



---

# INCASSOKEURMERK 2015

---

## INCASSOKEURMERK

1 mei 2015

Het incassokeurmerk van de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (het '**Incassokeurmerk**') kan worden toegekend aan organisaties die incassodiensten uitvoeren (het '**Incassobedrijf**') in overeenstemming met de criteria die daaraan worden gesteld in dit Incassokeurmerk. Onder incassodiensten wordt verstaan het innen van vorderingen in opdracht van derden, waaronder het met dit doel aan derden verlenen van het recht gebruik te maken van briefpapier Profitletters dan wel het bedrijfslogo van het Incassobedrijf (de '**Incassodiensten**'). Het Incassokeurmerk kan alleen worden toegekend met betrekking tot de Incassodiensten. Als het Incassobedrijf naast Incassodiensten ook aanverwante diensten verleent (bijvoorbeeld advisering, consultancy, detachering, enzovoort), dan wordt het Incassokeurmerk alleen verleend ten aanzien van de Incassodiensten.

De Incassodiensten moeten worden uitgevoerd met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving en algemeen aanvaarde beginselen van zorgvuldigheid en deskundigheid. Informatie die wordt verstrekt aan (potentiële) opdrachtgevers, debiteuren en het publiek, onder andere in brochures en op websites, mag niet strijdig zijn met de inhoud en strekking van de criteria uit dit Incassokeurmerk.

In het bijzonder geldt ten aanzien van de door het Incassobedrijf te verlenen diensten meer specifiek nog het navolgende.

De volgende werkzaamheden vallen niet onder de criteria van het Incassokeurmerk:

1. Debiteurenbeheer, tenzij dit plaatsvindt op briefpapier van het Incassobedrijf;
2. Incassodiensten voor zover zij worden verricht buiten Nederland. In een zodanig geval is te allen tijde wel de paragraaf opdrachtgever van toepassing.

Als het Incassobedrijf de hiervoor onder **1** en **2** genoemde werkzaamheden uitvoert, dient op geen enkele wijze (bijvoorbeeld in folders, op briefpapier, op internet of anderszins) de suggestie te worden gewekt dat het Incassokeurmerk op deze activiteiten van toepassing is.

De volgende activiteiten vallen wel onder de criteria van het Incassokeurmerk:

1. Het versturen van Profitletters;
2. Incassodiensten ter zake van in eigendom verkregen vorderingen;
3. Juridische procedures, met dien verstande dat ten aanzien daarvan alleen de niet-juridische aspecten worden getoetst, waaronder begrepen het naleven van termijnen en het opstellen van rapportages.

## TOELICHTING EN LEGENDA

De criteria van het incassokeurmerk (de 'Criteria') zijn in aparte alinea's gerubriceerd. De daarbij gebruikte letters D - I - R staan voor:

- D.** Documentonderzoek, bijvoorbeeld ten aanzien van procedures, overeenkomsten en verklaringen.
- I.** Interview, bijvoorbeeld met het management, administratief personeel en debiteurenbezoekers.
- R.** Inzage van registraties, bijvoorbeeld ten aanzien van klachten, dossiers en notulen.

## A. ALGEMEEN

**1.** Het Incassobedrijf is als rechtspersoon ingeschreven in het handelsregister bij de toepasselijke Kamer van Koophandel.

**D.** Een origineel gewaarmerkt bewijs van inschrijving in het handelsregister niet ouder dan een (1) jaar.

**2.** De functionarissen die eindverantwoordelijk zijn voor de Incassodiensten zijn in het bezit van een geldige verklaring omtrent het gedrag ('VOG'), minder dan drie (3) jaar geleden afgegeven door de gemeente waarin de functionaris ten tijde van afgifte woonachtig is.

**D.** De VOG dient afgegeven te zijn ten behoeve van de operationeel (eind) verantwoordelijke functionaris(sen) en dient geen beperkende bepalingen te bevatten.

**3.** De continuïteit en de Incassodiensten van het Incassobedrijf zijn gewaarborgd door een realistische en adequate vervangingsregeling voor sleutelfunctionarissen. Hiertoe dient het Incassobedrijf ten minste de vakdeskundigheid, de beslissingsbevoegdheid en de tekenbevoegdheid te hebben gewaarborgd.

**D.** Procedure met betrekking tot een adequate vervangingsregeling.  
**I.** Betrokken functionarissen.

**4.** De directie van het Incassobedrijf stelt zich daadwerkelijk verantwoordelijk voor de Incassodiensten, wat onder meer blijkt uit het vaststellen van jaarplannen, begrotingen en het voeren van periodiek overleg met de uitvoerende functionarissen gevolgd door een evaluatie van de Incassodiensten en de resultaten daarvan. De betrokkenheid mag niet beperkt blijven tot een formaliteit.

**D.** Jaarplan(nen).  
**R.** Verslagen van werkoverleggen.  
Bij kleine organisaties (tot vier partners) is genotuleerd werkoverleg niet verplicht.  
**I.** Betrokken functionarissen.

**5.** Het Incassobedrijf is verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid waarbij het verzekerde bedrag ten minste Euro 500.000 per gebeurtenis, en ten minste Euro 1.000.000 per jaar bedraagt.

