

<b>Algemene (incasso-)voorwaarden van B&amp;D Juristen / B&amp;D Incasso / B&amp;D Credit Management</b>
--

**DEFINITIES**

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| 1.a. Opdrachtgever        | : contractspartij van B&D   |
| b. B&D                    | : B&D Business Solutions B.V., (t.) h.o.d.n. B&D Juristen en B&D Incasso alsmede B&D Credit Management B.V., h.o.d.n. B&D Credit Management           |
| c. (Incasso-)opdracht     | : opdracht van Opdrachtgever (tot incasso van een vordering) aan B&D  |
| d. (Incasso-)overeenkomst | : overeenkomst tussen Opdrachtgever en B&D, waarin de voorwaarden waaronder B&D (Incasso-)opdrachten van Opdrachtgever aanvaardt, worden gedefinieerd |
| e. Honorarium             | : financiële vergoeding (tarief) -exclusief verschotten-, die B&D voor uitvoering van de (Incasso-)opdracht met Opdrachtgever is overeengekomen       |
| f. Verschotten            | : kosten, die B&D in het belang van de uitvoering van de (Incasso-)opdracht maakt   |
| g. Incassoprovisie        | : provisie, die B&D aan Opdrachtgever in rekening brengt over geïncasseerde bedragen  |

**ALGEMENE BEPALINGEN**

2. B&D verricht haar werkzaamheden uitsluitend overeenkomstig deze Algemene voorwaarden. Afwijking van deze voorwaarden is slechts mogelijk, indien zulks schriftelijk is overeengekomen.
3. Alle (Incasso-)opdrachten worden -met terzijdestelling van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW- uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door B&D. B&D is nimmer tot acceptatie van een (Incasso-)opdracht verplicht. Aanvaarding blijkt uit een schriftelijke bevestiging van B&D of uit het feit dat B&D is aangevangen met de werkzaamheden.
4. Ter uitvoering van de (Incasso-)opdracht kan B&D -naar eigen inzicht- derden inschakelen, bij de selectie waarvan de nodige zorgvuldigheid in acht zal worden genomen. B&D is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van derden en is tevens door de Opdrachtgever gemachtigd eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van derden namens de Opdrachtgever te aanvaarden.
5. De Opdrachtgever vrijwaart B&D tegen alle aanspraken van derden, de redelijke kosten van juridische bijstand daaronder begrepen, die op enige wijze samenhangen met de werkzaamheden voor de Opdrachtgever verricht, tenzij sprake is van grove nalatigheid of opzet zijdens B&D.

6. Alle bedingen in deze Algemene voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van de bestuurder(s) van B&D en van al degenen die voor B&D werkzaam zijn.
7. 7.1 Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum op een door B&D Juristen aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.

7.2 Wanneer B&D Juristen ten behoeve van de opdrachtgever geïncasseerde gelden onder zich heeft, is zij gerechtigd eventuele facturen ten laste van de opdrachtgever, uit welke oorzaak ook, met die gelden te verrekenen.  
Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, worden geïncasseerde gelden niet later afgedragen dan op de laatste werkdag van de maand volgend op de maand waarin in het betreffende incassodossier een (eind)afrekening ten behoeve van de opdrachtgever is opgemaakt.

7.3 Indien de opdrachtgever in gebreke blijft met betaling binnen de termijn van 30 dagen, is hij van rechtswege in verzuim. De opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand of gedeelte daarvan, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente geldt. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf de verzuimdatum, tot het moment van volledige betaling.

7.4 Indien de opdrachtgever of afnemer in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, komen alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor zijn rekening. Deze kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte zullen worden berekend overeenkomstig de bestaande wet- en regelgeving.

7.5 Indien B&D Juristen hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

7.6 De opdrachtgever is nimmer gerechtigd facturen in termijnen te betalen, tenzij B&D Juristen daarin schriftelijk heeft toegestemd.

