



# ALGEMENE VOORWAARDEN COEO B.V.

GELDIG PER SEPTEMBER 2019



Dossier geschiedt uitdrukkelijk met uitsluiting van iedere vorm van aansprakelijkheid voor coeo.

**7.7.** Cliënt is aansprakelijk voor alle mogelijke schade welke coeo lijdt ten gevolge van ingediende niet-gerechtafdige Dossiers of enig onrechtmatig handelen door Cliënt jegens het coeo dan wel jegens derden zoals - doch niet beperkt tot - de Klant, gerechtsdeurwaarders, advocaten, werknemers van coeo in ruime zin of de rechterlijke macht en vrijwaart coeo van alle vorderingen, aanspraken en schade van derden, die hun oorzaak vinden in het namens coeo in behandeling nemen en/of incasseren van door Cliënt aangeboden Dossiers.  
**7.8.** coeo draagt geen aansprakelijkheid voor het mogelijk onjuist verwerken van gegevens van door Cliënt aangeleverde Dossiers. Cliënt dient te allen tijde, middels het gebruik van de coeo-APP, de ingevoerde gegevens te verifiëren.  
**7.9.** Enige in dit artikel vervatte bepaling dat geldt voor een Dossier, geldt tevens analoog voor iedere andere dienst.

## 8. INCASSO

**8.1.** Indien Cliënt coeo opdraagt een Vordering te incasseren, machtigt Cliënt coeo om in haar naam alle benodigde incasso- en (buiten) gerechtelijke of executoriale handelingen te verrichten die naar het inzicht van coeo noodzakelijk zijn. Deze machtiging houdt onder meer in: (a) het zowel in persoon, schriftelijk, elektronisch als telefonisch benaderen van de Klant; (b) het aan de Klant in rekening brengen van Rente en alle wettelijke toelaatbare kosten; (c) het ontvangen en in beheer houden van gelden welke toebehoren aan Cliënt; (d) het treffen van een - gelet op de omstandigheden van het geval - door coeo redelijk geachte betalingsregeling; (e) het starten van een procedure voor een rechterlijke instantie; (f) het aanvragen van een faillissement van de Klant of het in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Incasseren adviseren van schuldhulpverlening aan de Klant; (g) het inzetten van een Klantenbezoeker of deurwaarder; (h) het communiceren met justitiële autoriteiten over de Vordering.

**8.2.** Het coeo biedt Klanten de mogelijkheid om via telefoon, email, telefax en via coeo APP Informatie in te winnen of betalingsafspraken te maken over de Vordering.

**8.3.** Indien het voor de behandeling van een Dossier of incassowerkzaamheden noodzakelijk is juridische werkzaamheden te verrichten, waaronder begrepen doch niet slechts beperkt tot - het voeren van een gerechtelijke procedure, het opstellen van een (juridisch) document of het treffen van een schikking, is coeo gerechtigd deze kosten te factureren conform het juridische uurtarief, zonder dat hiervoor de expliciete toestemming van Cliënt noodzakelijk is. De betreffende kosten kunnen op voorschotbasis aan Cliënt in rekening gebracht worden alvorens de werkzaamheden hebben plaatsgevonden, doch is coeo hiertoe niet verplicht. Zolang de voorschotbetaling niet is ontvangen, is coeo niet gehouden tot het verrichten van verdere werkzaamheden, doch is zij nimmer tot een zodanige opschorting verplicht.

**8.4.** Er vindt geen tussentijdse afdracht van door coeo geïncasseerde bedragen plaats, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

**8.5.** coeo is gerechtigd kosten, al dan niet gemaakt door derden, bij Cliënt in rekening te brengen voor zover deze niet verhaalbaar zijn op de Klant.

**8.6.** coeo is gerechtigd haar Dossier te beëindigen, indien naar haar oordeel in redelijkheid niet is te verwachten dat zonder gerechtelijke procedure betaling is te verkrijgen en/of de Klant de Vordering op juridische gronden betwist en coeo een gerechtelijke procedure niet prudent acht. Ook bij onvoldoende bekende verhaalsmogelijkheden van Klant, dan wel verdere behandeling van het Dossier niet opportuun wordt geacht, danwel coeo aan de behandeling van het Dossier (mogelijk) materiële of immateriële schade ondervindt, is coeo gerechtigd het Dossier te beëindigen. Indien de reden van het beëindigen van het Dossier naar het oordeel van coeo zich vindt in enig toedoen of nalaten van Cliënt is coeo gerechtigd Buitengerechtelijke Incassokosten bij Cliënt in rekening te brengen.