**D.** Polis en bewijs van betaling ten aanzien van het lopende polisjaar.

## B. DEBITEUREN

1. Het incassoproces voorziet in een eerste aanzegging per brief of per e-mail waaruit voor de debiteur duidelijk blijkt:

- Wie de opdrachtgever (schuldeiser) is;
- Waar de vordering op is gebaseerd;
- De identiteit van het Incassobedrijf onder vermelding van de volledige identificatie- en contactgegevens.

Als tussen de opdrachtgever en de debiteur geen overeenkomst bestaat, bijvoorbeeld in het geval van een schadeclaim, dienen tevens de incassokosten in de eerste aanzegging te worden vermeld.

**D.** Opleidingsmaterialen en modelbrieven.

**I.** Betrokken medewerkers.

**R.** Ten minste vijf (5) actuele dossiers en een overzicht van eventuele klachten.

2. Na de eerste aanzegging zal het Incassobedrijf deugdelijke acties ondernemen (brief, telefoon, SMS, e-mail, voice messaging) om in contact te komen met de debiteur. Het Incassobedrijf stelt de debiteur in de gelegenheid om binnen een redelijke termijn aan zijn/haar verplichtingen te voldoen, tenzij uitdrukkelijk anders met de opdrachtgever is overeengekomen.

Afwijkingen kunnen slechts bij uitzondering worden toegepast.

**I.** Betrokken medewerkers.

**R.** Ten minste vijf (5) actuele dossiers en een overzicht van eventuele klachten.

3. Indien een debiteur met aantoonbaar financiële moeilijkheden om een betalingsregeling verzoekt, dan zal het Incassobedrijf dit toestaan, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om een betalingsregeling te weigeren. De hoogte van het termijnbedrag en het aantal termijnen dient in redelijke verhouding te staan tot het te vorderen bedrag.

Betalingsregelingen met een duur van meer dan vier (4) maanden mogen, in overleg met de opdrachtgever, worden geweigerd.

**I.** Betrokken medewerkers.

**R.** Ten minste vijf (5) actuele dossiers en een overzicht van eventuele klachten.

**4.** Debiteuren worden uitsluitend op gepaste wijze benaderd, wat onder meer blijkt uit:

- Het niet gebruiken van bedreigende en/of intimiderende methoden zoals:
  - Het gebruik van een zogenoemde faillissementsstempel;
  - Het zonder toestemming van de debiteur benaderen van de werkgever;
  - Het dreigen met verbaal of fysiek geweld.
- Het duidelijk vermelden bij wie de debiteur dient te reageren;
- Het duidelijk vermelden wie de afhandeling van het dossier in welk stadium verzorgt;
- Het schriftelijk bevestigen van gemaakte afspraken met de debiteur over betalingsregelingen, kwijtschelding of uitstel van betaling;
- Het op verzoek van de debiteur verstrekken van inzage in onderliggende stukken die de vordering staven;
- Het geven van duidelijke uitleg indien de debiteur vragen heeft over in rekening gebrachte (incasso)kosten;
- Het in de aanzegging specificeren van het verschuldigde bedrag.
- Het verzenden van een ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen indien een debiteur voor het eerst door het incassobureau wordt aangeschreven om een vordering te voldoen en deze daarop reageert met de mededeling dat de vordering onterecht is.

**5.** 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 kunnen worden uitgevoerd door het Incassobedrijf.

Maatregelen dienen te zijn overeengekomen met de opdrachtgever, en mogen niet in strijd zijn met vigerende wet- en regelgeving of het Incassokeurmerk.

**R.** Ten minste vijf (5) actuele dossiers.

**6.** Bij bezoek aan debiteuren worden te allen tijde de richtlijnen van de Gedragscode Debiteurenbezoek in acht genomen.

**D.** Instructies aan debiteurenbezoekers.

**I.** Betrokken medewerkers.

**R.** Ten minste vijf (5) actuele dossiers en een overzicht van eventuele klachten.

7. Debiteurenbezoekers, voor zover zij niet zijn advocaten of deurwaarders, werken niet uitsluitend op basis van provisie over het geïncasseerde bedrag.

De vergoeding dient ten minste te bestaan uit een vaste component van 25% als percentage van de totale vergoeding.

D. Arbeidsovereenkomsten, functiebeschrijvingen en overeenkomsten met derden met betrekking tot het bezoeken van debiteuren.

## 8. Incassokosten.

8a. Aan debiteuren worden slechts incassokosten in rekening gebracht conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het onderliggende Besluit normering buitengerechtelijke incassokosten (gezamenlijk: de 'WIK') en de onderstaande uitgangspunten:

Indien de debiteur een **rechtspersoon** is en/of handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, dan mogen indien contractueel tussen de opdrachtgever en de debiteur is overeengekomen welke kosten bij niet nakoming van de verplichtingen ten laste van debiteur worden gebracht, maximaal deze kosten bij de debiteur in rekening worden gebracht;

Indien de debiteur een **rechtspersoon** is en/of handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, dan mogen indien er contractueel tussen de opdrachtgever en de debiteur niet is overeengekomen welke kosten bij niet nakoming van de verplichtingen ten laste van de debiteur worden gebracht, maximaal de tarieven conform de WIK bij de debiteur in rekening worden gebracht;