7.7 Het is de opdrachtgever niet toegestaan betalingen op te schorten, dan wel zich te beroepen op korting of verrekening, c.q. compensatie.

7.8 In geval van liquidatie, faillissement, toelating van de opdrachtgever tot de schuldsaneringsregeling krachtens de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, beslag ten laste van of surséance van betaling van de opdrachtgever, dan wel wanneer de opdrachtgever enige uit hoofde van de Wet, van de overeenkomst of van deze voorwaarden op hem rustende verplichting niet nakomt, zijn alle vorderingen van B&D Juristen op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

7.9 B&D Juristen heeft het recht door de opdrachtgever gedane betalingen in de eerste plaats in mindering te laten strekken van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente .  
Voorts kan B&D Juristen, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. B&D Juristen kan eveneens volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente, alsmede de kosten worden voldaan.
8. Iedere aansprakelijkheid van B&D is beperkt tot het bedrag dat in voorkomend geval uit hoofde van de door B&D gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald. Indien en

voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekering plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het door B&D in rekening gebrachte honorarium, met een maximum van EUR 25.000,-, zegge vijftienduizend euro.

9. B&D is nimmer gehouden tot vergoeding van iedere andere vorm van schade, uit welke hoofde dan ook, en daaronder onder andere begrepen: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
10. De rechtsverhouding tussen de Opdrachtgever en B&D wordt door Nederlands recht beheerst. Alle geschillen die uit deze rechtsverhouding voortvloeien, zullen uitsluitend door de bevoegde rechter te Utrecht worden beslecht, onverminderd het recht van B&D zich te wenden tot de wettelijk aangewezen relatief bevoegde rechter.
11. B&D verwerkt de contactgegevens van opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst en ten behoeve van marketingdoeleinden van DAS groep ondernemingen. Indien u niet wilt dat uw contactgegevens voor marketingdoeleinden worden gebruikt kunt u dat kenbaar maken via [www.das.nl/afmelden](http://www.das.nl/afmelden). Op [Privacy statement](#) kunt u lezen hoe B&D met privacy omgaat.
12. 12.1 Ter uitvoering van de overeenkomst die Cliënt en B&D hebben gesloten verwerkt B&D onder andere persoonsgegevens voor en in opdracht van Opdrachtgever. Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke, B&D is Verwerker. Opdrachtgever en Verwerker zullen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) naleven.  
  
12.2 Verwerker verwerkt de persoonsgegevens alleen op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever, met het doel uitvoering te geven aan de opdracht tot incasso van (een) openstaande vordering(en) van Cliënt en/of juridische dienstverlening aan Cliënt, tenzij verwerking verplicht is op basis van een wettelijk voorschrift.  
  
12.3 Verwerker verwerkt gegevens die vereist zijn ter uitvoering van de opdracht tot incasso ter incassering van een openstaande vordering en/of juridische dienstverlening. Daaronder zijn begrepen naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, en geboortedatum van de debiteur(en) van opdrachtgever.  
  
12.4 Verwerker is verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens die hij van de Opdrachtgever ontvangt, tenzij een wettelijk voorschrift de Verwerker tot mededelen verplicht. Verwerker waarborgt dat de degenen die onder zijn gezag persoonsgegevens verwerken gebonden zijn aan geheimhouding.  
  
12.5 Verwerker neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zullen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de implementatie en uitvoering van de maatregelen, zorgen voor een adequaat niveau van

bescherming. De door Verwerker genomen beveiligingsmaatregelen maken onderdeel uit van deze algemene voorwaarden en worden op eerste verzoek verstrekt.

12.6 Verwerker zal alle medewerking verlenen die in redelijkheid van Verwerker kan worden verwacht om er voor te zorgen dat Opdrachtgever kan voldoen aan haar verplichtingen richting betrokkenen. Opdrachtgever zal verantwoordelijk zijn voor het informeren van betrokkenen en het reageren op verzoeken, bijvoorbeeld inzage, rectificatie of wissen van persoonsgegevens. Indien een betrokkene de uitoefening van zijn/haar rechten rechtstreeks aan Verwerker richt, zal Verwerker dit verzoek naar Opdrachtgever doorsturen.

