

Algemene voorwaarden

Versie 2.4, vastgesteld op 30 augustus 2026

Artikel 1 — Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Looijmans: Looijmans Van Leeuwen Incassobureau B.V., ingeschreven in het handelsregister onder nummer 90750527 en in het Register Incassodienstverlening onder registratiekenmerk 00214.
2. Opdrachtgever: de partij die aan Looijmans een opdracht verstrekt tot het verrichten van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden of debiteurenbeheer.
3. Zakelijke opdrachtgever: de opdrachtgever die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, dan wel een rechtspersoon is.
4. Consument-opdrachtgever: de opdrachtgever die een natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
5. Debiteur: degene van wie voldoening van de vordering wordt verlangd.
6. Consument-debiteur: de debiteur die een natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, zoals bedoeld in artikel 6:96 lid 5 BW.
7. Zakelijke debiteur: iedere debiteur die geen consument-debiteur is.
8. Wki-schuldenaar: de debiteur die een natuurlijk persoon is met woonplaats in Nederland en ten aanzien van wie de werkzaamheden binnen de reikwijdte van artikel 2 Wki vallen. Een consument-debiteur is steeds Wki-schuldenaar; een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf kan Wki-schuldenaar zijn zonder consument-debiteur te zijn.
9. Opdracht: de overeenkomst tussen de opdrachtgever en Looijmans, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
10. Vordering: de door de opdrachtgever ter incasso aangeboden vordering tot betaling van een geldsom.
11. Hoofdsom: het bedrag van de vordering, exclusief incassokosten en rente.
12. Incassokosten: de vergoeding voor kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte als bedoeld in artikel 6:96 lid 2 onder c BW, genormeerd in het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
13. Dossierkosten: de fasegebonden vergoeding die de opdrachtgever verschuldigd is onder de voorwaarden van artikel 9 van het tarievenreglement, waarvan de hoogte wordt bepaald door de fase waarin het dossier wordt gesloten.
14. Tarievenreglement: het Tarievenreglement van Looijmans, waarin alle bedragen, percentages en tariefberekeningen uitsluitend zijn opgenomen.
15. Minnelijk traject: het geheel van buitengerechtelijke incassohandelingen zoals omschreven in artikel 5a.
16. Beslispunt: het in artikel 5a lid 3 omschreven moment waarop het minnelijk traject is afgerond.

17. Geïncasseerd: hetgeen in artikel 14 is omschreven.
18. Wki, Bki, Rki: de Wet kwaliteit incassodienstverlening, het Besluit kwaliteit incassodienstverlening en de Regeling kwaliteit incassodienstverlening.
19. Register: het register, genoemd in artikel 3 lid 1 Wki.
20. Werkdag: kalenderdag, niet zijnde een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag als bedoeld in de Algemene termijnenwet.

Artikel 2 — Toepasselijkheid en rangorde

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, opdracht en overeenkomst tussen Looijmans en de opdrachtgever.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden uitsluitend indien deze schriftelijk of elektronisch tussen partijen zijn vastgelegd.
3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Bij strijdigheid geldt de schriftelijke opdrachtbevestiging boven deze algemene voorwaarden. Het tarievenreglement gaat uitsluitend voor waar het bedragen, percentages en tariefberekeningen betreft. Op alle overige punten, waaronder de reikwijdte van de opdracht, bevoegdheden, verplichtingen en procedurele bepalingen, gaan deze algemene voorwaarden voor op het tarievenreglement.
5. Deze algemene voorwaarden regelen uitsluitend de rechtsverhouding tussen Looijmans en de opdrachtgever. Zij scheppen geen verplichtingen ten laste van de debiteur en kunnen niet aan de debiteur worden tegengeworpen.

Artikel 3 — Incorporatie en terhandstelling van het tarievenreglement

1. Op iedere opdracht is het tarievenreglement van toepassing, dat door verwijzing onderdeel uitmaakt van de opdracht binnen de grenzen van artikel 2 lid 4.
2. Alle bedragen, percentages, staffels en tariefberekeningen die betrekking hebben op de vergoeding voor de dienstverlening zijn uitsluitend opgenomen in het tarievenreglement. Deze algemene voorwaarden bevatten geen zodanige bedragen. De in artikel 18 opgenomen aansprakelijkheidsgrenzen maken geen deel uit van het tarievenreglement en kunnen uitsluitend overeenkomstig artikel 24 worden gewijzigd.
3. Vóór of bij het sluiten van de overeenkomst stelt Looijmans deze algemene voorwaarden en het tarievenreglement langs elektronische weg ter beschikking op een wijze die opslag en latere kennisneming mogelijk maakt, overeenkomstig artikel 6:234 BW. Daartoe geldt de volgende werkwijze: a. de opdrachtgever ontvangt beide documenten als afzonderlijk PDF-bestand, voorzien van versienummer en versiedatum; b. Looijmans legt per opdrachtgever vast: het versienummer, de versiedatum, de bestands hash van elk verstrekt document, het tijdstip van verstrekking en het tijdstip en de wijze van aanvaarding; c. de opdrachtgever ontvangt na aanvaarding een bevestigingsmail waarin de onder b genoemde gegevens zijn opgenomen en waaraan beide documenten opnieuw zijn gehecht.
4. Publicatie op www.looijmansvanleeuwen.nl geldt als aanvullende beschikbaarstelling en niet als terhandstelling in de zin van lid 3.

Artikel 4 — Registratie, toezicht en staking van werkzaamheden

1. Looijmans is ingeschreven in het Register Incassodienstverlening en verricht buitengerechtelijke incassowerkzaamheden uitsluitend onder de in het register vermelde naam en met vermelding van het in het register vermelde registratiekenmerk, overeenkomstig artikel 11 lid 1 Wki. De in het register opgenomen contactgegevens komen overeen met de feitelijke situatie, overeenkomstig artikel 11 lid 2 Wki.
2. Het toezicht op de naleving van de Wki berust bij de door de minister aangewezen ambtenaren van de Inspectie Justitie en Veiligheid (artikel 14 lid 1 Wki).
3. Indien de registratie van Looijmans wordt geschorst (artikel 9 Wki), wordt doorgehaald (artikel 10 of 17 Wki) of vervalt (artikel 3 lid 6 Wki), staakt Looijmans met onmiddellijke ingang alle buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, daaronder uitdrukkelijk begrepen alle geautomatiseerde uitgaande processen zoals geplande e-mail, sms-, WhatsApp- en briefverzending en geautomatiseerde escalatie. Looijmans stelt de opdrachtgever en de betrokken debiteuren hiervan zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen twee werkdagen op de hoogte en draagt de dossiers over aan de opdrachtgever of aan een wel ingeschreven incassodienstverlener.
4. Looijmans onderhoudt een interne procedure die waarborgt dat de in lid 3 bedoelde staking technisch en organisatorisch onmiddellijk kan worden geëffectueerd.
5. De opdrachtgever kan de registratiestatus van Looijmans te allen tijde raadplegen in het openbare Register Incassodienstverlening van Screeningsautoriteit Justis.

