

## GESCHILLENREGLEMENT INCASSOKLACHT.NL

### Overwegende:

- a. Dat er maatschappelijke behoefte bestaat aan eenvoudige en effectieve geschillenbeslechting bij klachten over Incassodienstverleners;
- b. Dat de Wki aan iedere Incassodienstverlener voorschrijft dat deze *'is aangesloten bij een geschillenregeling'* (artikel 13 lid 5 Wki);
- c. Dat Incassoklacht.nl in deze behoefte voorziet, door te voorzien in eenvoudige en effectieve geschillenbeslechting. Bij incassoklacht.nl klachten ingediend kunnen worden over alle Incassodienstverleners. Klachten over zowel Aangesloten Incassodienstverleners als Niet Aangesloten Incassodienstverleners worden geregistreerd. Het onderscheid in de behandeling en beslechting van geschillen van Aangesloten Incassodienstverleners en Niet Aangesloten Incassodienstverleners volgt uit het Geschillenreglement.

### Gelden de volgende bepalingen:

#### 1. Begrippen

- 1.1. In het hiernavolgende, gelden de volgende definities. Woorden in het enkelvoud omvatten tevens de meervoudvorm en omgekeerd

Aangesloten Incassodienstverleners:	Incassodienstverleners die zijn aangesloten bij Stichting NowID, althans bij Incassoklacht.nl;
Commissie:	De onafhankelijke klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 3;
Geschillenreglement:	Het onderhavige reglement;
Incassodienstverlener	Bedrijf of organisatie die zich bezighoudt met 'buitengerechtelijke incassowerkzaamheden', zoals bedoeld in artikel 1 Wki en conform artikel 2 van de Wki onder die wet valt. Dit begrip omvat Aangesloten Incassodienstverleners en Niet Aangesloten Incassodienstverleners;
Klacht:	Een klacht die voldoet aan de voorwaarden qua inhoud en indiening zoals neergelegd in dit Geschillenreglement;
Klachtenkosten:	De kosten van de behandeling van het geschil als geformuleerd in Artikel 15;
Klager:	De indiener van de Klacht of degene namens wie een Klacht wordt ingediend;
Niet Aangesloten Incassodienstverleners:	Incassodienstverleners die geen Aangesloten Incassodienstverleners zijn;

Partijen:	De Klager en de Incassodienstverlener tezamen;
Secretaris:	Heeft de rol die is neergelegd in artikel 3.4;
Stichting:	Stichting NowID of een derde onafhankelijke door Stichting NowID aan te wijzen externe stichting of andere organisatie;
Voorzitter:	Heeft de betekenis die is neergelegd in artikel 3.5;
Wki:	Wet kwaliteit incassodienstverlening.

## 2. Algemeen

- 2.1. Het Geschillenreglement regelt de beslechting van geschillen tussen Incassodienstverleners en derden Klagers.
- 2.2. Een Klager kan uitsluitend zijn een (vermeend) schuldenaar, natuurlijk persoon, ten aanzien van wie incassomaatregelen zijn- of (mogelijk) worden genomen door de Incassodienstverlener over wie wordt geklaagd.
- 2.3. Opdrachtgevers die niet tevreden zijn met een ingeschakelde Incassodienstverlener kunnen geen gebruik maken van incassoklacht.nl.
- 2.4. Klachten worden getoetst aan de Wki en alle daarmee samenhangende regelgeving, jurisprudentie en (ter beoordeling aan de Commissie) schriftelijke uitlatingen van relevante instanties zoals de Inspectie en het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

## 3. Commissie

- 3.1. Klachten worden behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie (*'de Commissie'*).
- 3.2. De Commissie heeft de taak om geschillen tussen Incassodienstverleners en derden te beslechten. Zij doet dit door in deze geschillen een bindend advies uit te brengen of door Partijen tot een schikking te laten komen.
- 3.3. De Commissie bestaat uit een aantal onafhankelijke leden, die worden benoemd door het bestuur van de Stichting.
- 3.4. Het secretariaat van de Commissie wordt verzorgd door de Stichting. De Secretaris is geen onderdeel van de Commissie.
- 3.5. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: één of drie leden van de Commissie. De aldus gevormde subcommissie wijst uit haar midden een tijdelijke voorzitter (de *'Voorzitter'*) aan.
- 3.6. De leden van de Commissie en de Secretaris zijn geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens betreffende de Partijen en het geschil.
- 3.7. In aangelegenheden waarin dit Geschillenreglement niet (helder) voorziet, beslist de Commissie. Voorts heeft de Commissie het recht om gemotiveerd af te wijken van procedure zoals neergelegd in dit Geschillenreglement.