12.7 Opdrachtgever heeft maximaal één keer per jaar het recht een geautoriseerde derde partij die door Opdrachtgever is ingeschakeld een controle uit te laten voeren, met als doel te controleren of Verwerker voldoet aan de verplichtingen uit de AVG, tenzij voor de betreffende dienst een generieke assurance verklaring dan wel een Third Party Mededeling (TPM) beschikbaar is. Verwerker zal voor de controle relevante informatie verstrekken en medewerking die redelijkerwijs nodig is verlenen. De kosten die gemoeid zullen zijn met de controle komen voor rekening van Opdrachtgever.

12.8 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, is het Verwerker niet toegestaan Persoonsgegevens te verwerken en/of door te geven aan derden in landen buiten de Europese Economische Ruimte. Opdrachtgever zal deze toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

12.9 Verwerker zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, schriftelijk in kennis van een inbreuk in verband met persoonsgegevens (datalek). Verwerker zal alle medewerking verlenen die in redelijkheid van Verwerker kan worden verwacht om er voor te zorgen dat Opdrachtgever kan voldoen aan haar verplichtingen uit artikel 33 en 34 AVG. Opdrachtgever verzorgt de communicatie over en/of melding van een inbreuk in verband met persoonsgegevens aan betrokkenen, de Autoriteit Persoonsgegevens en/of derden.

12.10 Verwerker besteedt bepaalde werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst uit aan zogenaamde Subverwerkers. Verwerker draagt er zorg voor dat een Subverwerker door een schriftelijke overeenkomst is gebonden aan tenminste dezelfde eisen als Verwerker ingevolge deze overeenkomst. Opdrachtgever verleent toestemming aan Verwerker om Subverwerkers in te schakelen voor de verwerking van persoonsgegevens. Verwerker informeert Opdrachtgever over het inschakelen van een nieuwe Subverwerker. Opdrachtgever kan op redelijke gronden bezwaar te maken tegen deze nieuwe Subverwerker.

12.11 Verwerker bewaart niet meer Persoonsgegevens dan noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever. Verwerker bewaart de persoonsgegevens minimaal gedurende de behandelperiode en maximaal 5 jaar na sluiting van het dossier. Na ommekomst van de bewaartermijn zal Verwerker de persoonsgegevens die hij ten behoeve van haar werkzaamheden voor Opdrachtgever heeft ontvangen, verwijderen.

13. B&D behoudt zich het recht voor te allen tijde de (Incasso-)overeenkomst te ontbinden, dan wel haar verplichtingen uit hoofde van het overeengekomene op te schorten, indien de Opdrachtgever zijn financiële verplichtingen jegens B&D niet nakomt, althans de voortzetting van de (Incasso-)overeenkomst naar het oordeel van B&D redelijkerwijs niet het beoogde resultaat zal opleveren.
  
14. B&D is bevoegd de (Incasso-)overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien de Opdrachtgever in staat van faillissement verkeert dan wel surseance van betaling heeft aangevraagd.

### **BIJZONDERE BEPALINGEN ( INCASSO-)OPDRACHTEN**

15.1 In het kader van door de opdrachtgever aan B&D Juristen te verstrekken incasso-opdrachten zal B&D Juristen zich naar beste vermogen inspannen om te komen tot incassering van de door de opdrachtgever ter incasso aangeboden vordering. In het kader van de door de opdrachtgever te verstrekken incasso-opdrachten gaat B&D Juristen als volgt te werk:

