

Klachten- en geschillenregeling

Incassodienstverleners moeten volgens de Wki (artikel 13 lid 5) een klachtenregeling hebben en aangesloten zijn bij een onafhankelijke geschillenregeling.

Klachtenregeling

Wij hebben een klachtenregeling waarin de procedure en werkwijze is vastgelegd die wij volgen wanneer iemand zich tot ons wendt met een klacht (bijlage 6). Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen jegens ons of één van onze (incasso)medewerkers. Een klacht kan onder andere gaan over de uitvoering van onze incassodienstverlening, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de gevorderde (incasso)kosten.

Klachten worden geregistreerd met behulp van een klachtenregistratieformulier (bijlage 6). In onze correspondentie verwijzen wij nadrukkelijk naar onze klachtenregeling.

Onze klachtenregeling beschrijft:

- Op welke wijze klachten kunnen worden ingediend;
- Welke gegevens over een klacht worden geregistreerd;
- Op welke wijze wij klachten behandelen;
- Wie belast is met de afhandeling van een klacht;
- Dat de ontvangst van een klacht binnen twee werkdagen na ontvangst schriftelijk wordt bevestigd;
- Dat de klacht binnen zes weken na de bevestiging van ontvangst wordt afgehandeld;
- Dat voornoemde termijn te allen tijde eenmalig met een termijn van ten hoogste vier weken kan worden verlengd;
- Dat de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid worden gesteld om een toelichting te geven;
- Dat de klager geen vergoeding is verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Geschillenregeling

Op het moment dat de klager na de behandeling van de klacht niet tevreden is over de afhandeling, dan heeft hij of zij de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Incassoklacht.nl. Klachten worden behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie. Incassoklacht.nl handelt het geschil af aan de hand van haar geschillenregeling.

De geschillenregeling beschrijft:

- Op welke wijze klachten kunnen worden ingediend;

- Welke gegevens over een klacht worden geregistreerd;
- Wie belast is met de afhandeling van de klacht;
- Op welke wijze klachten worden behandeld;
- Dat de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid worden gesteld om een toelichting te geven op de klacht;
- Dat de ontvangst van een klacht binnen vijf werkdagen schriftelijk wordt bevestigd;
- Dat de klacht binnen zes weken na het verzamelen van alle standpunten, het eventuele deskundigenoordeel, het eventueel horen van getuigen en de eventuele mondelinge behandeling wordt afgehandeld;
- Dat de commissie gewraakt kan worden indien er gerechtvaardigd getwijfeld wordt aan de onpartijdigheid en/of onafhankelijkheid van een lid van de commissie;
- Dat de klager een vergoeding ad € 49,00 is verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Dat de in het ongelijk gestelde partij door de commissie kan worden veroordeeld tot (onder andere) vergoeding van de door de andere partij gemaakte kosten.