Indien de debiteur een **natuurlijk persoon** is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, kunnen maximaal de tarieven conform de WIK bij de debiteur in rekening worden gebracht en zijn incassokosten pas verschuldigd nadat de debiteur na het intreden van het verzuim, zoals bedoeld in artikel 81 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling, waaronder de vergoeding die in overeenstemming met de nadere regels wordt gevorderd, vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen de in artikel 96 lid 6 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek gestelde termijn;

BTW wordt slechts gevorderd van de debiteur indien de opdrachtgever de BTW niet kan verrekenen en wordt richting de debiteur aangekondigd in de verplichte aanmaningsbrief ingevolge de WIK;

### 8a. Vervolg.

In rekening gebrachte kosten mogen nooit strijdig zijn met de wet-, en regelgeving die van toepassing is op de betreffende vordering c.q. de overeenkomst die daaraan ten grondslag ligt.

Indien de Wet op het consumentenkrediet ('WCK') van toepassing is op de vordering dan worden de buitengerechtigde kosten geacht te zijn verdisconteerd in de door de debiteur verschuldigde contractuele rente.

Tenzij anders is overeengekomen (wat uitsluitend mogelijk is bij vorderingen op niet-consumenten) worden incassokosten uitsluitend berekend over de hoofdsom. Na afloop van een jaar waarover de (wettelijke) rente wordt berekend, wordt de hoofdsom vermeerderd met de wettelijke rente, waarover alsdan incassokosten mogen worden berekend eerst na sommatie (conform de WIK in het geval dat de debiteur een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf).

Ten aanzien van vorderingen op consumenten dienen te allen tijde de voorschriften van de WIK in acht te worden genomen. Ten aanzien van vorderingen op niet consumenten bestaat de mogelijkheid om af te wijken voor zover een zodanige afwijking schriftelijk aantoonbaar is overeengekomen.

**D.** Een kopie van de algemene voorwaarden van de opdrachtgever dan wel een kopie van de (standaard) overeenkomst tussen opdrachtgever en de debiteur dan wel enig ander document waaruit een van de WIK afwijkende afspraak blijkt, voor zover dit is toegestaan.

**R.**

- Ten minste twee (2) recent afgerekende dossiers;
- Ten minste vier (4) eerste sommaties aan de debiteur.

**8b.** Ten aanzien van vorderingen waarvan het verzuim is ingetreden voor 1 juli 2012 (zie toelichting) geldt in afwijking van het bepaalde onder 8a dat aan debiteuren uitsluitend kosten in rekening worden gebracht conform de onderstaande uitgangspunten:

Indien contractueel tussen de opdrachtgever en de debiteur is overeengekomen welke kosten bij niet nakoming van de verplichtingen ten laste van debiteur worden gebracht, dan mogen maximaal deze kosten bij de debiteur worden gevorderd;



### 8b. Vervolg.

Indien contractueel tussen de opdrachtgever en de debiteur niet is overeengekomen welke kosten bij niet nakoming van de verplichtingen ten laste van debiteur worden gebracht kunnen maximaal de tarieven conform het **Rapport Voorwerk II** (zie toelichting) bij de debiteur in rekening worden gebracht, verhoogd met kosten ten behoeve van het in behandeling nemen van de vordering zulks met een maximum van Euro 25,00.

Kosten die verband houden met informatie zoals (doch niet uitsluitend): Handelsregister, Gemeentelijke Basis Administratie, RDW en het Kadaster, mogen uitsluitend bij debiteur in rekening worden gebracht voor het werkelijke bedrag, ongeacht of ten aanzien daarvan de opdrachtgever contractueel een hogere vergoeding heeft bedongen.

BTW wordt slechts gevorderd bij een debiteur indien de opdrachtgever de BTW niet kan verrekenen.

In rekening gebrachte kosten mogen nooit strijdig zijn met de wet-, en regelgeving die van toepassing is op de betreffende vordering c.q. de overeenkomst die daaraan ten grondslag ligt.

Indien de WCK van toepassing is op de vordering dan worden de buitengerechtigde kosten geacht te zijn verdisconteerd in de door een debiteur verschuldigde contractuele rente. De incassokosten mogen worden berekend over de hoofdsom en de rente.

Rente mag alleen worden berekend over de hoofdsom en de kosten na (a) een verkregen vonnis, of (b) bij schriftelijke instemming van de debiteur met een betalingsregeling. Het verhogen van de incassokosten bij elke incassohandeling is toegestaan, mits het totaal aan deze criteria voldoet. De debiteur mag niet worden verzocht in te stemmen met hogere incassokosten dan het bepaalde in deze criteria.

Kosten ten behoeve van informatie mogen als stelpost (gemiddelde) worden opgevoerd mits:

- De informatie daadwerkelijk is opgevraagd; en
- Het bedrag van de stelpost door middel van een berekening wordt verantwoord.

### D.

- Een afschrift van de algemene voorwaarden van de opdrachtgever die van toepassing zijn op de vordering dan wel een afschrift van de onderliggende overeenkomst tussen de opdrachtgever en de debiteur; of
- Een kopie van het rapport Voorwerk II inclusief staffel en nota's van de werkelijke kosten.