- B&D Juristen wendt zich binnen 5 dagen na acceptatie van de incasso-opdracht tot de debiteur van de opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders met de opdrachtgever wordt overeengekomen;
- na acceptatie van de incasso-opdracht door B&D Juristen, onthoudt de opdrachtgever zich zoveel mogelijk van contact met de debiteur betreffende de aan B&D Juristen ter incasso uitbestede vordering en verwijst zij de debiteur naar B&D Juristen daar waar het betreft de ter incasso uitbestede vordering;
- de opdrachtgever zal niet eerder dan na overleg met B&D Juristen komen tot afspraken met de debiteur betreffende de aan B&D Juristen ter incasso aangeboden vordering;
- desgevraagd ontvangt de opdrachtgever van B&D Juristen alle inlichtingen over de voortgang respectievelijk door B&D Juristen verrichte werkzaamheden in het kader van de aan B&D Juristen verstrekte incasso-opdracht.

15.2 Tenzij vooraf uitdrukkelijk anders is overeengekomen, wordt een incasso-opdracht tevens beschouwd als een machtiging tot het treffen van alle maatregelen die B&D Juristen voor een effectieve incasso nuttig voorkomt, rechtsmaatregelen inbegrepen. Deze machtiging houdt onder meer in het aan B&D Juristen verstrekken van de bevoegdheid tot:

- het zowel schriftelijk als telefonisch benaderen van de debiteur;
- het aan de debiteur in rekening brengen van rente en kosten;
- het ontvangen van gelden;
- het treffen van betalingsregelingen;
- het treffen van rechtsmaatregelen, waaronder tevens wordt verstaan de inschakeling van Nederlandse of buitenlandse derden (deurwaarders, advocaten, juristen, informatiebureaus etc.).

15.3 B&D Juristen zal zich in de uitvoering van opdrachten bedienen van de wettelijk toegestane middelen met inachtneming van de in het handelsverkeer aanvaarde zorgvuldigheidsnormen.

15.4 B&D Juristen levert een inspanningsverplichting en mitsdien geen verplichting tot het behalen van een resultaat.

15.5 De opdrachtgever verplicht zich op eerste verzoek van B&D Juristen alle noodzakelijke gegevens en bewijsstukken ter hand te stellen van B&D Juristen, zoals onderliggende contracten, facturen en correspondentie, alsook de NAW-gegevens van debiteur. De opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van alle in het kader van de incasso-opdracht aan B&D Juristen verstrekte gegevens. Indien de opdrachtgever het in dit lid bepaalde niet in acht neemt, is B&D Juristen gerechtigd de opdracht te weigeren, op te schorten of te beëindigen.

De door B&D Juristen gemaakte kosten en/of gederfde winst als gevolg van de nalatigheid van de opdrachtgever, komen voor rekening van de opdrachtgever. B&D Juristen is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

15.6 B&D Juristen heeft het recht om opdrachten geheel of gedeeltelijk te retourneren wegens oninbaarheid of wegens het ontbreken van verhaalsmogelijkheden, zulks naar eigen inzicht van B&D Juristen.

15.7 B&D Juristen biedt de opdrachtgever de mogelijkheid de voortgang van de incasso opdracht(en) online te raadplegen.

15.8 B&D Juristen is gerechtigd om in het kader van de uitvoering van de overeenkomst gebruik te maken van de diensten van Nederlandse of buitenlandse derden (deurwaarders, advocaten, juristen, informatiebureaus etc.). Kosten van deze derden, zowel in de buitengerechtelijke als in de gerechtelijke fase, zijn voor rekening van de opdrachtgever.

15.9 B&D Juristen verhoogt de door de opdrachtgever ter incasso gegeven hoofdsom met:

- de contractueel overeengekomen vertragingsrente dan wel de wettelijke (handels)rente
- de buitengerechtelijke incassokosten berekend overeenkomstig de bestaande wet- en regelgeving

15.10 De kosten van een gerechtelijke procedure, waaronder, deurwaarderskosten, griffierechten, honorarium gemachtigde/advocaat etc., alsmede de kosten verbonden aan de executie (tenuitvoerlegging) van een in rechte verkregen titel worden zoveel mogelijk verhaald op de debiteur van de opdrachtgever. Indien de hier bedoelde kosten niet op die debiteur kunnen worden verhaald, worden deze kosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever. Geïncasseerd, in rechte toegewezen, salaris gemachtigde en/of geïncasseerde proceskosten komen toe aan B&D Juristen.

