalige kosten in rekening te brengen betreffende de Kamer van Koophandel of onder andere het Kadaster. Indien na doorbelasting richting debiteur deze kosten niet verhaalbaar zouden zijn behoudt “Schuldennet – Sociaal” zich het recht voor deze kosten aan opdrachtgever/s in rekening te brengen.

3.7 Eventuele kosten aangetekend komt voor rekening van opdrachtgever.

3.8 Alle werkzaamheden die direct/- indirect te maken hebben met schuldhulpverlening worden conform Artikel 48 lid 1 van de Wet op het consumentenkrediet worden gratis uitgevoerd.

3.9 Werkzaamheden betreffende de taken als budgetcoach zijn de tarieven op de website terug te vinden. Dit betreft pakketprijzen en zijn vaste tarieven. Het losse uurloontarief is € 47,50 excl. BTW.

3.10 Werkzaamheden betreffende juridische advisering berekeningen belastvrije voet, VTLB (Vrij te laten bedrag of niet nader genoemd) en uitdrukkelijk geen schuldhulpverlening activiteiten is het uurloon € 75,- excl. BTW

4 Incassobeleid:

4.1 “Schuldennet – Sociaal” neemt alle vorderingen in behandeling die op een rechtsgeldige en ethische legale grond rusten. Beoordeling van de vorderingen vindt plaats aan de hand van interne en rechtsgeldige criteria.

4.2 “Schuldennet – Sociaal” vordert haar vorderingen in op een sociale verantwoorde legale rechtsgeldige wijze. “Schuldennet – Sociaal” pleegt alle inspanningen die nodig zijn om in contact te komen met de debiteur. Hierbij zal “Schuldennet – Sociaal” zich inspannen om samen met alle partijen dus debiteur en opdrachtgever tot een acceptabele oplossing te komen.

4.3 “Schuldennet – Sociaal” behoudt het recht om een vordering op grond van sociaal maatschappelijk verantwoordelijke gronden deze niet meer inhoudelijk te behandelen.

5. Geheimhouding:

5.1 Cliënt is verplicht alle informatie behorende bij de opdracht door “Schuldennet – Sociaal” aan haar verstrekte informatie geheim te houden en niet aan derden over te dragen of ter beschikking te stellen.

5.2 “Schuldennet – Sociaal” voldoet aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

5.3 “Schuldennet – Sociaal” voldoet vanaf start bedrijf (01 – 09 – 2019) aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

6. Bewaarplicht:

6.1 “Schuldennet – Sociaal” is niet verplicht in het kader van een opdracht ter beschikking gestelde producties voor langere tijd dan noodzakelijk in bewaring te houden en/- of aan Cliënt te retourneren.

6.2 “Schuldennet – Sociaal” heeft conform belastingwetgeving de plicht facturen en overige administratie 7 jaar te bewaren, eventueel te kunnen overleggen indien noodzakelijk.

7. Nalatigheid Cliënt:

7.1 Indien Cliënt zijn verplichtingen uit enige met “Schuldennet – Sociaal” afgesloten overeenkomst niet na komt, is “Schuldennet – Sociaal” gerechtigd haar verplichtingen op grond van enige partijen bestaande overeenkomst op te schorten.

7.2 Indien Cliënt uitvoerder “Schuldennet – Sociaal” niet optimaal, ter goeder trouw, onvolledig heeft geïnformeerd en/of heeft misleid behoudt “Schuldennet – Sociaal” zich het recht voor de opdracht niet te accepteren, zonder opgave van redenen te annuleren/- in te trekken. Eventuele kosten zoals onder Sub 3.6./- 3.7 zullen door opdrachtgever per omgaande dienen door opdrachtgever /- cliënt te worden voldaan.

8. Aansprakelijkheid:

8.1 “Schuldennet – Sociaal” levert een inspanningsverplichting en kan dus nimmer gehouden worden aan en aansprakelijk zijn voor een bepaald resultaat.

8.2 Eventuele buitengerechtelijke – gerechtelijke incasso (kosten) geschiedt door of namens “Schuldennet – Sociaal” voor rekening en risico van Cliënt.

8.3 “Schuldennet – Sociaal” is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door haar werknemers of derden die in haar opdracht werkzaamheden verrichten, tenzij sprake is van opzet of grove schuld.