Artikel 5 — Aard en reikwijdte van de dienstverlening

1. Looijmans verricht uitsluitend buitengerechtelijke (minnelijke) incassowerkzaamheden en debiteurenbeheer. Looijmans hanteert daarbij dezelfde werkwijze, ongeacht of de debiteur een natuurlijk persoon dan wel een rechtspersoon is.
2. Looijmans is geen gerechtsdeurwaarder en geen advocaat. Looijmans is niet bevoegd tot en gaat niet over tot dagvaarding, beslaglegging, tenuitvoerlegging van executoriale titels, het uitvoeren van dwangbevelen of het aanvragen van een faillissement. Voor die stappen werkt Looijmans samen met een gerechtsdeurwaarder en, waar nodig, met een advocaat. Een dossier kan op het beslispunt overeenkomstig artikel 5b aan die partij worden overgedragen, waarna die partij de betreffende stappen verricht en niet Looijmans zelf.
3. De opdracht wordt verstrekt op basis van lastgeving in de zin van artikel 7:414 BW. Looijmans treedt op in naam en voor rekening van de opdrachtgever. Er vindt geen cessie of andere overdracht van de vordering aan Looijmans plaats; de opdrachtgever blijft rechthebbende.
4. De opdracht is een inspanningsverbintenis. Looijmans zegt geen incassoresultaat toe en doet geen uitspraken over te verwachten slagingspercentages.
5. Voor zover debiteurenbeheer kwalificeert als buitengerechtelijke incassowerkzaamheden binnen de reikwijdte van artikel 2 Wki, wordt het verricht overeenkomstig de Wki, het Bki en de Rki. Looijmans past dezelfde kwaliteitsnormen tevens toe op werkzaamheden die buiten die wettelijke reikwijdte vallen. Ook bij debiteurenbeheer wordt de debiteur meegedeeld dat naast de schuldeiser een incassodienstverlener bij de werkzaamheden betrokken is.

Artikel 5a — Het minnelijk traject en het beslispunt

1. Het minnelijk traject bestaat uit de volgende fasen: a. Fase 1 — intake. Aanvaarding van de opdracht, dossiercontrole en, bij een consument-debiteur, controle of een geldige aanmaning als bedoeld in artikel 6:96 lid 6 BW is verzonden en, zo ja, op welke datum deze door de debiteur is ontvangen. b. Fase 2 — de veertiendagenbrief. Indien nog geen geldige aanmaning is verzonden, verzendt Looijmans deze. De betaaltermijn bedraagt veertien dagen, aanvangende de dag na de dag waarop de aanmaning door de debiteur is ontvangen. De aanmaning is zo geformuleerd dat de debiteur in elk geval veertien volle dagen na de dag van ontvangst de gelegenheid heeft te betalen. Looijmans legt per dossier de verzenddatum, het verzendadres en het verzendbewijs vast. Binnen deze fase worden ook herinneringen verstuurd. c. Fase 3 — betalingsverzoek na verzuim (sommatie). Bij een consument-debiteur vangt fase 3 niet eerder aan dan na het verstrijken van de termijn van artikel 6:96 lid 6 BW, ongeacht of de aanmaning door Looijmans dan wel door de opdrachtgever is verzonden. Verzending vindt plaats binnen vijf werkdagen na het verstrijken van die termijn, met een betaaltermijn van veertien kalenderdagen. Binnen deze fase wordt gebeld en worden meerdere herinneringen verstuurd. Fase 3 wordt niet doorlopen zolang het dossier is opgeschort op grond van artikel 6 lid 5, artikel 9 lid 3 of de Klachtenregeling.
2. Het minnelijk traject is afgerond op het beslispunt. Het beslispunt treedt in op de eerste van de volgende momenten: a. het verstrijken van de betaaltermijn van fase 3 zonder volledige voldoening; b. de vaststelling dat de vordering oninbaar is of dat de debiteur onvindbaar is; c. de vaststelling dat een betwisting inhoudelijk in stand blijft, als bedoeld in artikel 9 lid 5; d. in ieder geval negentig kalenderdagen na de verzending van de eerste communicatie aan de debiteur.
3. Op het beslispunt bericht Looijmans de opdrachtgever schriftelijk of elektronisch over de stand van het dossier en over de mogelijke vervolgstappen: afboeken, overdracht aan de aangewezen gerechtsdeurwaarder, of voortzetting van het minnelijk traject op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever.

Artikel 5b — Overdracht aan de gerechtsdeurwaarder

1. De opdrachtgever wijst bij aanvang van de samenwerking schriftelijk een gerechtsdeurwaarder aan aan wie dossiers op het beslispunt kunnen worden overgedragen, dan wel aanvaardt schriftelijk de door Looijmans voorgestelde gerechtsdeurwaarder.
2. De opdrachtgever verleent Looijmans daarbij schriftelijk toestemming om een dossier op het beslispunt aan die gerechtsdeurwaarder over te dragen. Die toestemming wordt per dossier in het incassodossier vastgelegd.
3. Looijmans meldt het bereiken van het beslispunt aan de opdrachtgever. De toestemming vervalt voor dat dossier indien de opdrachtgever binnen vijf werkdagen na die melding schriftelijk of elektronisch bezwaar maakt tegen overdracht.
4. Looijmans doet jegens de debiteur uitsluitend mededeling over een mogelijke gerechtelijke procedure indien is voldaan aan beide volgende voorwaarden: a. de opdrachtgever heeft daarvoor toestemming gegeven en die toestemming is niet ingetrokken; b. het voornemen om die stap te zetten bestaat daadwerkelijk en wordt bij uitblijven van betaling uitgevoerd. In de mededeling wordt vermeld dat een gerechtsdeurwaarder die stap zet en niet Looijmans zelf.
5. Ontbreekt een van de in lid 4 genoemde voorwaarden, dan wordt in de communicatie met de debiteur geen mededeling gedaan over dagvaarding, beslag, executie of faillissement en evenmin gesuggereerd dat een gerechtelijke procedure is of wordt gestart.

6. De rechtsverhouding tussen de opdrachtgever en de gerechtsdeurwaarder en de kosten daarvan vallen buiten deze algemene voorwaarden en buiten het tarievenreglement. Looijmans is geen partij bij die rechtsverhouding.