15.11 Alle opdrachten worden beheerst door de tarieven als opgenomen in de tarievenlijsten, aanbiedingen en offertes van B&D Juristen. B&D Juristen behoudt zich het recht voor tarieven te wijzigen, hetgeen tevens van toepassing is op lopende opdrachten.

15.12 Het tarief voor een incassobehandeling is opgebouwd uit de behandelingskosten van het minnelijke traject, het provisiepercentage conform het tarievenoverzicht, en eventueel de behandelingskosten van het juridische traject. Tussen B&D Juristen en opdrachtgever of afnemer kunnen ter zake het tarief voor een incassobehandeling afwijkende, schriftelijk vast te leggen, afspraken worden gemaakt.

15.13 De behandelingskosten zijn uitgedrukt in euro's en dekken de kosten van de minnelijke behandeling van een incassodossier door B&D Juristen. Het inwinnen van (verhaals-)informaties, alsmede de kosten van door B&D Juristen zelf verrichte juridisch gekwalificeerde advieswerkzaamheden worden door B&D Juristen in rekening gebracht tenzij anders overeengekomen. Overige door B&D Juristen of derden verrichte juridische werkzaamheden worden niet gedekt door de behandelingskosten en worden afzonderlijk aan de opdrachtgever of afnemer in rekening gebracht overeenkomstig het geldende (uur-)tarief. De beoordeling van de noodzaak tot inschakeling van juridisch gekwalificeerde medewerkers ligt uitsluitend bij B&D Juristen.

15.14 Provisie is verschuldigd over iedere betaling welke is gedaan nadat B&D Juristen heeft bevestigd een incasso-opdracht in behandeling te hebben genomen, waarbij de datum van deze bevestiging

bepalend is. Bij teruggave van goederen aan de opdrachtgever of het in betaling geven daarvan, is de normale provisie verschuldigd, te berekenen over de ter incasso gegeven hoofdsom.

15.15 Indien de opdrachtgever een in behandeling genomen vordering alsnog zelf regelt of incasseert, de acties van B&D Juristen belemmert of de opdracht terugneemt, is provisie verschuldigd over het volledige bedrag van de vordering zoals deze ter incasso is ingediend, naast de gemaakte gerechts- en executiekosten en de kosten van door c.q. in opdracht van B&D Juristen verrichte juridische werkzaamheden.

15.16 Er is sprake van een betaling door de debiteur wanneer de debiteur de vordering geheel of gedeeltelijk aan de opdrachtgever, aan B&D Juristen of aan een door B&D Juristen ingeschakelde derde heeft voldaan. Met een betaling wordt gelijkgesteld een tegenprestatie, een compensatie, een kwijtschelding, een creditering en een retourlevering van goederen.

15.17 Rechtstreekse betalingen door de debiteur aan de opdrachtgever dienen terstond door de opdrachtgever aan B&D Juristen te worden gemeld. Het niet terstond melden van ontvangen betalingen kan er toe leiden dat onnodig (proces)kosten ontstaan, bijvoorbeeld een gerechtelijke procedure toch nog wordt opgestart of voortgezet. Deze extra kosten worden eveneens aan de opdrachtgever of afnemer doorbelast.

15.18 Indien de opdrachtgever een aan B&D Juristen ter incasso opgedragen vordering 14 of meer dagen na de datum van opdrachtverstrekking intrekt, omdat is gebleken dat vóór de opdrachtverstrekking reeds gehele of gedeeltelijke betaling plaatsvond, is hij over het volledige bedrag van de vordering aan B&D Juristen een vergoeding verschuldigd van 25% van de overeengekomen incassoprovisie.