R. Ten minste twee (2) recent afgerekende dossiers en ten minste vier eerste sommaties aan debiteuren.

**9.** Indien blijkt dat een debiteur aantoonbaar problematische schulden heeft of in financiële problemen dreigt te komen, dan zal het Incassobedrijf terughoudend zijn met het inzetten van gerechtelijke procedures of executiemaatregelen, onder meer gelet op de daarmee verband houdende (hoge) kosten.

**10.** Het Incassobedrijf beschikt over een duidelijke website waarop voor consumenten duidelijke informatie is opgenomen over:

- De identiteit van het Incassobedrijf;
- Betaling en betalingsregelingen;
- De klachtenprocedure.

## C. OPDRACHTGEVER

1. Het Incassobedrijf verricht uitsluitend Incassodiensten aan bedrijven en organisaties die op professionele en fatsoenlijke wijze zaken doen en zich houden aan vigerende wet-, en regelgeving.

Het Incassobedrijf onthoudt zich van het aangaan van verbintenissen met partijen waarvan de rechtmatigheid van de ter incasso aan te bieden of aangeboden vordering(en) aantoonbaar ongegrond is of op enig moment wordt.

Vorderingen afkomstig van partijen die vermeld worden op de lijst **Overzicht Spooknota's gemeld bij SAF** ([www.fraudemeldpunt.nl](http://www.fraudemeldpunt.nl)) zullen door het Incassobedrijf niet in behandeling worden genomen.

Incassodiensten worden door het Incassobedrijf slechts verleend indien en voor zover de overeenkomst daartoe conform de vigerende wet-, en regelgeving tot stand is gekomen en aantoonbaar geen sprake is van misleiding.

Het Incassobedrijf is te allen tijde verantwoordelijk voor een aantoonbare controle op het voldoen aan de in deze paragraaf voorgeschreven eisen.

2. De Incassodiensten worden slechts uitgevoerd op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen het Incassobedrijf en de opdrachtgever, waarin ten minste is vastgelegd:

- De werkwijze ten aanzien van de incassoprocedure;
- Heldere, overzichtelijke tariefafspraken met betrekking tot ten minste (a) provisie, (b) kosten inschakeling van derden, (c) externe kosten zoals informatieaanvragen.
- Welke kosten door het Incassobedrijf maximaal aan de debiteur in rekening worden gebracht;
- De werkwijze met betrekking tot voortgangsrapportages;
- Hetgeen bij opdrachtgever in rekening wordt gebracht indien de debiteur (deels) kosten heeft voldaan;
- De wijze van afdracht van geïncasseerde bedragen;
- De informatie die de opdrachtgever ter beschikking dient te stellen aan het Incassobedrijf bij het verlenen van een opdracht;
- De bereidheid van de opdrachtgever om alle relevante documentatie en/of informatie op aanvraag te overleggen;
- De wijze waarop en waar een debiteur duidelijkheid kan verkrijgen bij vragen en opmerkingen over de vordering;
- Indien van toepassing de inhoud en de wijze van gebruik van Profitletters zodanig dat het Incassobedrijf verantwoordelijk is en blijft voor het voldoen aan deze criteria.
- De duur, verlenging en beëindiging van de overeenkomst;

## 2. Vervolg.

- Indien het Incassobedrijf zich bedient van algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de Incassodiensten een verwijzing naar die algemene voorwaarden waarin ten minste is opgenomen; definities, toepasselijk recht, verstrekken volmacht, mogelijkheid tot weigeren van opdracht, aansprakelijkheid en schadevergoeding, gegevensverwerking, betaling en facturering, bevrijdende betaling door de debiteur en de geschillenregeling.

Met een overeenkomst wordt gelijkgesteld een schriftelijk bevestigde offerte en/of vastlegging in bezoekenrapporten of een briefwisseling.

Indien een opdrachtgever zijn eigen (inkoop)voorwaarden van toepassing wenst te verklaren dan mogen deze voorwaarden geen bepalingen bevatten die strijdig zijn met de Criteria, en moet hij er schriftelijk mee instemmen dat de Criteria van toepassing zijn.

### D.

- Algemene voorwaarden;
- Ten minste vijf (5) overeenkomsten.

3. Geïnde gelden worden niet later afgedragen dan op de laatste werkdag van de maand volgend op de maand dat het dossier voor (eind)afrekening met de opdrachtgever in aanmerking komt.

Afwijking van deze eis is toegestaan mits dit schriftelijk met de opdrachtgever wordt overeengekomen.

R. Ten minste vijf (5) actuele dossiers.

4. Een incasso-opdracht wordt alleen in behandeling genomen als de volgende gegevens beschikbaar zijn:

- Datum, bedrag, omschrijving van factuur;
- NAW-gegevens van debiteur.

Eventueel mag de omschrijving pas op eerste aanvraag worden geleverd.

R. Ten minste vijf (5) actuele dossiers.

I. Betrokken medewerkers.

**5.** De opdrachtgever verneemt binnen vijf (5) dagen na ontvangst van een incasso-opdracht of deze door het Incassobedrijf wordt geaccepteerd, afgewezen, dan wel onderworpen aan nader onderzoek.

Afwijking van deze eis is toegestaan mits dit schriftelijk met de opdrachtgever wordt overeengekomen.