Artikel 6 — Aanvaarding, weigering, opschorting en beëindiging van opdrachten

1. De opdracht komt tot stand door schriftelijke of elektronische aanvaarding door Looijmans, dan wel door de aanvang van de uitvoering. Looijmans is niet verplicht een aangeboden vordering in behandeling te nemen en kan aanvaarding zonder opgaaf van redenen weigeren, zonder daarvoor jegens de opdrachtgever aansprakelijk te zijn. Een weigering wordt aan de opdrachtgever meegedeeld.
2. Looijmans aanvaardt geen opdracht en beëindigt een aanvaarde opdracht alsnog indien de rechtsvordering ter zake van de vordering is verjaard, of indien uitvoering van de opdracht ertoe zou leiden dat Looijmans in strijd handelt met de Wki, het Bki, de Rki of enig ander wettelijk voorschrift.
3. Verjaart de rechtsvordering binnen drie maanden na het aanbieden van de vordering, dan is Looijmans bevoegd de opdracht te weigeren. Looijmans kan in plaats daarvan, binnen de lastgeving en na overleg met de opdrachtgever, een stuitingshandeling als bedoeld in artikel 3:317 BW verrichten en het dossier daarna voortzetten.
4. Looijmans is bevoegd een aanvaarde opdracht op te schorten of te beëindigen op grond van: a. een redelijk vermoeden van fraude, misbruik of onrechtmatigheid ten aanzien van de vordering of de opdrachtgever; b. een sanctie-, witwas- of integriteitsrisico; c. bedreiging, intimidatie of agressie jegens medewerkers van Looijmans; d. surseance van betaling, faillissement of schuldsanering van de opdrachtgever; e. het uitblijven van betaling door de opdrachtgever van een opeisbare factuur, met inachtneming van artikel 17 lid 4; f. het uitblijven van door Looijmans opgevraagde gegevens of bescheiden gedurende tien werkdagen na een schriftelijke herinnering; g. een kennelijke wanverhouding tussen de te verwachten kosten van voortzetting en de te verwachten opbrengst; h. de omstandigheid dat de vordering blijkens artikel 19 besmet is in de zin van artikel 18 Wki en de opdrachtgever ondanks kennisgeving daarvan aanspraak blijft maken op het in rekening brengen van incassokosten bij de debiteur.
5. Opschorting of beëindiging op grond van lid 4 wordt schriftelijk of elektronisch gemotiveerd meegedeeld aan de opdrachtgever. Zolang een dossier is opgeschort, worden geen incassohandelingen jegens de debiteur verricht en wordt de debiteur daarover geïnformeerd indien de opschorting langer dan tien werkdagen duurt.
6. Looijmans schort een aanvaarde opdracht niet op en beëindigt deze niet zonder een van de in dit artikel genoemde gronden. Het in lid 1 bedoelde recht om aanvaarding te weigeren wordt daardoor niet beperkt.

Artikel 7 — Verplichtingen en garanties van de opdrachtgever

1. De opdrachtgever garandeert dat de ter incasso aangeboden vordering rechtsgeldig en opeisbaar is, dat de rechtsvordering niet is verjaard en dat de vordering niet reeds is voldaan, verrekend, gecrediteerd of kwijtgescholden.
2. De opdrachtgever meldt bij het aanbieden van de vordering alle hem bekende betwistingen, verweren, klachten, retourzendingen en garantieaanspraken van de debiteur, met de daarop betrekking hebbende correspondentie. Looijmans beoordeelt vervolgens zelf of het dossier zich leent voor buitengerechtelijke incasso.
3. De opdrachtgever garandeert dat de door hem verstrekte gegevens over de debiteur juist, volledig en rechtmatig verkregen zijn en dat hij bevoegd is deze aan Looijmans te verstrekken.

4. De opdrachtgever vrijwaart Looijmans tegen aanspraken van de debiteur en van derden die voortvloeien uit de onjuistheid of onvolledigheid van de door hem verstrekte gegevens, uit het niet melden van een bekende betwisting, of uit het ontbreken van rechtsgeldigheid of opeisbaarheid van de vordering. Deze vrijwaring geldt niet voor zover de aanspraak voortvloeit uit een aan Looijmans toe te rekenen tekortkoming, en strekt zich niet uit tot bestuurlijke sancties die aan Looijmans worden opgelegd wegens haar eigen handelen.
5. De opdrachtgever verstrekt bij het aanbieden van de vordering ten minste: de factuur of de titel van de verplichting tot betaling, een specifieke omschrijving van het voorwerp en de titel van die verplichting, de onderliggende overeenkomst of een omschrijving daarvan, de betaaltermijn, de verzonden betalingsherinneringen, een overzicht van eventuele deelbetalingen en de contactgegevens van de debiteur.
6. Indien de debiteur een consument-debiteur is, deelt de opdrachtgever mee of, wanneer en met welke inhoud hij zelf reeds een aanmaning als bedoeld in artikel 6:96 lid 6 BW heeft verzonden, en verstrekt hij daarvan een afschrift, het verzendbewijs en de gegevens waaruit de datum van ontvangst door de debiteur kan worden afgeleid.
7. De opdrachtgever meldt binnen twee werkdagen aan Looijmans iedere rechtstreeks aan hem gedane betaling, verrekening, creditering, retourzending en iedere door hem zelf getroffen regeling of gedane toezegging, alsmede iedere betwisting die hem na aanvang van het dossier bereikt.
8. De opdrachtgever onthoudt zich, zolang het dossier bij Looijmans in behandeling is, van eigen op betaling gerichte drukuitoefening jegens de debiteur, waaronder aanmaningen, sommaties, aankondigingen van maatregelen en het inschakelen van een derde voor incassodoeleinden. Normale klantcontacten, klachtafhandeling, retour- en garantieafwikkeling en de voortzetting van een lopende commerciële relatie blijven toegestaan; de opdrachtgever stuurt communicatie die betrekking heeft op de vordering onverwijld door aan Looijmans.
9. Afstand van rente. De opdrachtgever doet bij het aanbieden van de vordering afstand van zijn aanspraak op wettelijke rente en wettelijke handelsrente over de periode vanaf het intreden van het verzuim tot het beslispunt. Hij verleent Looijmans volmacht om die afstand namens hem aan de debiteur mee te delen overeenkomstig artikel 8 lid 10. De opdrachtgever vordert die rente niet en laat deze niet door een derde vorderen. Deze bepaling waarborgt dat de debiteur ter zake van de vordering van één partij één totaalbedrag ontvangt.
10. Bij niet-nakoming van de in dit artikel opgenomen verplichtingen komen de daaruit voortvloeiende kosten en schade voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 8 — Uitvoering, gedragsregels en informatie aan de debiteur

1. Looijmans benadert de debiteur op transparante, ondubbelzinnige, herkenbare en correcte wijze (artikel 4.1 lid 1 Bki) en zorgt voor eenduidige, volledige en juiste informatieverstrekking, uit eigen beweging en op verzoek, over diens rechten en plichten (artikel 4.1 lid 2 Bki).
2. Looijmans benadert de debiteur niet langs elektronische, fysieke of telefonische weg tussen twintig uur 's avonds en zeven uur 's ochtends, noch op een zondag of een algemeen erkende feestdag als bedoeld in de Algemene termijnenwet (artikel 4.2 Bki). Deze beperking geldt eveneens voor geautomatiseerde uitgaande berichten.