8.4 De aansprakelijkheid van “Schuldennet – Sociaal” voor schade van de cliënt, voortvloeiend uit de overeenkomst, is beperkt tot een som die gelijk is aan de som, die voor de service die onder de overeenkomst wordt geleverd, is betaald in het jaar waarin de claim ontstaat. “Schuldennet – Sociaal” is slechts aansprakelijk voor directe schade. Enig indirect of bijkomend verlies, zoals financieel verlies, verlies van winst, van inkomsten, verlies van zaken of goodwill of enig ander type van verwachte of incidentele verliezen, zoals het verlies van verwachte besparingen, een verhoging van grote schulden en het niet kunnen verlagen van grote schulden, wordt niet vergoed.

8.5 In geval van overmacht is “Schuldennet – Sociaal” niet aansprakelijk. Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van “Schuldennet – Sociaal” onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert. In het bijzonder geldt als overmacht: oorlog, oorlogsgevaar, terrorisme, oproer, werkstaking, transportproblemen, brand, natuurgeweld en ander

niet nader genoemde ernstige verstorende factoren met betrekking tot “Schuldennet – Sociaal” of dat van door haar ingeschakelde derden. Bij overmacht heeft “Schuldennet – Sociaal” naar haar keuze het recht om de uitvoering van de opdracht(en) met de duur betreffende de overmacht te verlengen of de overeenkomst, voor zover nog niet uitgevoerd te ontbinden. Dit zonder dat “Schuldennet – Sociaal” in welke vorm dan ook gehouden is tot voldoening van enige schadevergoeding.

8.6 “Schuldennet – Sociaal” voert haar werkzaamheden naar beste weten en kunnen uit en kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de gevolgen in en buiten rechte van niet gerechtvaardigde vorderingen, welke aan haar ter incasso zijn overgedragen. Evenmin kan “Schuldennet – Sociaal” 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 iedere vorm van aansprakelijkheid voor “Schuldennet – Sociaal”.

8.7 Verkorte “gratis” advisering ten aanzien van schuldhulpverlening hetzij schriftelijk of mondeling/- telefonisch of via videochat betreft slechts een momentopname en is uitvoerder “Schuldennet – Sociaal” op geen enkele wijze direct of indirect aansprakelijk te stellen voor welke schade dan ook. Uitvoerder is hierbij afhankelijk omtrent vaak slechts beperkte mondelinge informatie afkomstig van opdrachtgever waarbij uitvoerder afhankelijk is omtrent niet gecontroleerde omstandigheden en feiten wat betreft schulden, inkomsten en overige omstandigheden. De verkorte advisering heeft slechts als doel cliënt een ruwe indruk te geven en/- of de cliënt sneller en doelgerichter te kunnen doorverwijzen naar onder andere de desbetreffende gemeente, stadsbank of overige hulpgevende instantie. Indien er sprake is van verkorte advisering kunnen hier door omstandigheden dan ook geen rechten aan ontleend worden.

8.8 “Schuldennet – Sociaal”. Behoudt zich het recht voor zonder opgave van reden cliënt zonder enig advies door te verwijzen of te weigeren. “Schuldennet – Sociaal” behoudt zich het recht voor slechts alleen tot mondeling/- telefonisch of hetzij te adviseren via videochat.

9. Betalingen;

9.1 Betaling van de door “Schuldennet – Sociaal” aan cliënt gefactureerde bedragen dient zonder enige aftrek of verrekening te geschieden binnen 15 dagen na factuurdatum. Bij overschrijding van de betaaltermijn heeft “Schuldennet – Sociaal” het recht rente in rekening te brengen gelijk aan 1 % per maand vanaf de vervaldag van haar factuur.

9.2 Indien cliënt ondanks sommatie niet betaalt, is zij, zonder dat verdere ingebrekestelling is vereist, alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten verschuldigd die “Schuldennet – Sociaal” genoodzaakt dient te maken. “Schuldennet – Sociaal” is gerechtigd een bedrag van € 9,- per sommatie aan administratiekosten in rekening te brengen. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van de vordering exclusief wettelijke rente, met een minimum van € 125,- exclusief BTW.

9.3 “Schuldennet – Sociaal” is te allen tijde gerechtigd openstaande facturen te verrekenen met gelden die zij, uit welke hoofde dan ook, namens cliënt in bezit heeft.

9.4 Onterecht of te veel ontvangen gelden/- tegoeden worden binnen uiterlijk 30 dagen na ontvangst teruggestort.

9.5 Schuldhulpverlening wordt tegen “om niet” tarieven, dus gratis uitgevoerd. Wel is “Schuldennet – Sociaal” gerechtigd eventuele taken ten aanzien van schuldhulpverlening vast te leggen via een online opdrachtbevestiging.