**8.7.** Er is sprake van betaling door de Klant wanneer de Klant de Vordering aan coeo, dan wel rechtstreeks aan Cliënt, (gedeeltelijk) heeft voldaan. Met betaling wordt gelijkgesteld een door de Klant tegenover Cliënt op zich genomen tegenprestatie, een compensatie van de Vordering, een creditering, verrekening of een levering of retournering van goederen. Cliënt dient coeo er zo snel mogelijk van in kennis te stellen als de Klant betaalt of een andersoortige prestatie levert welke strekt tot voldoening van haar Vordering en verschaft coeo hiertoe inzicht.

**8.8.** In het geval dat tijdens het Dossier de gehele Vordering wordt geïncasseerd, zal al het meerdere dat boven de Hoofdsom wordt geïncasseerd, worden geacht ter voldoening van de Buitengerechtelijke Incassokosten, Rente en overige kosten te dienen. Deze gelden, waaronder in het bijzonder de Rente, komen volledig toe aan coeo, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

**8.9.** Indien een Klant slechts een gedeelte van de Vordering heeft voldaan en verdere incassering door coeo - eventueel in overleg met Cliënt - niet prudent wordt geacht zonder een gerechtelijke procedure is coeo gerechtigd om haar Buitengerechtelijke Incassokosten volledig of evenredig in rekening te brengen - indien mogelijk - te verrekenen met hetgeen dat is geïncasseerd, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.  
Voorbeeld evenredige verdeling: \* Hoofdsom: € 100,- / Incassokosten € 40,- / Totaal € 140,-  
Geïncasseerd € 70,- (50% van € 140,-) => coeo inbrengt in rekening bij Cliënt: € 20,- (50% incassokosten) => Cliënt ontvangt = € 50,-.  
\*Op deze berekening kunnen uitzonderingen bestaan en kunnen derhalve geen rechten aan worden ontleend.

**8.10.** Door Klant te verrichten betalingen dienen gestort te worden op de

rekening van de Stichting Dergengelden coeo. Elke door deze stichting ontvangen betaling wordt geacht bevrijdend te zijn verricht, ook ten opzichte van Cliënt en de Vordering, ook in het geval van faillissement dan wel surseance van coeo.

**8.11.** Iedere betaling door Klant strekt allereerst ter voldoening van hetgeen coeo en de derde haar voor het Dossier ingeschakelde derden toekomst, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

**8.12.** Indien Cliënt een Dossier intrekt, zonder overleg met of buiten coeo om een betalingsregeling treft met Klant, met de Klant een schikking treft, coeo zonder enig bericht laat, coeo niet op een redelijke termijn voorziet van - naar het oordeel van coeo - relevante instructies, het Dossier zonder overleg verstrekt aan een derde, de Vordering op Klant crediteert, dan wel op enige andere wijze - naar het oordeel van coeo - een verdere incassobehandeling en incassering van Buitengerechtelijke Incassokosten in de weg staat, is coeo gerechtigd Buitengerechtelijke Incassokosten in rekening te brengen zoals deze in het Dossier worden gevorderd van Klant.

**8.13.** Indien in het Dossier kosten door derden zijn gemaakt worden deze bij Cliënt in rekening gebracht.

**8.14.** Indien de Klant één of meerdere verschuldigde bedragen voor de aan coeo overgedragen Vorderingen rechtstreeks voldoet aan Cliënt, dan moet Cliënt dit per ommekeer, doch in ieder geval binnen 5 dagen, aan coeo melden. De financiële afwikkeling vindt vervolgens plaats in overeenstemming met het hiervoor bepaalde. Indien Cliënt ontvangst van een betaling of tegenprestatie niet (tijdig) meldt, danwel de totale hoogte van ontvangen betalingen danwel exacte datum van ontvangst weigert mede te delen, is coeo gerechtigd de Buitengerechtelijke Incassokosten bij Cliënt in rekening te brengen.  
**8.15.** coeo is gerechtigd een Dossier over te zetten in Schuldbewaking indien naar het oordeel van coeo op korte termijn geen incassering mogelijk wordt geacht, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen. Alle gelden die in schuldbewaking geïncasseerd worden, worden op 50% - 50%-basis (vijftig procent - vijftig procent-basis) tussen coeo en Cliënt verdeeld.

**8.16.** Indien een Dossier niet incasseerbaar blijkt vanwege een reden waarvan - naar de maatstaven van het maatschappelijk verkeer - Cliënt behoorde te weten dat zij deze behoorde mede te delen aan coeo, doch dit niet of niet tijdig heeft gedaan, danwel de aard van een Dossier enige incassering bij voorbaat onmogelijk maakt - het één en ander naar oordeel van coeo - is coeo gerechtigd bij Cliënt Buitengerechtelijke Incassokosten in rekening te brengen en het Dossier te sluiten.