**R.** Ten minste vijf (5) actuele dossiers.

**6.** De debiteur wordt voor het eerst benaderd binnen vijf (5) dagen na acceptatie van de incasso-opdracht.

Afwijking van deze eis is toegestaan mits dit schriftelijk met de opdrachtgever wordt overeengekomen.

**R.** Ten minste vijf (5) actuele dossiers.

**7.** De opdrachtgever ontvangt minstens elk kwartaal per incasso-opdracht schriftelijk een overzichtelijke voortgangsrapportage.

Afwijking van deze eis is toegestaan mits dit schriftelijk met de opdrachtgever wordt overeengekomen.

De rapportage dient te zijn gekoppeld aan afspraken over de werkwijze.

**R.** Ten minste vijf (5) actuele dossiers.

**8.** De opdrachtgever ontvangt desgevraagd alle inlichtingen over de voortgang van zijn incasso-opdrachten die voor hem van belang en bestemd zijn. De inlichtingen worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen verstrekt.

**R.** Ten minste vijf (5) actuele dossiers.

**9.** De opdrachtgever ontvangt bij afsluiting van het dossier schriftelijk een heldere en overzichtelijke financiële verantwoording. Als de opdrachtgever ermee heeft ingestemd, is een verantwoording alleen op internet ook toegestaan. Het dossier is financieel afgewikkeld binnen vijf (5) weken na algehele voldoening, of binnen vijf (5) weken nadat is vastgesteld dat er geen verdere resultaten zijn te bereiken.

De verantwoording dient te zijn gekoppeld aan de tariefafspraken.

**R.** Ten minste vijf (5) actuele dossiers.

**10.** Aan de opdrachtgever worden alleen daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening gebracht indien deze zelfde kosten niet op debiteur zijn verhaald.

**R.** Ten minste vijf (5) afgerekende dossiers.

**11.** Aan de opdrachtgever worden uitsluitend daadwerkelijk geleverde diensten in rekening gebracht.

**R.** Ten minste vijf (5) actuele dossiers.

## D. INTERNE ORGANISATIE EN ADMINISTRATIE

1. Iedere incasso-opdracht wordt geregistreerd, en in dossiers of op een andere wijze, overeenkomstig wettelijke bewaartermijnen vastgelegd, zodat volledigheid van gegevens en snelle vindbaarheid zijn gewaarborgd.  
De debiteurenadministratie geschiedt elektronisch.  
Elke opdracht is gerelateerd aan de bijbehorende overeenkomst.

R. Ten minste vijf (5) actuele dossiers uit de debiteurenadministratie en archief.

2. Het Incassobedrijf draagt er zorg voor dat de Wet bescherming persoonsgegevens ('WBP') volledig en effectief is geïmplementeerd wat onder meer blijkt uit de volgende maatregelen:

- Adequate afscherming van fysieke en elektronische gegevens;
- Het hebben en houden van interne voorschriften ten aanzien van de omgang en vernietiging van gegevens;
- Het hebben en houden van interne voorschriften en richtlijnen ten aanzien van het recht van inzage en correctie van debiteuren;
- Adequate instructies aan en voldoende kennis bij de medewerkers van het Incassobedrijf ten aanzien van de regels met betrekking tot gegevensverwerking;
- Het hebben en houden van een Privacystatement overeenkomstig de tekst die hiervoor door het NVI is vastgesteld en waaruit (extern) blijkt op welke wijze en voor welke doeleinden het Incassobedrijf gegevens verwerkt;
- Voor zover het Incassobedrijf daartoe wettelijke is gehouden, het er voor zorgdragen dat de verwerking van gegevens is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens ('CBP');
- Het maken van afspraken en formaliseren daarvan in overeenkomsten indien verwerking wordt uitbesteed aan en of wordt uitgevoerd ten behoeve van derden.

De WBP is niet van toepassing op natuurlijke personen voor zover zij optreden als vertegenwoordiger van een onderneming.

Handelsinformatiebureaus mogen alleen worden ingeschakeld voor zover deze zich contractueel verbinden te (blijven) voldoen aan de NVH-gedragscode, of NVH-lid zijn.

Een zodanig handelsinformatiebureau mag de opdracht niet uitbesteden aan een organisatie die niet is gebonden aan de NVH-gedragscode.

De NVI heeft een model Privacy Statement opgesteld dat faciliterend ter beschikking wordt gesteld aan het Incassobedrijf. Het Incassobedrijf is gerechtigd om in eigen stijl een privacy statement op te stellen, waarbij ten minste alle onderwerpen zoals vermeld in de lijst 'Minimale eisen Privacy Statement' moeten zijn opgenomen.

## 2. Vervolg.

### D.

- Registermelding bij het CBP;
  - Overeenkomsten (inclusief externe systeembeheerder).
- I. Betrokken medewerkers.
- R. Computerbestanden en klachten.

## 3. Uit de contractadministratie is gemakkelijk af te leiden:

- Welke overeenkomsten actueel zijn;
- Welke overeenkomst van toepassing is op welke vordering(en).

