

Gedragcode NVI leden - debiteuren

Augustus 2004

In bijgesloten folder staat uiteengezet wat het Incasso Keurmerk inhoudt. Alle NVI leden moeten per 1 september 2004 aan dit keurmerk voldoen.

Onder *incasso-activiteiten* wordt verstaan het innen van vorderingen in opdracht van derden, waar onder het met dit doel aan derden verlenen van het recht gebruik te maken van briefpapier (profitletters) dan wel het bedrijfslogo. Het keurmerk kan alleen worden toegekend aan alle incasso-activiteiten. Als een organisatie naast incasso ook verwante activiteiten (advisering, consultancy, detachering, e.d.) uitvoert, wordt het keurmerk alleen verleend voor de incasso-activiteiten. De incasso-activiteiten moeten worden uitgevoerd met in acht neming van de geldende wetten en algemeen aanvaarde beginselen van zorgvuldigheid en deskundigheid.

Debiteur

- 1 Debiteuren worden uitsluitend op gepaste wijze benaderd, o.a. blijkend uit:
 - niet gebruiken van bedreigende en/of intimiderende methoden, zoals: gebruik van faillissementsstempel; zonder toestemming debiteur benaderen van werkgever;
 - bij wie moet debiteur reageren;
 - wie de afhandeling in welk stadium verzorgt;
 - gemaakte afspraken met debiteur over betalingsregelingen, kwijtschelding of uitstel betaling worden schriftelijk aan debiteur bevestigd;
 - indien debiteur inzage verzoekt om onderliggende stukken die de vordering staven, dienen deze aan debiteur te worden verstrekt;
 - indien debiteur vragen heeft over in rekening gebrachte kosten, dient het incassobureau daarover uitleg te geven.
- 2 Aan debiteuren worden slechts die maatregelen aangekondigd die zowel naar inhoud als met betrekking tot het tijdslement waarin de maatregel zal worden genomen, ook daadwerkelijk zouden kunnen worden uitgevoerd.
- 3 Bij bezoek van debiteuren worden de richtlijnen van de "Gedragcode Debiteurenbezoek" in acht genomen.
- 4 Debiteurenbezoekers, voor zover zij niet zijn advocaten of deurwaarders, werken niet uitsluitend op basis van provisie over het geïncasseerde bedrag (minimaal 25% vaste vergoeding).

Gedragcode

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotocopie, microfilm of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van de NVI.

- 5 Aan debiteuren worden uitsluitend kosten in rekening gebracht conform onderstaande uitgangspunten:
- indien contractueel tussen leverancier en debiteur is overeengekomen welke kosten bij niet nakoming van de verplichtingen ten laste van debiteur worden gebracht, dan mogen maximaal deze kosten bij debiteur worden gevorderd;
 - indien hierover contractueel niets is geregeld tussen leverancier en debiteur, kunnen maximaal de tarieven conform Rapport Voor-werk II *) bij debiteur in rekening worden gebracht, verhoogd met kosten ten behoeve van inname van het dossier met een maximum van Eur 25;
 - met betrekking tot kosten ten behoeve van informatievoorziening, zoals Kamer van Koophandel, Gemeentelijke Basis Administratie, RDW en het Kadaster, mogen de werkelijke kosten bij debiteur in rekening worden gebracht, onverlet of hierover contractueel afspraken zijn gemaakt tussen leverancier en debiteur;
 - in rekening gebrachte kosten mogen nooit strijdig zijn met de wet van toepassing op onderhavige vordering c.q. contract.

*) Rapport Voor-werk II: rapport van de werkgroep van de Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak inzake de buitengerechtelijke kosten, zoals gewijzigd in november 2000, tarieven aangepast aan de euro in 2002.

Interne organisatie en administratie

- 1 Iedere incasso-opdracht wordt geregistreerd, en in dossiers of anderszins, overeenkomstig wettelijke bewaartermijnen vastgehouden, zodat volledigheid van gegevens en snelle vindbaarheid is gewaarborgd. De debiteurenadministratie geschiedt elektronisch. Elke opdracht is gerelateerd aan de bijbehorende overeenkomst.
- 2 De Wet Bescherming Persoonsgegevens is volledig en effectief geïmplementeerd, o.a. blijkt uit:
 - afscherming fysieke en elektronische gegevens
 - voorschriften voor omgaan met gegevens (incl. vernietiging)
 - richtlijnen voor inzage en correctie door debiteuren
 - instructie en kennisniveau medewerkersen, voor zover van toepassing:
 - aanmelding bij Coll. Besch. Persoonsgegevens
 - overeenkomsten met derden (w.o. bewerkers).
- 3 Uit de contractadministratie is gemakkelijk af te leiden:
 - welke contracten actueel zijn
 - welke vorderingen onder welk contract vallen.

- 4 De organisatie heeft een geschreven procedure voor de behandeling van klachten. Hierin is ten minste geregeld:
- ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen
 - toezicht op voortgang en zorgvuldigheid
 - (verwijzing naar) beroepsprocedure
 - attendering klager op beroepsmogelijkheden
 - inzichtelijke registratie en archivering
- De procedure moet worden nageleefd.

Financiële organisatie

- 1 Geïncasseerde vorderingen zijn beschermd tegen de gevolgen van een faillissement van de organisatie door het bestaan van een Stichting Derdengeld *). Door debiteur dienen betalingen te worden gestort op de door een afzonderlijke rechtspersoon (Stichting Derdengeld*) beheerde bankrekening. In plaats hiervan is een zgn. 403-verklaring ook toereikend.
- 2 De administratie van geïncasseerde gelden is zodanig transparant en toegankelijk dat hierover op elk moment volledige verantwoording kan worden afgelegd.
- 3 De financiële administratie van de organisatie als geheel sluit aan op de afzonderlijke dossiers, zodanig dat eventuele verschillen worden gesignaleerd en op korte termijn hersteld.
- 4 Onterecht en/of teveel ontvangen betalingen worden teruggestort binnen 1 maand nadat de informatie hierover is binnengekomen, dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.
- *) Derdengelden zijn door de organisatie ontvangen gelden voor opdrachtgever onder aftrek van de contractueel voor de organisatie afgesproken vergoedingen.