10. Toepasselijk recht en rechtskeuze;

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

10.2 Geschillen zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

11. Incasso;

11.1 Indien cliënt “Schuldennet – Sociaal” opdraagt een vordering te incasseren, machtigt cliënt “Schuldennet – Sociaal” om in haar naam alle benodigde incasso en gerechtelijke handelingen te verrichten die naar het inzicht van “Schuldennet – Sociaal” noodzakelijk wordt geacht. Deze voorgenoemde machtiging houdt onder meer in:

- a) Het zowel schriftelijk als telefonisch benaderen van de debiteur middels alle mogelijke communicatiemiddelen;
- b) Het aan de debiteur in rekening brengen van rente en overige kosten.
- c) Het ontvangen van gelden;
- d) Het treffen van een gelet op de omstandigheden aangaande een redelijke betalingsregeling.
- e) Het (doen) opstarten van een procedure voor een gerechtelijke instantie.
- f) Het aanvragen van een faillissement.
- g) De aanvraag van een bank of salaris beslag.
- h) Het inzetten van huisbezoeken betreffende de debiteur/schuldenaar.

11.2 Indien het voor de behandeling van een incassozaak noodzakelijk is juridische werkzaamheden te verrichten waaronder inbegrepen het voeren van een gerechtelijke procedure, zullen de betreffende kosten op voorschotbasis aan cliënt in rekening gebracht worden. Zolang het voorschot niet is ontvangen, is “Schuldennet – Sociaal” niet verplicht tot verdere werkzaamheden.

11.3 Er vindt geen tussentijdse afdracht/- overboeking plaats door “Schuldennet – Sociaal” geïncasseerde bedragen plaats, tenzij anders is overeengekomen.

11.4 “Schuldennet – Sociaal” is gerechtigd additionele kosten (gemaakt door derden) bij cliënt in rekening te brengen, voor zover deze niet verhaalbaar zijn op de debiteur.

11.5 “Schuldennet – Sociaal” is gerechtigd haar incassoactiviteiten te beëindigen, indien naar haar oordeel in redelijkheid niet is te verwachten dat zonder gerechtelijke procedure betaling is te verkrijgen en/of de debiteur de vordering op juridische gronden betwist. Ook bij onvoldoende verhaalsmogelijkheden van debiteur is “Schuldennet – Sociaal” gerechtigd haar incassoactiviteiten te beëindigen. In deze gevallen zal cliënt een schriftelijke bevestiging inclusief eindafrekening ontvangen met het advies hoe verder te handelen.

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

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

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

11.9 Iedere betaling strekt allereerst ter voldoening van het geen “Schuldennet – Sociaal” toekomt.

11.10 Indien de debiteur 1 of meerdere verschuldigde bedragen voor de aan “Schuldennet – Sociaal” overgedragen vorderingen rechtstreeks voldoet aan cliënt, dan moet cliënt dit direct aan “Schuldennet – Sociaal” melden. De financiële afwikkeling vindt vervolgens in overeenstemming met het hiervoor bepaalde.

11.11 Indien cliënt, tijdens een lopende opdracht, niet meer reageert op berichten van “Schuldennet – Sociaal”, zullen de buitengerechtigde/- incassokosten bij cliënt in rekening worden gebracht.

12. Online inzage*; (NVT)

12.1 In geval van opdracht tot incasso heeft cliënt het recht (indien aanwezig) om gebruik te maken van “Schuldennet – Sociaal” online. Dit recht is beperkt tot intern gebruik.

12.2 “Schuldennet – Sociaal” kent de cliënt toe voor Online inzage. “Schuldennet – Sociaal” behoudt zich het recht voor deze codes te wijzigen. Cliënt behandelt deze codes vertrouwelijk en maakt deze slechts kenbaar aan de geautoriseerde medewerkers. “Schuldennet – Sociaal” is nimmer aansprakelijk voor misbruik van deze toegangscode.

12.3 Inzage in het dossier op ons kantooradres is mogelijk. Wel dient een afspraak vooraf gemaakt te worden en geven wij alleen toestemming tot inzage betreffende het persoonlijke dossier van de debiteur en/of opdrachtgever zelf. U dient zich ten aller tijden te legitimeren met een geldig identiteitsbewijs.

13. Slotbepalingen;

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

14. Klachtenprocedure;

Indien u een klacht heeft over “Schuldennet – Sociaal” of 1 van haar medewerkers verwijzen wij u naar de klachtenprocedure op de website.

** Momenteel is het niet mogelijk dossiers online in te zien. De oorspronkelijke App bleek niet veilig genoeg te zijn en hebben wij afgekeurd.*