### R. Contractadministratie.

## 4. Het Incassobedrijf heeft een geschreven procedure voor de behandeling van klachten.

In de klachtenprocedure is ten minste vastgelegd:

- Het feit dat de klager binnen vijf (5) werkdagen een ontvangstbevestiging ontvangt;
- Het toezicht op de voortgang van en de zorgvuldigheid bij de behandeling van de klacht;
- Een verwijzing naar de beroepsprocedure;
- Het feit dat de klager geattendeerd dient te worden op beroepsmogelijkheden;
- Een inzichtelijke registratie en archivering.

### D. Klachtenprocedure.

### R. Ten minste vijf (5) recente klachten.



## E. FINANCIËLE ORGANISATIE

1. Geïncasseerde vorderingen zijn beschermd tegen de gevolgen van een eventueel faillissement van het Incassobedrijf door het bestaan van een **Stichting Derdengelden** (zie toelichting). Het Incassobedrijf draagt er zorg voor dat betalingen door of namens een debiteur worden gedaan op de door een afzonderlijke rechtspersoon beheerde bankrekening. De wijze waarop Derdengelden wordt aangehouden geschiedt conform de voorschriften zoals nader opgenomen in de Toelichting Stichting Derdengelden Incasso.

Onttrekkingen aan de derdenrekening geschieden op dossierniveau, of op basis van een factor met historisch verantwoorde berekening.

De naleving van de statuten (het aantal bestuursleden, vergaderingen, enzovoort.) wordt niet getoetst.

- D. Een akte van de Stichting Derdengelden en origineel briefpapier c.q. brieftekst.
- R. Inzage in het gebruik van de derdenrekening.

2. Derdengelden mogen door het Incassobedrijf uitsluitend worden aangewend om op een contractueel bepaald tijdstip aan de desbetreffende opdrachtgever te worden doorgestort. Garantstelling aan schuldeisers (bijvoorbeeld banken) is uitdrukkelijk verboden.

3. De administratie van geïncasseerde gelden is zodanig transparant en toegankelijk dat hierover op elk moment volledige verantwoording kan worden afgelegd.

- R. Ten minste vijf (5) actuele dossiers.

4. De financiële administratie van het Incassobedrijf sluit aan op de afzonderlijke dossiers, op een zodanige wijze dat eventuele verschillen worden gesignaleerd en op korte termijn worden hersteld.  
De aansluiting wordt minstens 1 keer per maand gecontroleerd.

Een adequate procedure dient aanwezig te zijn en te worden nageleefd.

Als de incassosoftware en de boekhouding zijn geïntegreerd in één softwarepakket, is controle van de aansluiting niet nodig.

- D. Interne procedure en indien aanwezig jaarlijkse accountsverklaring.
- R. Verslagen tussentijdse controles.

**5.** Onterecht en/of teveel ontvangen betalingen worden teruggestort binnen vier (4) weken nadat de informatie hierover is binnengekomen, dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.

Een adequate procedure moet aanwezig zijn en worden nageleefd. Het Incassobedrijf zal zich voldoende inspannen teneinde de gegevens terug te vinden.

Terugstorting binnen zes (6) weken is toegestaan in verband met de mogelijkheid om automatische incasso ongedaan te laten maken.

Voor bedragen tot Euro 25,00 hoeft de debiteur niet actief te worden benaderd.

Aan debiteuren die hardnekkig door (blijven) betalen mogen redelijke administratiekosten in rekening worden gebracht.

Teveel ontvangen bedragen zullen niet zonder instemming van de debiteur worden vereffend met vorderingen van andere opdrachtgevers, tenzij de debiteur onduidelijk is over de bestemming.

**D.**

- Interne procedure (voorzien van criteria);
- Jaarlijkse accountantsverklaring (indien aanwezig).

**R.** Overzichten van dergelijke betalingen; minstens vijf (5) recent ontvangen betalingen (gegevens moeten zijn terug te vinden in computersysteem).

## TOELICHTING EN VERKLARENDE WOORDENLIJST

### Overgangssituatie

Er is een uitsplitsing gemaakt in hoofdstuk B. Debiteuren onder punt 8 (pag. 6) 'Vorderingen van debiteuren vanaf en vóór 1 juli 2012' in 8a en 8b.

Hierbij geldt 8a voor vorderingen waarvan het verzuim is ingetreden **na 1 juli 2012** en 8b voor vorderingen waarvan het verzuim is ingetreden **vóór 1 juli 2012**.

Gelet op het feit dat er nog veel vorderingen zijn waarvan het verzuim voor 1 juli 2012 is ingetreden, en waarvoor dus de oude regeling geldt, zullen deze vereisten onverkort in de Keurmerkcriteria worden gehandhaafd. Het Incassobedrijf dient er voor zorg te dragen dat, in geval van oude vorderingen, zij beschikt over een versie van de algemene voorwaarden van de klant die gold op het moment dat de oude vordering ontstond, dan wel een kopie (algemeen) contract leverancier-debiteur of enig ander document waaruit de afspraak blijkt. Dit om verwarring te voorkomen en/of niet te kunnen toetsen.