## 4. Indienen Klacht

- 4.1. Klager kan de Klacht uitsluitend schriftelijk en digitaal indienen.
- 4.2. De Klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn en kan worden ingediend via het daarvoor bestemde webformulier op incassoklacht.nl, of kan worden per e-mail worden ingediend

via [klacht@incassoklacht.nl](mailto:klacht@incassoklacht.nl). De onderwerpregel van de e-mail bevat in elk geval het woord 'Klacht' en de naam van de desbetreffende Incassodienstverlener.

- 4.3.** De Klacht bevat in elk geval de volgende gegevens:
- De volledige naam van Klager;
  - De contactgegevens van Klager;
  - De naam van de organisatie van Klager (indien van toepassing);
  - Een duidelijke omschrijving van de klacht en de gedraging die tot de klacht heeft geleid;
  - De naam van de Incassodienstverlener waarover wordt geklaagd;
  - Voor zover bekend, de personen binnen de Incassodienstverlener waarop de Klacht betrekking heeft;
  - De datum of tijdsperiode waarin deze klacht zich heeft voorgedaan;
  - Alle relevante documenten.

## **5. Behandeling**

- 5.1.** Alle Klachten die bij incassoklacht.nl binnenkomen, worden geregistreerd. Binnen vijf (5) Werkdagen ontvangt Klager van incassoklacht.nl per e-mail een bevestiging van de indiening en registratie van de Klacht.
- 5.2.** Uiterlijk na registratie van de Klacht worden aan klager de Klachtenkosten in rekening gebracht. Na betaling hiervan wordt onderzocht of de Klacht in behandeling kan worden genomen. Is dit niet het geval, dan worden de Klachtenkosten teruggestort, behoudens als artikel 5.5 van toepassing is.
- 5.3.** De Klacht wordt niet in verder in behandeling genomen als de Klacht:
- 5.3.1.** Een Niet Aangesloten Incassodienstverlener betreft, tenzij de Niet Aangesloten Incassodienstverlener schriftelijk instemt met behandeling en/of aansluiting bij Incassoklacht.nl.
- 5.3.2.** Niet eerst door Klager bij de Incassodienstverlener is ingediend met het oog op behandeling conform de geldende interne klachtenprocedure;
- 5.3.3.** Eerder afdoende is behandeld of nog elders wordt behandeld. Dit is het geval als (de inhoud of strekking van) de Klacht:
- a. Reeds eerder door Klager bij incassoklacht.nl is ingediend;
  - b. reeds is behandeld door de rechter of in een geding bij de rechter aanhangig is;
- 5.3.4.** Is verjaard. Dit is het geval als de Klacht wordt ingediend later dan:
- a. Zes maanden nadat de Incassodienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen;
  - b. Twee jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden waarop de Klacht ziet, tenzij de onder (a.) genoemde termijn niet verstreken is en vertraging in het starten of doorlopen van de interne klachtenprocedure te wijten is aan de Incassodienstverlener.
- 5.3.5.** De Klacht ogenschijnlijk geen redelijk belang voor Klager oplevert voor een uitspraak van de Commissie of de klacht zou afdoen aan de effectieve werking van de Commissie;
- 5.3.6.** De Incassodienstverlener surseance van betaling is verleend, schuldsanering van kracht is geworden, deze in staat van faillissement is geraakt of haar bedrijfsactiviteiten beëindigd heeft;
- 5.4.** Bovengenoemde punten worden getoetst door de Secretaris. Wanneer deze de klacht niet in behandeling neemt, wordt hiervan mededeling gedaan aan de Klager. Bij deze mededeling wordt ook kennis gegeven van het terugstorten van de Klachtenkosten.

- 5.5. Na de mededeling als bedoeld in artikel 5.4. kan de Klager binnen drie weken verzoeken de ontvankelijkheid opnieuw te laten beoordelen door de Commissie. Dit heeft alsdan te gelden als inhoudelijke behandeling van de klacht en kan dus ook resulteren in een kostenveroordeling voor Klager. Als dit geval zich voordoet, kan de Klager daarom worden verzocht om een zekerheid in de vorm van een waarborgsom te stellen ter hoogte van het door de Incassodienstverlener te betalen bedrag aan Klachtenkosten.
- 5.6. Indien de Commissie de Klacht wel in behandeling neemt, wordt dit aan de Klager en aan de Incassodienstverlener medegedeeld en wordt aan beide Partijen de Klachtenkosten in rekening gebracht.

## **6. Informatie Klager**

- 6.1. In het geval er meer informatie van de Klager nodig is om over te kunnen gaan tot een zorgvuldige behandeling van de Klacht, verzoekt de Commissie schriftelijk aan Klager om deze informatie te verstrekken.
- 6.2. Indien de Klager het binnen de gestelde termijn, zonder opgaaf van redenen, nalaat om de nadere informatie te verstrekken, wordt de behandeling van de Klacht na schriftelijke kennisgeving aan Partijen gestaakt.