3. Bereikbaarheid (artikel 5 Rki). Looijmans is tijdens kantooruren (09:00-17:00) effectief bereikbaar per telefoon, per brief en per e-mail. Dit houdt in dat: a. een debiteur die tijdens kantooruren telefonisch contact opneemt, te woord wordt gestaan door een natuurlijk persoon of desgewenst binnen twee werkdagen door een natuurlijk persoon wordt teruggebeld; b. een debiteur die een brief of e-mail stuurt, binnen vijf werkdagen per brief of e-mail een inhoudelijke reactie ontvangt die door een natuurlijk persoon is opgesteld. Is die termijn niet haalbaar, dan ontvangt de debiteur binnen diezelfde vijf werkdagen een schriftelijke, gemotiveerde uitleg waarom dat niet mogelijk is, met vermelding van de termijn waarbinnen wel een reactie volgt; c. een debiteur desgevraagd de mogelijkheid wordt geboden een fysieke afspraak te maken ten behoeve van het verkrijgen van informatie, het overleggen van documenten of het verrichten van betalingen (artikel 5 lid 4 Rki).
4. Looijmans vermeldt haar contactgegevens in elke brief en in elke e-mail aan de debiteur en verstrekt deze telkens wanneer de debiteur daarom vraagt (artikel 5 lid 2 Rki). De contactgegevens zijn eenvoudig terug te vinden op www.looijmansvanleeuwen.nl (artikel 5 lid 1 Rki).
5. Looijmans meldt de debiteur bij het eerste contact dat zij buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verricht namens de in de mededeling genoemde schuldeiser, overeenkomstig artikel 11 lid 3 Wki, onder vermelding van haar naam, registratiekenmerk en contactgegevens.
6. Looijmans verstrekt de debiteur zo spoedig mogelijk en daarna telkens desgevraagd een schriftelijke beschrijving en specificatie van de vordering overeenkomstig artikel 3.1 Bki. Het voorwerp en de titel van de verplichting worden daarbij zo specifiek omschreven dat voor de debiteur zonder nader onderzoek duidelijk is om welke vordering het gaat.
7. Looijmans informeert de debiteur ten minste via haar website, per brief of per e-mail over (artikel 4 lid 1 Rki): a. de wijze of wijzen waarop de vordering kan worden voldaan; b. de mogelijkheid tot het treffen van een betalingsregeling; c. de beschikbare hulp voor schuldenaren met problematische schulden, waaronder in ieder geval de gemeentelijke schuldhulpverlening; d. de bereikbaarheid van Stichting 113 Zelfmoordpreventie.
8. Taalniveau. Bij een schriftelijke benadering van de debiteur communiceert Looijmans in het Nederlands op niveau B1 van het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader; bij een mondelinge benadering communiceert zij in het Nederlands en, indien het taalniveau van de debiteur dat vereist, op niveau B1 (artikel 3 lid 1 onder c Rki). Deze norm geldt ook voor de informatieverstrekking bedoeld in lid 7 (artikel 4 lid 2 Rki). Een juridische term wordt uitsluitend gebruikt indien dat voor de juistheid noodzakelijk is, en wordt dan in de tekst uitgelegd. De in dit document en in het tarievenreglement gebruikte procesbenamingen zijn intern van aard en worden in die bewoordingen niet in de communicatie met de debiteur gebruikt.
9. Oneigenlijke druk. Looijmans oefent geen oneigenlijke druk uit door te dreigen met maatregelen die niet of nog niet kunnen of zullen worden genomen, en onthoudt zich van agressief, bedreigend of intimiderend taalgebruik (artikel 3 lid 1 onder a en b Rki). In het bijzonder geldt dat: a. de aanduiding dat het om een laatste gelegenheid tot betaling gaat uitsluitend wordt gebruikt indien daarna daadwerkelijk een consequentie intreedt, en niet herhaald wordt; b. niet wordt vermeld of gesuggereerd dat de debiteur zonder meer verantwoordelijk is voor de volledige gerechtelijke kosten, omdat op voorhand niet vaststaat dat die kosten voor zijn rekening komen; c. artikel 5b lid 4 en 5 in acht worden genomen bij elke mededeling over een mogelijke gerechtelijke procedure.
10. Rente. Looijmans vordert in geen enkel dossier rente van de debiteur. In de eerste schriftelijke communicatie aan de debiteur deelt Looijmans namens de schuldeiser mee dat deze afstand doet van zijn aanspraak op wettelijke rente en wettelijke handelsrente over de periode vanaf het intreden van het verzuim tot het beslispunt. Die mededeling geldt als een tot de debiteur gericht aanbod tot afstand om niet als bedoeld in artikel 6:160 lid 2 BW. In de specificatie als bedoeld in lid 6 wordt vermeld dat over die periode geen rente verschuldigd is.

11. Looijmans brengt bij de debiteur uitsluitend de incassokosten in rekening. Zij brengt bij de debiteur geen administratiekosten, informatiekosten, dossierkosten of andere vergoedingen naast de forfaitaire wettelijke vergoeding in rekening.
12. Looijmans bepaalt binnen de kaders van artikel 5a zelfstandig de wijze waarop de incassohandelingen worden verricht, met inachtneming van de wettelijke voorschriften, van de interne procesbeschrijvingen bedoeld in artikel 21 lid 4 en van door de opdrachtgever gegeven redelijke aanwijzingen.