### Hoofdstuk B. Debiteuren - Criterium 8a

Voor vorderingen op consumenten ('BtoC') is de WIK van dwingend recht: er mag derhalve niet van de regeling worden afgeweken. Voor vorderingen op niet consumenten is de regeling van regelend recht. Dat betekent dat de wettelijke maximale vergoeding voor incassokosten geldt, tenzij partijen vooraf zijn overeengekomen daar van af te wijken. Indien er geen contractuele afspraken gemaakt zijn, mag maximaal het in de WIK voorgeschreven bedrag in rekening worden gebracht. Het Incassobedrijf dient zich er voor zover mogelijk van te vergewissen welke contractuele afspraken ten aanzien van eventueel in rekening te brengen kosten zijn gemaakt tussen de opdrachtgever en de debiteur. De Nota van Toelichting (Staatsblad 141) bij de totstandkoming van de WIK vermeldt dat: "**indien niet de maximale incassokosten op grond van de wettelijke regeling worden gevraagd, dient ook te worden vermeld wat de maximale incassokosten zijn die op basis van de wettelijke regeling in rekening kunnen worden gebracht.**" Op welke wijze invulling kan/mag worden gegeven aan de verplichting tot "vermelding van de maximale incassokosten op basis van de wettelijke regeling" (bijvoorbeeld door het noemen van het bedrag, het verwijzen naar de staffel of een verwijzing naar algemene voorwaarden) wordt in de Nota van Toelichting niet nader toegelicht en zal in de toekomst door jurisprudentie duidelijk moeten worden.

### Rapport Voorwerk II

Rapport van de werkgroep van de Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak inzake de buitengerechtelijke kosten, zoals gewijzigd in november 2000, tarieven aangepast in 2005 (Staatscourant 18 maart 2005, nr. 53, pag. 34).

### Derdengelden

Derdengelden zijn door het Incassobedrijf ter zake van een vordering door of namens een debiteur ontvangen gelden voor de opdrachtgever onder aftrek van de contractueel voor het Incassobedrijf afgesproken vergoeding(en).

## PRIVACY STATEMENT

.....  
(naam lidbedrijf)

**Dit Privacy Statement is in werking getreden op .....**

..... is ervan overtuigd dat de bescherming en eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van haar stakeholders (zoals medewerkers, klanten, debiteuren en andere relaties van groot belang is. Persoonsgegevens worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld.

Wij kunnen onze bedrijfsactiviteiten niet uitoefenen zonder bepaalde persoonsgegevens te verwerken. Wij achten het hierbij van belang dat de verwerking van persoonsgegevens gebeurt op een wijze die in overeenstemming is met de bestaande waarborgen voor de bescherming van de privacy. Hierin volgen wij de bestaande wettelijke regels voor de bescherming van persoonsgegevens, te weten de 'Wet bescherming persoonsgegevens' (WBP).

..... houdt zich in alle gevallen aan de eisen van de Wet bescherming persoonsgegevens.

### Meldingsplicht

De Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) kent een meldingsplicht. Deze verplichting houdt in dat in principe alle geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerkingen van persoonlijke gegevens (persoonsgegevens) aangemeld moeten worden bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) danwel bij een functionaris voor de gegevensbescherming (fg), welke is geregistreerd bij het CBP. Het CBP/fg houdt een openbaar register bij waarin alle (wijzigingen van de) verwerkingen staan, samen met een aantal kenmerken van die verwerkingen zoals het doel of de doeleinden, het soort betrokkenen en de categorieën van gegevens. Het openbaar register van het CBP vindt u via de website: [www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl).

### Onderscheid rol als verantwoordelijke versus bewerker

Voor zover onze opdrachtgever zelf de doelen en de middelen van de gegevensverwerking van de persoonsgegevens van haar debiteuren vaststelt, is onze opdrachtgever de verantwoordelijke van haar eigen persoonsgegevens. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal ..... deze persoonsgegevens in opdracht van haar opdrachtgever als bewerker verwerken.

Als bewerker zal ..... naar beste vermogen zorg dragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

In dit Privacy Statement informeert ..... u over de wijze waarop ..... als verantwoordelijke met uw persoonsgegevens omgaat.

### **Onderscheid persoonsgegevens en anonieme gegevens**

..... maakt onderscheid tussen persoonsgegevens en anonieme gegevens.

Persoonsgegevens zijn die gegevens op basis waarvan uw identiteit kan worden herleid, zoals uw naam, adres, e-mail adres, telefoonnummer en leeftijd.

..... kan op verschillende manieren de beschikking krijgen over uw persoonsgegevens. In de eerste plaats kunt u deze persoonsgegevens zelf hebben verstrekt via deze website of anderszins. Daarnaast kan

..... uw persoonsgegevens hebben verkregen van haar opdrachtgevers of van dataleveranciers.

Anonieme gegevens zijn gegevens die niet (meer) kunnen worden herleid tot uw identiteit. Een belangrijk en veel voorkomend voorbeeld van anonieme gegevens is het IP-adres. Wanneer u onze website bezoekt, is het noodzakelijk bepaalde informatie te verzamelen om de verbinding goed te laten verlopen. Als u een webpagina opvraagt, is het voor de webserver noodzakelijk te weten waar de pagina naar toe moet. Daarvoor wordt gebruik gemaakt van uw IP-adres. Dit is een nummerreeks die automatisch door uw internet provider aan uw computer wordt toegekend iedere keer wanneer u inlogt op het internet, zodat uw computer kan worden geïdentificeerd.

