

*** BIJSLUITER INCASSODIENSTVERLENING ***

Op grond van de Wet kwaliteit incassodienstverlening, het Besluit kwaliteit incassodienstverlening en de Regeling kwaliteit incassodienstverlening zijn wij als incassodienstverleners verplicht u proactief te wijzen op uw rechten en plichten.

In deze bijsluiter zetten wij uw rechten en plichten uiteen.

Wij zijn zowel telefonisch, per e-mail als fysiek bereikbaar. U kunt een afspraak maken om informatie te verkrijgen, documenten in te leveren of om een contante betaling te doen.

Neem daarvoor altijd eerst telefonisch contact met ons op.

Waarom ontvang ik een aanmaning of sommatie?

U ontvangt een aanmaning of sommatie, omdat onze cliënt(e) van mening is dat u een bedrag moet betalen dat u, ondanks herinnering, niet hebt voldaan. In onze brief staat meer informatie over de vordering. Voor vragen over de vordering of uitgebreidere uitleg over hoe de vordering tot stand is gekomen kunt u contact met ons opnemen.

Betaalmogelijkheden

U heeft diverse betaalmogelijkheden:

1. iDEAL: Neem contact met ons op wanneer u via iDEAL wilt betalen dan zenden wij u een persoonlijke iDEAL-link waarmee u dit veilig kunt doen.
2. Bankoverboeking: Betaling via uw bank naar het IBAN dat in de ontvangen brief staat.
3. Contant: Wij raden betalingen via de bank aan, maar wanneer u contant wilt betalen, maak dan een afspraak. U moet verklaren waar het geld vandaan komt. Deze verklaring wordt in onze administratie opgenomen.

Ik wil een betalingsregeling

Schuldeisers zijn, volgens artikel 6:29 BW, niet verplicht om in te stemmen met een betalingsregeling. Toch proberen wij altijd een oplossing te vinden die past bij uw financiële situatie. Neem contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken of stuur ons per e-mail een regelingsvoorstel om uw schuld af te lossen. We kunnen u vragen om een overzicht van uw inkomsten, uitgaven en schulden om uw financiële situatie te kunnen beoordelen.

Ik betwist de vordering

Als u de vordering betwist, kunt u dit (bij voorkeur schriftelijk) aan ons kenbaar maken. Het incassotraject wordt dan tijdelijk stopgezet. Wij nemen contact op met de opdrachtgever om uw betwisting te bespreken en geven u binnen een redelijke termijn een reactie.

Ik heb meer schulden

Het is voor u belangrijk om zicht te krijgen op uw schulden. Websites zoals www.nibud.nl en www.zelfjeschuldenregelen.nl bieden nuttige tips en hulpmiddelen. Als uw situatie ernstig is, kunt u bij uw gemeente terecht voor hulp, zoals schuldbemiddeling of schuldsanering. De gemeente kijkt of ze u kan helpen bij uw schulden. Dit wordt een minnelijk traject genoemd. Meer informatie vindt u op:

www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/vraag-en-antwoord/schuldhulpverlening-aanvragen.

Ziet u door uw financiële problemen geen uitweg meer en denkt u aan zelfdoding? Er is altijd een oplossing! Stichting 113 Zelfmoordpreventie biedt hulp. U kunt geheel anoniem bellen of chatten met hun specialisten. Bel gratis 0800-0113. Meer informatie vindt u op www.113.nl.

Ik heb een klacht

We doen ons best om goede service te bieden. Mocht u toch een klacht hebben, laat het ons weten. We behandelen deze volgens onze klachtenregeling, die u op onze website kunt vinden. Als u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u deze indienen bij Incassoklacht.nl. Incassoklacht.nl zal het geschil aan de hand van hun geschillenregeling afhandelen. Lees <http://www.incassoklacht.nl/> meer informatie.

Verwerking persoonsgegevens

Uw gegevens worden opgenomen in onze administratie voor het verwerken van de vordering(en). De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is van toepassing. Zie voor meer informatie ons document Privacy beleid A&P.

Wilt u dat uw persoonsgegevens worden verwijderd? Stuur ons dan een e-mail of brief waarin u aangeeft welke gegevens u wilt laten verwijderen. Dit kan via een voorbeeldbrief van de Autoriteit Persoonsgegevens.

De voorbeeldbrief vindt u via:

<https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/documenten/voorbeeldbrief-verwijderen-persoonsgegevens>.

In sommige gevallen zijn wij (nog) niet verplicht uw persoonsgegevens te verwijderen, bijvoorbeeld als er nog een openstaande vordering is.

Meer informatie vindt u via:

www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/basis-avg/privacyrechten-avg/recht-op-gegevens-verwijderen.

Vrijwilligheid

U bent niet verplicht ons te woord te staan of in uw huis toe te laten. U kunt het gesprek met ons op elk moment beëindigen, maar dit kan negatieve gevolgen voor u hebben.

Wat gebeurt er wanneer ik niet betaal?

Wanneer u de vordering niet betaalt, kan namens cliënt(e) een gerechtelijke procedure worden gestart. Wij schakelen daarvoor de advocaat en/of deurwaarder in waarmee wij al jaren samenwerken. Lees op www.rechtspraak.nl/Naar-de-rechter/dagvaarding-gekregeen/reageren-dagvaarding-kantonrechter meer over gerechtelijke procedures en de mogelijke gevolgen daarvan.