## **7. Informatie Incassodienstverlener**

- 7.1. De Commissie stelt de Incassodienstverlener binnen 14 dagen na het ontvangen van alle relevante informatie van Klager, schriftelijk in kennis van de inhoud van de Klacht en verzoekt schriftelijk aan de Incassodienstverlener om de argumenten van de Incassodienstverlener in het geschil en verzoekt om alle relevante documentatie.
- 7.2. In het geval er meer informatie van de Incassodienstverlener nodig is om over te kunnen gaan tot een zorgvuldige behandeling van de Klacht, verzoekt de Commissie schriftelijk aan Klager om deze informatie te verstrekken.
- 7.3. De Incassodienstverlener voorziet de Commissie binnen 30 dagen na het verzoek in de informatie als bedoeld in artikel 7.1 en 7.2. Deze termijn kan eenmalig op schriftelijk verzoek na goedkeuring van de Commissie met 14 dagen worden verlengd.
- 7.4. Indien de Incassodienstverlener de Klachtenkosten niet tijdig betaalt, wordt aan de door de Incassodienstverlener ingebrachte stellingen en stukken voorbij gegaan. De Klacht wordt dan in beginsel toegewezen, tenzij deze de Commissie onrechtmatig, ongegrond of onnodig voorkomt.

## **8. Het onderzoek**

- 8.1. Als de Commissie beschikt over alle informatie als bedoeld in artikel 6 en 7, vangt het onderzoek aan. In het onderzoek verzamelt de Commissie de standpunten van de Partijen.
- 8.2. Het onderzoek heeft een duur van ten hoogste zes (6) maanden.
- 8.3. Partijen kunnen zich tijdens het onderzoek door derden laten bijstaan of vertegenwoordigen. Behoudens in geval van een advocaat of deurwaarder dient hiertoe een volmacht te worden overlegd.
- 8.4. In het onderzoek wordt ruimte geboden voor hoor- en wederhoor. Alle relevante documentatie en argumentatie wordt met beide Partijen gedeeld.
- 8.5. De Commissie kan Partijen per e-mail, telefonisch of mondeling om toelichting op hun standpunten verzoeken.

## **9. Mondelinge behandeling**

- 9.1. Indien de Commissie dit noodzakelijk acht, wordt een mondelinge behandeling bepaald, waarbij alle Partijen in de gelegenheid worden gesteld om mondeling op de zaak- en op

de vragen van de Commissie te reageren. Ook kan de mondelinge behandeling aanleiding zijn om te trachten tot minnelijke een oplossing van het geschil te komen.

- 9.2.** De Commissie stelt plaats, dag, uur en locatie vast en stelt Partijen daarvan schriftelijk op de hoogte. De mondelingen behandeling kan plaatsvinden op een fysieke locatie, maar kan ook bestaan uit een videogesprek, of telefoongesprek.

## **10. Deskundigen en getuigen**

- 10.1.** Indien de Commissie dit nodig acht of op verzoek van Partijen, kunnen deskundigen en/of getuigen worden ingeschakeld.
- 10.2.** Een verzoek tot het horen van deskundigen en/of getuigen wordt in elk geval afgewezen als de goede procesorde zich hiertegen verzet.
- 10.3.** Beide Partijen worden in kennis gesteld van hetgeen door deskundigen en/of getuigen wordt verklaard.
- 10.4.** De Commissie kan Partijen op hun schriftelijk verzoek toestaan om deskundigen of getuigen mee te nemen naar de mondelinge behandeling en mondeling te doen horen. De namen en adressen van de betreffende deskundigen en getuigen dienen uiterlijk één week voor de mondelinge behandeling aan de Commissie zijn doorgegeven.

## **11. Staken behandeling**

- 11.1.** De Commissie zal de behandeling staken indien aan de Incassodienstverlener surseance van betaling is verleend, een schuldsanering van kracht is geworden, deze in staat van faillissement is geraakt of haar bedrijfsactiviteiten beëindigd heeft voor het einde van het geschil.
- 11.2.** Incassodienstverlener is verplicht [incassoklacht.nl](http://incassoklacht.nl) schriftelijk te informeren indien een van de situaties uit artikel 11.1 zich voordoet.