## Voor welke doeleinden gebruikt ..... uw persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens om:

- Tot incasso van de door onze cliënten uit handen gegeven vorderingen te kunnen komen:
- Op basis van actuele en historische (betaal)gegevens met betrekking tot onder andere (de resultaten uit) incasso, te komen tot een database aan de hand waarvan een scoringswaarde c.q. risicoprofiel kan worden vast gesteld, waarmee de kans op verhaalbaarheid kan worden ingeschat
- Door middel van onze diensten een bijdrage te leveren aan het voorkomen van overkreditering, het minimaliseren van betalingsrisico's en andere problematische schuldsituaties bij betrokkenen; en
- Uw reacties via de online invulformulieren (beschikbaar op de website) zo snel en gemakkelijk mogelijk te laten verlopen.

..... verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend voor de bovengenoemde doelstellingen, die ook geregistreerd zijn bij het CBP of, indien van toepassing, bij haar functionaris voor de gegevensbescherming (fg).

..... kan de gegevens aan derden ter beschikking stellen die zijn betrokken bij het verwerken en uitvoeren van de genoemde doelstellingen. Met deze derden heeft ..... bewerkerovereenkomsten gesloten. Daarnaast kan ..... voor zover dit toegestaan is op basis van de toepasselijke nationale regelgeving, de persoonsgegevens uitwisselen met aan haar gelieerde ondernemingen, en andere organisaties, die ook buiten de EER (Europese Economische Ruimte) gevestigd kunnen zijn, een en ander voor de doeleinden zoals genoemd in dit Privacy Statement.

## Beveiliging persoonsgegevens

..... gaat uiterst zorgvuldig met de persoonsgegevens om en draagt, tezamen met eventuele bewerkers, zorg voor een passende organisatorische en technische beveiliging van haar bestanden waarin de persoonsgegevens worden opgeslagen. Op deze wijze stellen wij zeker dat deze gegevens alleen toegankelijk zijn voor personen die daar uit hoofde van hun functie toe bevoegd zijn en dat de gegevens alleen worden gebruikt voor de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.

## Externe links

Deze website kan links naar andere websites bevatten. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het privacybeleid of de inhoud van deze andere websites. Wij raden u aan kennis te nemen van de privacyverklaringen op deze websites.

## Rechten ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens

..... deelt de betrokkene mee, (wettelijke) uitzonderingen daargelaten, of bepaalde gegevens worden verwerkt en zal meewerken aan het verzoek deze gegevens te verbeteren of aan te vullen.

Verzoeken om inzage in de eigen persoonsgegevens kunnen schriftelijk worden ingediend op bovenstaand adres van ..... onder vermelding van Inzage Persoonsgegevens en onder bijsluiting van een kopie van een geldig legitimatiebewijs. Voorts dient de aanvrager zijn privé postadres en het dossiernummer te vermelden alsmede zijn handtekening te zetten. Binnen vier weken wordt, indien aan het verzoek wordt voldaan, een volledig overzicht verstrekt van de betreffende persoonsgegevens in de verwerkingen die zijn aangemeld.

Indien ..... voldaan heeft aan een verzoek om gegevens te verbeteren of aan te vullen, zal zij derden aan wie deze gegevens zijn verstrekt, mededeling doen van de aangebrachte wijzigingen. .... hoeft niet aan het verzoek te voldoen indien dit onmogelijk is of een onevenredige inspanning kost.

## Wijziging Privacy Statement

Wij kunnen te allen tijde en met of zonder kennisgeving dit Privacy Statement wijzigen. Wij raden u daarom aan om van tijd tot tijd opnieuw dit Privacy Statement te raadplegen zodat u bekend bent met eventuele wijzigingen in dit Privacy Statement.

## Vragen, opmerkingen of klachten

Wanneer u vragen heeft die niet in dit Privacy Statement zijn beantwoord, wanneer u suggesties of opmerkingen heeft over de inhoud daarvan, of wanneer u uw persoonsgegevens wilt inzien of wijzigen, dan wel klachten heeft over de manier waarop ..... met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan kunt u op onze website kijken voor aanvullende informatie, danwel ons dit laten weten door een brief te sturen naar ..... onder vermelding van 'Privacy'. Daarmee kan ..... voorkomen dat problemen of zorgen blijven bestaan.

## Lijst Minimale eisen Privacy Statement

Het model Privacy Statement wordt faciliterend ter beschikking gesteld. Dit model voldoet aan de eisen die de NVI stelt. Indien het Incassobedrijf er voor kiest om een eigen Privacy Statement op te stellen, dan dienen minimaal onderstaande onderwerpen te worden opgenomen. Aan genoemde onderwerpen dient een inhoud te worden gegeven die vergelijkbaar is met de tekst zoals verwoord in het model Privacy Statement.

- Naam bedrijf.
- Datum waarop het PS in werking is getreden.
- Meldingsplicht CBP/fg.
- Onderscheid rol als verantwoordelijke versus bewerker.
- Duidelijke omschrijving doeleinden gebruik persoonsgegevens.
- Beveiliging persoonsgegevens.
- Rechten t.a.v. de verwerking van de persoonsgegevens.