Artikel 9 — Betalingsregelingen, betwisting en schikkingen

1. Looijmans is zelfstandig bevoegd met de debiteur een betalingsregeling overeen te komen met een looptijd van ten hoogste twaalf maanden, zonder dat daarvoor voorafgaande instemming van de opdrachtgever is vereist. De opdrachtgever kan vooraf schriftelijk of elektronisch een afwijkend kader vaststellen. Buiten het in dit lid genoemde kader en buiten een door de opdrachtgever vastgesteld kader is voorafgaande instemming van de opdrachtgever vereist. Zegt de opdrachtgever de opdracht op, of trekt hij deze in, terwijl een betalingsregeling loopt, dan wordt de aan Looijmans toekomende vergoeding op dat moment volledig opeisbaar.
2. Looijmans is niet bevoegd om zonder voorafgaande instemming van de opdrachtgever een schikking te treffen, kwijting te verlenen, finale kwijting overeen te komen of afstand te doen van enig deel van de vordering. De afstand van rente bedoeld in artikel 7 lid 9 en artikel 8 lid 10 vloeit rechtstreeks voort uit de opdracht en behoeft geen afzonderlijke instemming.
3. Bij een gemotiveerde betwisting van de vordering door de debiteur schort Looijmans de incassohandelingen op, legt zij de betwisting onverwijld voor aan de opdrachtgever en zet zij de werkzaamheden uitsluitend voort indien en voor zover de opdrachtgever de betwisting gemotiveerd en met bescheiden weerlegt.
4. Wordt de betwisting weerlegd, dan hervat Looijmans de werkzaamheden niet dan nadat zij de debiteur schriftelijk of elektronisch heeft bericht dat en op welke gronden de betwisting is weerlegd, met bijvoeging van de door de opdrachtgever verstrekte bescheiden. De debiteur krijgt daarbij het deel van de betaaltermijn van het betalingsverzoek waartegen de betwisting was gericht dat op het moment van de betwisting nog niet was verstreken, met een minimum van drie werkdagen, aanvangende de dag na de dag van ontvangst van dat bericht. Deze termijn is een door Looijmans geboden betaaltermijn en niet de wettelijke termijn van artikel 6:96 lid 6 BW; de reeds verschuldigd geworden incassokosten worden er niet door geraakt.
5. Blijft een gemotiveerde betwisting inhoudelijk in stand, dan treedt het beslispunt in en gaat het uitsluitend nog om een geschil dat aan de burgerlijke rechter kan worden voorgelegd.
6. Elke schriftelijke reactie van Looijmans op een betwisting wordt in het incassodossier opgenomen (artikel 6 lid 2 Rki).

Artikel 10 — Toerekening van betalingen

1. Iedere betaling van de debiteur wordt toegerekend overeenkomstig artikel 6:44 lid 1 BW: in de eerste plaats op de kosten en vervolgens op de hoofdsom. Omdat over de periode vanaf het verzuim tot het beslispunt geen rente verschuldigd is, blijft de toerekening aan rente buiten toepassing.
2. Bij een deelbetaling die door een consument-debiteur wordt gedaan binnen de termijn van artikel 6:96 lid 6 BW, worden de incassokosten herberekend over het resterende deel van de hoofdsom.
3. De opdrachtgever kan geen andere volgorde van toerekening voorschrijven.

Artikel 11 — Geïnde gelden; geen stichting derdengelden

1. Looijmans beschikt niet over een stichting derdengelden en houdt voor geïnde gelden geen afzonderlijke bankrekening aan. Geïnde gelden worden ontvangen en gehouden op de zakelijke bankrekening ten name van Looijmans Van Leeuwen Incassobureau B.V.
2. De scheiding van geïnde gelden is uitsluitend administratief van aard en houdt in dat per dossier en per opdrachtgever een subadministratie wordt bijgehouden waaruit het saldo aan af te dragen gelden blijkt, en dat dit saldo maandelijks met de bankadministratie wordt afgestemd.
3. De opdrachtgever wordt er uitdrukkelijk op gewezen dat aan deze wijze van aanhouden geen goederenrechtelijke afscheiding is verbonden. In geval van faillissement of surseance van betaling van Looijmans vallen de op die rekening aangehouden gelden in het vermogen van Looijmans en heeft de opdrachtgever ter zake geen voorrang boven andere schuldeisers.
4. Looijmans draagt geïnde gelden, na verrekening van de haar toekomende vergoedingen, af aan de opdrachtgever binnen tien werkdagen na bijschrijving. Voor betalingen die door middel van automatische incasso zijn ontvangen bedraagt deze termijn vijftien werkdagen, in verband met het risico van terugboeking.
5. Looijmans is bevoegd de haar toekomende vergoedingen te verrekenen met de aan de opdrachtgever af te dragen gelden.

Artikel 12 — Storning en terugboeking

1. Wordt een betaling gestornd, teruggeboekt of anderszins ongedaan gemaakt, dan geldt die betaling als niet gedaan.
2. Reeds op grond van die betaling aan de opdrachtgever afgedragen bedragen zijn door de opdrachtgever op eerste verzoek terug te betalen, dan wel worden verrekend met eerstvolgende afdrachten.
3. Het dossier herleeft in de stand waarin het zich vóór de betaling bevond. De aanspraak van Looijmans op de incassokosten die op grond van die betaling waren voldaan, herleeft eveneens.

Artikel 13 — Onverschuldigde betaling door de debiteur

1. Heeft de debiteur meer voldaan dan hij verschuldigd was, dan betaalt Looijmans het meerdere terug aan de debiteur binnen tien werkdagen na vaststelling, voor zover Looijmans dat bedrag heeft ontvangen.
2. Voor terugbetaling geldt geen drempelbedrag. Er worden geen administratiekosten of andere kosten in mindering gebracht.
3. Heeft de opdrachtgever het onverschuldigd betaalde ontvangen, dan stelt hij dit bedrag onverwijld ter beschikking en verleent hij alle medewerking aan terugbetaling aan de debiteur.
4. Kan de debiteur niet worden bereikt, dan onderneemt Looijmans aantoonbare pogingen tot terugbetaling en legt zij deze in het dossier vast.

Artikel 14 — Begrip "geïncasseerd"

1. Als geïncasseerd geldt iedere voldoening van de vordering of een deel daarvan, ongeacht aan wie en op welke wijze zij plaatsvindt. Daaronder vallen in ieder geval: betaling aan Looijmans, betaling aan de opdrachtgever, betaling aan een door de opdrachtgever aangewezen derde, verrekening, inbetalinggeving en creditering of retournering van goederen die strekt tot voldoening van de vordering.

2. Niet als geïncasseerd geldt het geheel of gedeeltelijk vervallen van de vordering door: a. creditering wegens een aantoonbare fout in de facturering of in de geleverde prestatie; b. creditering of kwijtschelding naar aanleiding van een door de opdrachtgever gegrond bevonden klacht van de debiteur; c. ontbinding, vernietiging of opzegging van de onderliggende overeenkomst; d. een gegronde retourzending of een terecht beroep op een garantie- of herroepingsrecht; e. een in rechte vastgestelde ongegrondheid van de vordering.
3. Op de opdrachtgever rust de verplichting een beroep op lid 2 met bescheiden te onderbouwen.
4. Het bepaalde in dit artikel geldt uitsluitend in de verhouding tussen Looijmans en de opdrachtgever en heeft geen gevolgen voor de debiteur.