## **12. Afhandeling**

- 12.1.** Binnen zes (6) weken na het verzamelen van alle standpunten, het eventuele deskundigenoordeel, het eventueel horen van getuigen en de eventuele mondelinge behandeling, voorziet de Commissie in een oordeel over de Klacht.
- 12.2.** De Commissie beslist met meerderheid van stemmen. De Commissie kan iedere beslissing nemen die zij redelijk en billijk acht met het oog op beëindiging van het geschil.
- 12.3.** Het oordeel bevat in elk geval:
- De onderbouwing van de beslissing;
  - De namen van de leden van de Commissie;
  - De namen van de Partijen;
  - De dagtekening.
- 12.4.** Het bindend advies wordt getekend door de Voorzitter en wordt schriftelijk, waaronder per e-mail, aan Partijen bekend gemaakt.
- 12.5.** De Voorzitter kan op verzoek van een der Partijen dat binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies is gedaan, een kennelijke fout in het bindend advies herstellen middels schriftelijke mededeling aan Partijen.
- 12.6.** Indien Partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, dan kan de Commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen.

## **13. Wraking**

- 13.1.** Een lid van de Commissie kan zich terugtrekken en laten vervangen indien deze persoonlijk betrokken is bij Klager of de Incassodienstverlener, of hieraan juridisch gelieerd, waardoor een onpartijdig en onafhankelijk oordeel wordt bemoeilijkt.

- 13.2. Elk lid van de Commissie die met de behandeling van het geschil belast is, kan door één of beide Partijen worden gewraakt indien er gerechtvaardigd getwijfeld wordt aan de onpartijdigheid of onafhankelijkheid van dit lid.
- 13.3. Een verzoek tot wraking kan uiterlijk tot een week na de mondelinge behandeling worden gedaan.
- 13.4. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden.
- 13.5. Bij het indienen van een verzoek tot wraking wordt een bedrag in rekening gebracht ter hoogte van de Klachtenkosten. Wordt dit bedrag niet binnen 14 dagen betaald, dan wordt het wrakingsverzoek niet in behandeling genomen. Bij toewijzing van het wrakingsverzoek wordt het genoemde bedrag teruggestort.
- 13.6. Het wrakingsverzoek wordt beoordeeld door de overige leden van de Commissie. In geval van terechte wraking wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de Commissie.

#### **14. Geschil ingediend door Incassodienstverlener**

- 14.1. Indien de Incassodienstverlener een geschil bij de Commissie aanhangig maakt, wordt het geschil enkel behandeld indien hiervoor schriftelijke toestemming is gekregen van degene op wie het geschil betrekking heeft.
- 14.2. De procedure van het Geschillenreglement is ook wanneer de Incassodienstverlener het geschil aanhangig maakt, van toepassing, waarbij de Commissie het recht heeft de procedure zoals neergelegd in het Geschillenreglement aan te passen.

#### **15. Klachtenkosten en bindend advies**

- 15.1. De Klager is incassoklacht.nl €50,- aan Klachtenkosten verschuldigd.
- 15.2. De Incassodienstverlener is incassoklacht €389,- aan Klachtenkosten verschuldigd.
- 15.3. In beginsel – en behoudens het hiernavolgende artikellid – komen alle overige kosten die door een Partij zijn gemaakt, waaronder kosten van deskundigen, vertegenwoordigers, etc., voor rekening van de Partij die deze kosten heeft gemaakt.
- 15.4. De in het ongelijk gestelde Partij kan door de Commissie worden veroordeeld tot (onder andere):
  - Vergoeding van het door de andere Partij betaalde Klachtengeld;
  - Vergoeding van door de andere Partij in redelijkheid gemaakte kosten, zoals aantoonbaar gemaakte deskundigenkosten;
  - iets te doen of na te laten (in voorkomend geval), al dan niet onder last van een dwangsom;
  - Vergoeding van door de Commissie gemaakte onderzoekskosten;
- 15.5. De Commissie kan ook een boete opleggen aan de Incassodienstverlener (te betalen aan stichting NowID). De geldboete varieert van €500 tot €3.800, afhankelijk onder andere van (1) de gegrondheid van de klacht (2) de ernst van de gedragingen of omissies en (3) de vraag of de Incassodienstverlener eerder op de fouten is geweest.
- 15.6. De Commissie kan ook beslissen dat ieder der Partijen de eigen kosten draagt.
- 15.7. Partijen conformeren zich aan het bindend advies.
- 15.8. Het bindend advies wordt op schrift gesteld, ondertekend en gelijktijdig aan alle Partijen toegezonden.

#### **16. Vernietiging**

- 16.1. Vernietiging van het bindend advies kan uitsluitend plaatsvinden door het advies ter toetsing voor te leggen aan een rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak.
- 16.2. Tenzij anders bepaald door een rechter, schorst een procedure als bedoeld in het voorgaande lid de gehoudenheid aan het bindend advies niet.

Opgesteld 2022, laatste versie 29 augustus 2024.