15.19 Ingeval van opzegging van de overeenkomst wordt de behandeling van nog lopende incasso-opdrachten tegen de op dat moment geldende tarieven en voorwaarden voortgezet, één en ander onverminderd het recht van B&D Juristen om haar werkzaamheden te beëindigen.

15.20 B&D Juristen is gerechtigd om in het kader van een (individuele) incassoprocedure een kostenvoorschot jegens de opdrachtgever te bedingen, welk voorschot bij de afwikkeling van de opdracht zal worden verrekend. B&D Juristen is tevens gerechtigd aan haar in het kader van de incasso-opdracht door derden in rekening gebrachte kosten tussentijds aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

15.21 De door B&D Juristen ten gunste van de opdrachtgever strekkende ontvangen gelden, worden door B&D Juristen in depot gehouden totdat de algehele betaling van de vordering heeft plaatsgevonden of totdat B&D Juristen besluit tot het doen van een tussentijdse afdracht, alles onder verrekening van aan B&D Juristen toekomend honorarium en door B&D Juristen gemaakte en nog te maken kosten.

15.22 Over door B&D Juristen ten behoeve van de opdrachtgever ontvangen gelden wordt geen rente vergoed.



15.23 Iedere betaling (aan de opdrachtgever of aan B&D Juristen) in de zin van artikel 13.21 wordt in de eerste plaats aangewend ter voldoening van de aan B&D Juristen toekomende provisie en gemaakte kosten. B&D Juristen behoudt zich het recht voor allocatie van betaling van een op een bepaalde verbintenis toe te rekenen geldsom in eerste plaats te laten strekken in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de verschenen rente en ten slotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

15.24 Als tijdstip van betaling geldt de datum van bijschrijving op bank- of postbankrekening. Zo nodig kan B&D Juristen van de opdrachtgever overlegging van een dagafschrift van een betaling verlangen.

15.25 Tijdens de behandeling van de vordering ontstane koers- en/of omrekeningsverschillen zijn voor rekening en risico van de opdrachtgever.

15.26 De opdrachtgever ontvangt bij sluiting van het dossier een schriftelijk financiële verantwoording. De opdrachtgever stemt er mee in, dat ingeschakelde derden door hen ten behoeve van de opdrachtgever geïncasseerde gelden uitsluitend aan B&D Juristen verantwoord en afdragen.

15.27 B&D Juristen is lid van de branchevereniging Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (NVI) en werkt conform de door deze branchevereniging afgegeven richtlijnen (het incassokeurmerk).

15.28 De NVI ziet toe op geschillen die tussen B&D Juristen en derden zijn gerezen en betrekking hebben op de werkwijze van B&D Juristen, met dien verstande dat sprake moet zijn van een overtreding door het lid van de statuten, het huishoudelijk reglement of de Keurmerkcriteria van de NVI, dan wel indien een lid blijkt geeft van het voornemen tot overtreding van de statuten, het huishoudelijk reglement of de Keurmerkcriteria van de NVI.

- het geschillenreglement van de NVI is van toepassing op de geschillenprocedure;
- geschillen worden schriftelijk ingediend bij de secretaris van de NVI. Het geschil bevat de gronden waarop deze berust;
- de secretaris van de NVI draagt zorg voor de doorzending van het geschil aan de aangeklaagde met het verzoek in onderling overleg met de klager tot een oplossing en/of minnelijke regeling te komen;
- indien geen redelijke oplossing wordt bereikt, bericht de meest gerede partij dit schriftelijk aan de secretaris van de NVI, waarna de secretaris klager in de gelegenheid stelt een gemotiveerd klaagschrift toe te zenden ter behandeling van de Raad van Toezicht;
- de Raad van Toezicht behandelt een haar voorgelegd geschil op de wijze die zij dienstig oordeelt met inachtneming van de bepalingen van het geschillenreglement.