*** BIJSLUITER INCASSODIENSTVERLENING ***

Op grond van de Wet kwaliteit incassodienstverlening, het Besluit kwaliteit incassodienstverlening en de Regeling kwaliteit incassodienstverlening zijn wij als incassodienstverleners verplicht u proactief te wijzen op uw rechten en plichten.

In deze bijsluiter zetten wij uw rechten en plichten uiteen.

Wij zijn zowel telefonisch, per e-mail als fysiek bereikbaar. U kunt een afspraak maken om informatie te verkrijgen, documenten in te leveren of om een contante betaling te doen.

Neem daarvoor altijd eerst telefonisch contact met ons op.

Waarom ontvang ik een aanmaning of sommatie?

U ontvangt een aanmaning of sommatie, omdat onze cliënt(e) van mening is dat u een bedrag moet betalen dat u, ondanks herinnering, niet hebt voldaan. In onze brief staat meer informatie over de vordering. Voor vragen over de vordering of uitgebreidere uitleg over hoe de vordering tot stand is gekomen kunt u contact met ons opnemen.

Betaalmogelijkheden

U heeft diverse betaalmogelijkheden:

1. iDEAL: Neem contact met ons op wanneer u via iDEAL wilt betalen dan zenden wij u een persoonlijke iDEAL-link waarmee u dit veilig kunt doen.
2. Bankoverboeking: Betaling via uw bank naar het IBAN dat in de ontvangen brief staat.
3. Contant: Wij raden betalingen via de bank aan, maar wanneer u contant wilt betalen, maak dan een afspraak. U moet verklaren waar het geld vandaan komt. Deze verklaring wordt in onze administratie opgenomen.

Ik wil een betalingsregeling

Schuldeisers zijn, volgens artikel 6:29 BW, niet verplicht om in te stemmen met een betalingsregeling. Toch proberen wij altijd een oplossing te vinden die past bij uw financiële situatie. Neem contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken of stuur ons per e-mail een regelingsvoorstel om uw schuld af te lossen. We kunnen u vragen om een overzicht van uw inkomsten, uitgaven en schulden om uw financiële situatie te kunnen beoordelen.

Ik betwist de vordering

Als u de vordering betwist, kunt u dit (bij voorkeur schriftelijk) aan ons kenbaar maken. Het incassotraject wordt dan tijdelijk stopgezet. Wij nemen contact op met de opdrachtgever om uw betwisting te bespreken en geven u binnen een redelijke termijn een reactie.

Ik heb meer schulden

Het is voor u belangrijk om zicht te krijgen op uw schulden. Websites zoals www.nibud.nl en www.zelfjeschuldenregelen.nl bieden nuttige tips en hulpmiddelen. Als uw situatie ernstig is, kunt u bij uw gemeente terecht voor hulp, zoals schuldbemiddeling of schuldsanering. De gemeente kijkt of ze u kan helpen bij uw schulden. Dit wordt een minnelijk traject genoemd. Meer informatie vindt u op:

www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/vraag-en-antwoord/schuldhulpverlening-aanvragen.

Ziet u door uw financiële problemen geen uitweg meer en denkt u aan zelfdoding? Er is altijd een oplossing! Stichting 113 Zelfmoordpreventie biedt hulp. U kunt geheel anoniem bellen of chatten met hun specialisten. Bel gratis 0800-0113. Meer informatie vindt u op www.113.nl.

Ik heb een klacht

We doen ons best om goede service te bieden. Mocht u toch een klacht hebben, laat het ons weten. We behandelen deze volgens onze klachtenregeling, die u op onze website kunt vinden. Als u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u deze indienen bij Incassoklacht.nl. Incassoklacht.nl zal het geschil aan de hand van hun geschillenregeling afhandelen. Lees <http://www.incassoklacht.nl/> meer informatie.

Verwerking persoonsgegevens

Uw gegevens worden opgenomen in onze administratie voor het verwerken van de vordering(en). De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is van toepassing. Zie voor meer informatie ons document Privacy beleid A&P.

Wilt u dat uw persoonsgegevens worden verwijderd? Stuur ons dan een e-mail of brief waarin u aangeeft welke gegevens u wilt laten verwijderen. Dit kan via een voorbeeldbrief van de Autoriteit Persoonsgegevens.

De voorbeeldbrief vindt u via:

<https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/documenten/voorbeeldbrief-verwijderen-persoonsgegevens>.

In sommige gevallen zijn wij (nog) niet verplicht uw persoonsgegevens te verwijderen, bijvoorbeeld als er nog een openstaande vordering is.

Meer informatie vindt u via:

www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/basis-avg/privacyrechten-avg/recht-op-gegevens-verwijderen.

Vrijwilligheid

U bent niet verplicht ons te woord te staan of in uw huis toe te laten. U kunt het gesprek met ons op elk moment beëindigen, maar dit kan negatieve gevolgen voor u hebben.

Wat gebeurt er wanneer ik niet betaal?

Wanneer u de vordering niet betaalt, kan namens cliënt(e) een gerechtelijke procedure worden gestart. Wij schakelen daarvoor de advocaat en/of deurwaarder in waarmee wij al jaren samenwerken. Lees op www.rechtspraak.nl/Naar-de-rechter/dagvaarding-gekregeen/reageren-dagvaarding-kantonrechter meer over gerechtelijke procedures en de mogelijke gevolgen daarvan.