**8.17.** Indien coeo meer incasseert op een Vordering dan de door Klant verschuldigde Hoofdsom, doch deze betaling wel expliciet dient ter voldoening van een (niet bij coeo ingediende) Hoofdsom, is coeo gerechtigd om over dit te veel geïncasseerde bedrag haar reguliere kosten te factureren alsof deze Hoofdsom daadwerkelijk aan coeo is overgedragen ter incassering.

## 9. BUITENLANDSE INCASSO

**9.1.** Er is sprake van buitenlandse incasso indien sprake is van een Dossier waarbij een Klant zijn woon- of vestigingsplaats buiten Nederland heeft.  
**9.2.** Alle bijkomende kosten welke tijdens buitenlandse incasso naast de Hoofdsom bij Klant in rekening worden gebracht, komen toe aan coeo en/of de eventueel door haar ingeschakelde derden.

**9.3.** De door coeo ingeschakelde derden kunnen, naast de gebruikelijke tarieven van coeo, provisie in rekening brengen, berekend over het tijdens hun werkzaamheden totaal geïncasseerde bedrag. Artikel 8.1. is analoog van toepassing.

**9.4.** De door coeo aan Cliënt kenbaar gemaakte kosten van derden inzake buitenlandse incasso zijn slechts ter indicatie. De daadwerkelijk geldende tarieven worden kenbaar gemaakt bij het geven van een opdracht door Cliënt en kunnen aan verandering onderhevig zijn. Enige wijziging in deze tarieven geven geen recht aan Cliënt om de overeenkomst(en) met coeo te ontbinden.

**9.5.** Indien sprake is van een Dossier in buitenlandse valuta is coeo nimmer aansprakelijk voor enig koersverlies.

**9.6.** coeo is niet aansprakelijk voor enige schade welke Cliënt lijdt indien een door haar in te schakelen derde om welke reden dan ook weigert een Dossier in behandeling te nemen (tegen reguliere tarieven). In een dergelijk geval komt Cliënt geen recht tot ontbinding van de overeenkomst toe.

## 10. GERECHTELIJKE INCASSO EN JURIDISCHE ONDERSTEUNING

**10.1.** Het gerechtelijke traject en het executietraject komen voor risico en rekening van Cliënt. Omtrent de uitslag van deze trajecten kan nimmer een garantie worden afgegeven en aan enige indicatie over de uitkomst daarvan kunnen geen rechten worden ontleend. coeo is nimmer aansprakelijk voor de mogelijk negatieve resultaten van een gerechtelijke procedure en de daaruit voortvloeiende executie.

**10.2.** Conform hetgeen bepaald in artikel 8.3. is coeo gerechtigd een voorschot van Cliënt te verlangen alvorens enige juridische werkzaamheden worden uitgevoerd of derden worden aangestuurd tot uitvoering daarvan.

**10.3.** Alle bij vonnis toegekende vergoedingen anders dan de Hoofdsom, zoals - maar niet beperkt tot - Buitengerechtelijke Incassokosten, Rente en salaris gemachtigde, zijn na toekenning door de rechter, direct opeisbaar bij Cliënt en komen coeo toe, ongeacht of deze daadwerkelijk op Klant volledig verhaalbaar zijn of reeds zijn vergoed, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

**10.4.** Voor het gerechtelijke en/of executietraject kan coeo gebruik maken van de diensten van derden zoals deurwaarders, advocaten en overige dienstverleners. De kosten van deze derden worden aan Cliënt doorberekend

ongeacht of deze kosten verhaalbaar zijn op Klant.

**10.5.** Hetgeen bepaald in artikel 8.1. geldt onverkort voor de acties van deze door het coeo ingeschakelde derden, met inachtneming van de wetten welke specifiek gelden voor het handelen van deze derden.

**10.6.** coeo is gerechtigd in elk stand van het geding de kosten van de aan Cliënt verleende juridische dienstverlening te factureren, dan wel een additionele voorschotbetaling te verlangen van Cliënt met inachtneming van hetgeen bepaald in artikel 6.1.

**10.7.** coeo is gerechtigd om gerechtelijke (waarde)documenten in beheer te behouden indien Cliënt niet voldoet aan haar betalingsverplichting. coeo is tevens gerechtigd doch nimmer gehouden om de rechten voortkomend uit het gerechtelijke document te effectueren ter voldoening van haar openstaande facturen indien Cliënt, na een redelijke termijn te hebben gekregen voor nakoming, verzuimt haar financiële verplichtingen jegens coeo te voldoen. Cliënt stemt er mee in dat ze nu voor alsdan een vuispandrecht vestigt ten behoeve van coeo op de Vorderingen welke uit executoriale titels kunnen worden verkregen, opdat coeo het recht wordt verleend om bij voorrang boven alle anderen te worden betaald uit enige gelden welke uit hoofde van de executie van de titel kunnen worden verkregen.