Artikel 15 — Vergoeding bij vroegtijdige voldoening, intrekking, eigen regeling, directe betaling en uitblijvende reactie

1. Dit artikel is van toepassing indien: a. de opdrachtgever de opdracht intrekt voordat het beslispunt is bereikt; b. de opdrachtgever buiten Looijmans om een regeling, schikking of betalingsafpraak met de debiteur treft; c. de vordering geheel of gedeeltelijk wordt voldaan aan de opdrachtgever zelf of aan een door hem aangewezen derde; d. de opdrachtgever niet binnen tien werkdagen reageert op een schriftelijk of elektronisch verzoek van Looijmans dat noodzakelijk is voor de voortgang van het dossier, nadat hij daaraan eenmaal is herinnerd met vermelding van dit gevolg.
2. De aan Looijmans toekomende vergoeding wordt in die gevallen als volgt bepaald: a. is fase 3 van artikel 5a lid 1 op het moment van intrekking, voldoening of het verstrijken van de onder lid 1 onder d bedoelde termijn nog niet ingegaan, dan is uitsluitend het bedrag van de dossierkosten verschuldigd; b. is fase 3 van artikel 5a lid 1 op dat moment wel ingegaan en is het in die fase te verzenden betalingsverzoek daadwerkelijk aan de debiteur verzonden, dan is het bedrag van de incassokosten verschuldigd. Is de vordering geheel of gedeeltelijk voldaan anders dan aan Looijmans, dan wordt dat bedrag berekend over het voldane deel van de hoofdsom. Is de vordering niet voldaan, dan wordt dat bedrag berekend over de volledige hoofdsom.
3. De onder lid 2 genoemde bedragen zijn nooit cumulatief verschuldigd. De hoogte van de bedragen volgt uit het tarievenreglement.
4. Wordt de vordering na toepassing van lid 2 onder b alsnog verder voldaan, dan wordt de vergoeding herrekend over het totaal voldane deel van de hoofdsom, met inachtneming van de bovengrens van artikel 9 lid 8 van het tarievenreglement.
5. De opdrachtgever behoudt in alle in lid 1 genoemde gevallen de vordering en blijft bevoegd deze zelf of via een derde te innen.
6. Voldoet een consument-debiteur de hoofdsom volledig binnen de termijn bedoeld in artikel 6:96 lid 6 BW, dan is uitsluitend het bedrag van de dossierkosten verschuldigd, ongeacht aan wie die voldoening plaatsvindt. Dit lid is van toepassing ongeacht of zich een van de in lid 1 genoemde omstandigheden voordoet. Lid 2 blijft in dat geval buiten toepassing.
7. Uitzondering voor consument-opdrachtgevers. Dit artikel is niet van toepassing op een consument-opdrachtgever. Van artikel 7:408 lid 3 BW kan ingevolge artikel 7:413 lid 1 BW niet worden afgeweken en van artikel 7:411 BW kan ingevolge artikel 7:413 lid 2 BW niet ten nadele van een dergelijke opdrachtgever worden afgeweken; hij is bij opzegging geen schadevergoeding verschuldigd en heeft slechts een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon te voldoen.

Artikel 16 — Duur, beëindiging en nawerking

1. De opdracht eindigt door voltooiing van het minnelijk traject, door beëindiging op een in artikel 6 genoemde grond, of door opzegging.
2. Beide partijen kunnen de samenwerkingsovereenkomst schriftelijk of elektronisch opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Bij het einde van de samenwerking worden lopende dossiers afgewikkeld volgens deze voorwaarden, tenzij partijen anders overeenkomen.
3. Betalingen die de debiteur binnen drie maanden na het einde van de opdracht verricht, gelden als geïncasseerd binnen de opdracht, mits Looijmans in het betreffende dossier ten minste één incassohandeling jegens de debiteur heeft verricht.
4. Bij het einde van de opdracht draagt Looijmans het dossier op verzoek over en verstrekt zij een eindafrekening.

Artikel 17 — Facturering, betaling en informatieverzoeken

1. Looijmans factureert de haar toekomende vergoedingen overeenkomstig het tarievenreglement. Facturen zijn te voldoen binnen veertien dagen na factuurdatum.
2. Blijft betaling door de opdrachtgever uit, dan is deze de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119a BW verschuldigd, alsmede de vergoeding voor buitengerechtelijke kosten overeenkomstig het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Op de consument-opdrachtgever zijn artikel 6:119 BW en artikel 6:96 lid 5 en 6 BW van toepassing.
3. Overschrijdt een zakelijke opdrachtgever de in lid 1 genoemde betaaltermijn, dan is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, aangezien die termijn een voor de voldoening bepaalde termijn is als bedoeld in artikel 6:83 onder a BW. Looijmans is vanaf dat moment bevoegd het openstaande bedrag te sommeren en de vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen overeenkomstig het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Dit lid is niet van toepassing op een consument-opdrachtgever; op hem is lid 2, tweede volzin, van toepassing.
4. Looijmans kan de aanvaarding van nieuwe opdrachten opschorten indien de opdrachtgever een opeisbare factuur onbetaald laat. Een lopend dossier wordt op die grond uitsluitend opgeschort na schriftelijke ingebrekestelling en een termijn van tien werkdagen, en niet indien de debiteur daardoor in een nadeliger positie zou komen te verkeren. Artikel 6 lid 5 is van toepassing.
5. Looijmans stelt de opdrachtgever standaardinformatie over de stand van zaken in een dossier kosteloos ter beschikking. Werkzaamheden die de opdrachtgever daarnaast verlangt, waaronder dossieranalyses, rapportages en uitzoekwerk op verzoek, worden in rekening gebracht overeenkomstig het tarievenreglement.

Artikel 18 — Aansprakelijkheid

1. Looijmans is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een aan haar toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de opdracht. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, de redelijke kosten ter voorkoming of beperking van de schade, en de redelijke kosten van herstel van de tekortkoming.
2. Aansprakelijkheid voor iedere andere schade is uitgesloten. Daaronder vallen in ieder geval: gederfde winst, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van de vordering, rente- en liquiditeitsschade, reputatieschade, schade door bedrijfsstagnatie en aanspraken van derden.

3. De aansprakelijkheid van Looijmans is per gebeurtenis beperkt tot het totaal van de vergoedingen die haar in de twaalf maanden voorafgaand aan de gebeurtenis van de opdrachtgever zijn toegekomen, met een minimum van € 500,00 en een maximum van € 1.000,00 per gebeurtenis. Voor alle gebeurtenissen tezamen in enig kalenderjaar bedraagt de aansprakelijkheid ten hoogste € 2.500,00.
4. Meerdere gebeurtenissen die met elkaar samenhangen of uit dezelfde oorzaak voortvloeien, gelden als één gebeurtenis. Als moment van de gebeurtenis geldt het tijdstip van de eerste van die gebeurtenissen. Een tekortkoming die in meerdere dossiers doorwerkt, geldt als één gebeurtenis.
5. Looijmans is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit:
 - a. onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie of bescheiden van de opdrachtgever, daaronder begrepen het niet naleven van artikel 7 lid 7;
 - b. het uitblijven van betaling door de debiteur, diens insolventie, onvindbaarheid of gebrek aan verhaal;
 - c. verjaring of verval van de vordering, voor zover de opdrachtgever de daarvoor benodigde gegevens niet of niet tijdig heeft verstrekt of geen toestemming tot stuiting heeft gegeven;
 - d. onjuiste contactgegevens van de debiteur of het niet aankomen van berichten op een door de opdrachtgever aangeleverd adres of nummer;
 - e. handelen of nalaten van de op grond van artikel 5b aangewezen gerechtsdeurwaarder, van een advocaat, of van andere door de opdrachtgever ingeschakelde derden;
 - f. storing, uitval, vertraging of gegevensverlies bij toeleveranciers, postbezorgers, telecomaanbieders, banken of softwareleveranciers;
 - g. de op grond van artikel 4 lid 3 verplichte staking van werkzaamheden;
 - h. een wijziging van wet- of regelgeving, of een besluit van een toezichthouder;
 - i. het gegrond bevinden van een betwisting, creditering of ontbinding als bedoeld in artikel 14 lid 2.
6. De opdrachtgever meldt een tekortkoming binnen veertien dagen na ontdekking schriftelijk en gemotiveerd bij Looijmans, en stelt haar in de gelegenheid de tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen. Bij gebreke van een tijdige melding vervalt iedere aanspraak.
7. Iedere aanspraak vervalt in elk geval indien deze niet binnen zes maanden na de in lid 6 bedoelde melding in rechte aanhangig is gemaakt, en in ieder geval twee jaar na de gebeurtenis waarop zij betrekking heeft.
8. De beperkingen en uitsluitingen in dit artikel gelden mede voor aanspraken uit onrechtmatige daad en uit iedere andere grondslag, en zijn tevens bedongen ten behoeve van bestuurders, medewerkers en door Looijmans ingeschakelde hulppersonen, die zich daarop rechtstreeks kunnen beroepen.
9. Het bepaalde in dit artikel laat artikel 6:101 BW onverlet.
10. De beperkingen in dit artikel gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Looijmans of van haar bestuurders.

Artikel 19 — Overgenomen en overgedragen vorderingen; artikel 18 Wki

1. De opdrachtgever deelt bij het aanbieden van de vordering mee of de vordering, of een deel daarvan, eerder ter incasso in handen is geweest van een andere aanbieder of verrichter van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, en zo ja, van welke en gedurende welke periode. Onder een aanbieder of verrichter wordt mede verstaan iedere partij die namens de opdrachtgever een betalingsherinnering, aanmaning of ander betalingsverzoek aan de debiteur heeft gezonden, ongeacht of die partij zich als incassodienstverlener presenteert. De in dit artikel geregelde gevolgen gelden uitsluitend voor zover de debiteur Wki-schuldenaar is.

2. Looijmans toetst in dat geval of die voorgaande dienstverlener ten tijde van zijn werkzaamheden in het Register Incassodienstverlening was ingeschreven en zijn registratie niet was geschorst.
3. Blijkt de voorgaande dienstverlener ten tijde van zijn werkzaamheden niet geregistreerd te zijn geweest of zijn registratie geschorst te zijn geweest, dan brengt Looijmans ter zake van die vordering geen incassokosten bij de debiteur in rekening en informeert zij de opdrachtgever daarover. Met ingang van 1 oktober 2026 bepaalt artikel 18 lid 2 Wki dat een vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten in dat geval niet verschuldigd is, en evenmin voor de werkzaamheden van een volgende, wel geregistreeerde dienstverlener die dezelfde vordering betreffen. Looijmans hanteert de in dit artikel omschreven werkwijze reeds vóór die datum. Deze bepaling laat onverlet wat de opdrachtgever op grond van lid 4 en lid 5 aan Looijmans verschuldigd is.
4. Heeft de opdrachtgever de in lid 1 bedoelde mededeling juist en volledig gedaan, dan aanvaardt Looijmans de opdracht uitsluitend na een schriftelijke of elektronische prijsafspraken, waarin wordt vastgelegd of het bedrag van de dossierkosten dan wel het bedrag van de incassokosten verschuldigd is. Blijft die afspraak achterwege, dan is uitsluitend het bedrag van de dossierkosten verschuldigd. Partijen zijn zich er in dat geval van bewust dat in dat dossier geen incassokosten bij de debiteur in rekening kunnen worden gebracht.
5. Verzuimt de opdrachtgever de in lid 1 bedoelde mededeling te doen of doet hij deze onjuist of onvolledig, dan is hij aan Looijmans een vergoeding verschuldigd gelijk aan het bedrag aan incassokosten dat Looijmans zonder de toepasselijkheid van artikel 18 lid 2 Wki over de hoofdsom had kunnen innen. Deze vergoeding treedt in de plaats van de dossierkosten en is daarmee niet cumulatief verschuldigd. Looijmans is daarnaast bevoegd de opdracht te beëindigen overeenkomstig artikel 6 lid 4 onder h, zonder dat dit aan de verschuldigdheid van die vergoeding afdoet.
6. De opdrachtgever vrijwaart Looijmans tegen aanspraken van de debiteur die voortvloeien uit incassokosten die op grond van artikel 18 lid 2 Wki niet verschuldigd bleken en die bij de debiteur in rekening zijn gebracht op basis van een onjuiste of onvolledige mededeling van de opdrachtgever, daaronder begrepen de kosten van terugbetaling.
7. Looijmans neemt geen vorderingen in eigendom over.

Artikel 20 — Persoonsgegevens

1. Looijmans verwerkt persoonsgegevens van debiteuren en van contactpersonen van de opdrachtgever als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 onder 7 AVG voor alle in het kader van de opdracht verrichte werkzaamheden, waaronder debiteurenbeheer. Looijmans bepaalt daarbij zelfstandig het doel van en de middelen voor de verwerking, mede op grond van de op haar rustende wettelijke verplichtingen.
2. Uitsluitend voor uitdrukkelijk overeengekomen diensten die buiten de reikwijdte van de Wki vallen, kan Looijmans als verwerker optreden. In dat geval wordt vooraf een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG gesloten waarin die diensten nauwkeurig zijn afgebakend.
3. De opdrachtgever verwerkt de gegevens van zijn debiteuren als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke en staat ervoor in dat de verstrekking aan Looijmans rechtmatig is en dat hij zijn debiteuren overeenkomstig artikel 13 en 14 AVG heeft geïnformeerd over de mogelijke inschakeling van een incassodienstverlener.
4. Elke partij draagt haar eigen bestuursrechtelijke verantwoordelijkheid. Bestuurlijke sancties, waaronder boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens, komen voor rekening van de partij aan wie zij worden opgelegd en zijn niet op de andere partij verhaalbaar.
5. Partijen informeren elkaar onverwijld, en in ieder geval binnen vierentwintig uur, over een inbreuk in verband met persoonsgegevens die de andere partij raakt, mede met het oog op de termijn van artikel 33 AVG.

6. De verdere uitwerking is opgenomen in de privacyverklaring van Looijmans, waaronder de paragraaf "AVG-positie richting opdrachtgevers".