## 11. KREDIETINFORMATIE

**11.1.** Toegang tot het product 'kredietinformatie' (tevens omvattende kredietrapporten) geeft Cliënt geen databaserechten of rechten in het copyright, handelsmerken of enige andere intellectuele eigendomsrechten van coeo of enige derde partij, tenzij schriftelijke expliciet anders overeengekomen.

**11.2.** De kredietinformatie wordt beschermd door copyright en andere intellectuele eigendomsrechten. Cliënt heeft geen toestemming en mag derden geen toestemming geven om enig element van de kredietinformatie zonder schriftelijke toestemming van coeo aan te passen, te wijzigen, te modificeren, aan reverse-engineering te onderwerpen, te decompileren of anderszins te belemmeren. coeo kan stappen ondernemen om te assisteren bij identificatie van haar kredietinformatie.

**11.3.** Kredietinformatie is niet bedoeld om te gebruiken als uitsluitende basis voor het nemen van een beslissing en is gebaseerd op gegevens die door derden worden geleverd, waardoor de nauwkeurigheid ervan niet door coeo kan worden gegarandeerd. Hoewel coeo altijd tot doel heeft een hoogwaardige, volledig functionerende service te onderhouden, worden de service en services van derden desalniettemin geleverd op basis van "as is", op basis van beschikbaarheid zonder enige garanties dan ook, uitdrukkelijk of geïmpliceerd.

**11.4.** coeo geeft Cliënt in het bijzonder geen garantie of verzekering over de inhoud van de kredietinformatie. Hoewel coeo alle mogelijke moeite doet om de nauwkeurigheid en kwaliteit van de kredietinformatie te handhaven, kan de informatie incorrect of verouderd zijn. Enig gebruik van de kredietinformatie is daarom op eigen risico van Cliënt.

**11.5.** Alle partijen bij deze overeenkomst garanderen dat zij in het bezit zijn en blijven van alle benodigde licenties, toestemmingen, vergunningen en overeenkomsten die nodig zijn om aan hun verplichtingen onder deze overeenkomst te voldoen en voor het toewijzen van rechten aan de andere partij onder deze overeenkomst.

**11.6.** Ingekochte units/tegoeden aan kredietinformatie bederven binnen 12 maanden nadat deze ter beschikking zijn gesteld aan Cliënt. Er vindt geen restitutie plaats op niet gebruikte units.

**11.7.** Cliënt gebruikt de kredietinformatie alleen voor intern gebruik en zal deze nimmer delen met derden zonder de voorafgaande expliciete schriftelijke toestemming zijdens coeo.

**11.8.** In overeenstemming met de AVG, mag de kredietinformatie alleen door Cliënt worden gebruikt voor het doel van het controleren van kredietwaardigheid en niet ter verkrijging van persoonsgegevens.

**11.9.** Het is verboden om de kredietinformatie te verkopen, distribueren, commercieel exploiteren of anderszins beschikbaar maken of ervan profiteren als waarvoor deze door coeo wordt uitgegeven. Cliënt mag de service niet opnemen in een product of service die Cliënt (weder)verkoop.

## 12. GEBRUIK VAN DE coeo-APP

**12.1.** In geval van een Dossier of gebruik van kredietinformatie op bedrijven heeft Cliënt het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht om gebruik te maken van de coeo-APP van coeo. Dit recht is beperkt tot intern gebruik.

**12.2.** coeo kent Cliënt toegangscode toe voor de coeo-APP. coeo houdt het recht voor deze codes te wijzigen. Cliënt behandelt deze codes vertrouwelijk en maakt deze slechts kenbaar aan door haar eigen geautoriseerde medewerkers of contactpersonen. coeo is nimmer aansprakelijk voor misbruik van deze toegangscode.

**12.3.** In geval van beëindiging van de samenwerking of de van toepassing zijnde overeenkomsten blijven deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht.

## 13. TOEPASSELIJK RECHT EN FORUMKEUZE

**13.1.** Op alle geschillen tussen Cliënt en coeo is bij uitsluiting van al het overige recht, Nederlands recht van toepassing.

**13.2.** Geschillen zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse burgerlijke rechter te Rotterdam, ook indien Cliënt is gevestigd in het buitenland of uitvoering aan de overeenkomst aldaar wordt gegeven, tenzij een dwingend wetsbepaling een dergelijke forumkeuze niet toelaat en een alternatieve rechter aanwijst als zijnde bevoegd om kennis te nemen van het geding.