Artikel 21 — Dossiervorming, procesbeschrijvingen en vakbekwaamheid

1. Looijmans houdt van iedere aanvaarde opdracht een dossier bij waarin de op de opdracht en de vordering betrekking hebbende relevante documenten beschikbaar zijn (artikel 5.1 Bki). Looijmans is in staat een opgevraagd document binnen tien werkdagen te overleggen.
2. Het dossier bevat tevens een overzicht van alle contactmomenten met de debiteur, ongeacht het gebruikte communicatiemiddel, alsmede elke schriftelijke reactie op een betwisting (artikel 6 Rki).
3. Looijmans heeft per debiteur inzicht in het aantal vorderingen waarvoor zij werkzaamheden verricht en in de stand van zaken van iedere vordering afzonderlijk (artikel 5.2 Bki).
4. Looijmans stelt interne en actuele procesbeschrijvingen vast en beschrijft de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van bestuurders, operationeel leidinggevenden en incassomedewerkers inzichtelijk (artikel 5.3 Bki).
5. Dossiers blijven ten minste twee jaar na sluiting bewaard (artikel 5.1 lid 4 Bki). De verdere bewaartermijnen zijn opgenomen in de privacyverklaring.
6. Looijmans draagt er zorg voor dat incassomedewerkers en operationeel leidinggevenden voldoen aan de opleidingseisen van artikel 2.2 lid 1 en 2 Bki en jaarlijks deelnemen aan de in artikel 2.2 lid 3 Bki bedoelde cursussen en bijeenkomst. Looijmans draagt ten minste tweemaal per jaar zorg voor een bijeenkomst waarin de maatschappelijke normen worden besproken (artikel 2.3 lid 2 Bki) en legt de deelname daaraan vast.
7. Looijmans stelt niemand te werk die zal worden belast met contact met een debiteur of een opdrachtgever, dan wel met de leiding daarover, dan nadat deze persoon een verklaring omtrent het gedrag heeft overgelegd die op het moment van overlegging niet ouder is dan drie maanden (artikel 12 lid 1 Wki). Looijmans stelt geen bestuurder te werk wiens naam niet in het register is vermeld (artikel 12 lid 2 Wki).

Artikel 22 — Geheimhouding

1. Partijen behandelen alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht van elkaar ontvangen vertrouwelijk, en verstrekken deze niet aan derden dan voor zover dat voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is of uit een wettelijk voorschrift of een bevoegd gegeven ambtelijk bevel voortvloeit.
2. Aan schending van dit artikel is geen boete verbonden; partijen zijn aangewezen op de wettelijke remedies.
3. Looijmans is bevoegd desgevraagd gegevens en bescheiden te verstrekken aan de Inspectie Justitie en Veiligheid, aan de geschilleninstantie en aan andere bevoegde toezichthouders.

Artikel 23 — Klachten

1. Op de behandeling van klachten is de Klachtenregeling van Looijmans van toepassing, vastgesteld op grond van artikel 13 lid 5 Wki en artikel 6.1 Bki.

2. Looijmans is overeenkomstig artikel 13 lid 5 Wki aangesloten bij een geschillenregeling. De geschilleninstantie is Kifid. Een klacht over de werkwijze van Looijmans kan aan de geschilleninstantie worden voorgelegd nadat de Klachtenregeling is doorlopen. De geschilleninstantie behandelt uitsluitend klachten van natuurlijke personen; een opdrachtgever of debiteur die rechtspersoon is, kan zich niet tot haar wenden. Een geschil over het bestaan of de omvang van de vordering zelf wordt niet door de geschilleninstantie behandeld en kan aan de burgerlijke rechter worden voorgelegd.
3. Kosten van een ongegrond bevonden klacht worden niet aan de klager doorbelast.

Artikel 24 — Wijziging van de voorwaarden en van het tarievenreglement

1. Looijmans kan deze algemene voorwaarden en het tarievenreglement aanvullen en wijzigen. Een wijziging wordt ten minste dertig dagen vóór inwerkingtreding schriftelijk of elektronisch aan de opdrachtgever meegedeeld, met toepassing van de werkwijze van artikel 3 lid 3.
2. Is de wijziging nadelig voor de opdrachtgever, dan kan hij de samenwerkingsovereenkomst kosteloos opzeggen tegen de datum van inwerkingtreding van de wijziging. De opzegging wordt schriftelijk of elektronisch gedaan en bereikt Looijmans uiterlijk op de dag vóór die datum. Als nadelig geldt in ieder geval een verhoging van een bedrag, percentage of tariefberekening, en een beperking van de rechten of een uitbreiding van de verplichtingen van de opdrachtgever.
3. Binnen één samenwerking geldt te allen tijde één versie van deze algemene voorwaarden. Wijzigingen van procedurele of wettelijke aard werken door op reeds in behandeling genomen dossiers. Wijzigingen van bedragen, percentages of tariefberekeningen gelden uitsluitend voor dossiers die na de inwerkingtreding van de wijziging in behandeling worden genomen.
4. Wijzigingen die rechtstreeks voortvloeien uit een wijziging van dwingend recht, waaronder een aanpassing van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, gelden zonder de in lid 1 en 2 bedoelde termijnen en zonder opzegrecht, uitsluitend voor zover zij niet verder gaan dan die wetswijziging vereist. Hetzelfde geldt voor de jaarlijkse indexering bedoeld in artikel 14 lid 3 van het tarievenreglement.

Artikel 25 — Toelating van opdrachtgevers

1. Looijmans aanvaardt in beginsel uitsluitend opdrachten van zakelijke opdrachtgevers. Bij het verstrekken van de opdracht verklaart de opdrachtgever of hij handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
2. Wordt een consument-opdrachtgever niettemin toegelaten, dan blijven artikel 15, artikel 18 lid 3, lid 6 en lid 7, en artikel 24 buiten toepassing voor zover zij ten nadele van hem afwijken van afdeling 6.5.3 van Boek 6 BW. Op hem zijn artikel 17 lid 2 en artikel 26 lid 3 van toepassing.

Artikel 26 — Overmacht, toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Looijmans is niet gehouden tot nakoming indien zij daartoe wordt verhinderd door een omstandigheid die niet aan haar is toe te rekenen. Duurt die situatie langer dan twee maanden, dan kan elk van partijen de opdracht ontbinden zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.
2. Op de opdracht en op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag.
3. Jegens een consument-opdrachtgever geldt lid 2, tweede volzin, slechts indien hij niet binnen een maand nadat Looijmans zich op dit beding beroept, kiest voor beslechting door de volgens de wet bevoegde rechter, overeenkomstig artikel 6:236 onder n BW.

Artikel 27 — Slotbepalingen

1. Is een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen van kracht en treedt voor de betreffende bepaling een bepaling in de plaats die de strekking daarvan zoveel mogelijk benadert binnen de grenzen van het recht.
2. Deze versie vervangt alle eerdere versies met ingang van de hierboven vermelde versiedatum, met inachtneming van artikel 24 lid 3.