

## **\*\*\* BIJSLUITER INCASSODIENSTVERLENING \*\*\***

Op grond van de Wet kwaliteit incassodienstverlening, het Besluit kwaliteit incassodienstverlening en de Regeling kwaliteit incassodienstverlening moeten incassodienstverleners u verplicht proactief wijzen op uw rechten en plichten. In deze bijsluiter zetten wij uw rechten en plichten uiteen.

Dit is een model van stichting NowID, waarbij de incassodienstverlener Coface Nederland Services B.V. betreft.

### **Waarom ontvang ik een aanmaning?**

U ontvangt een aanmaning, omdat een partij stelt dat u een geldbedrag verschuldigd bent en u (ondanks herinnering) niet tot betaling van het gevorderde bent overgegaan. Meer informatie over de vordering staat in de aanmaning. De incassodienstverlener kan u uitgebreider toelichten hoe de vordering tot stand is gekomen. Voor vragen over de vordering kunt u contact opnemen met de incassodienstverlener.

### **Betaalmogelijkheden**

Bankoverboeking: U kunt via uw online bankomgeving een betaling uitvoeren. Maak het te betalen bedrag over naar het bankrekeningnummer van de incassodienstverlener.

### **Ik wil een betalingsregeling**

Op grond van de wet behoeven schuldeisers geen genoegen te nemen met een betalingsregeling (artikel 6:29 BW). Desondanks spannen incassodienstverleners die via NowID zijn aangesloten zich in om hun opdrachtgevers te laten instemmen met realistische betalingsregelingen die rekening houden met uw financiële situatie. Neem contact met de incassodienstverlener op om de mogelijkheden van een betalingsregeling te bespreken. Houd er rekening mee dat zij u kunnen vragen om een overzicht van inkomsten, uitgaven en schulden.

### **Ik betwist de vordering**

Op het moment dat u de vordering betwist, dan kunt u dit kenbaar maken door contact op te nemen met de incassodienstverlener. Op dat moment wordt het incassotraject gepauzeerd. Vervolgens neemt de incassodienstverlener contact op met de opdrachtgever om uw betwisting te bespreken. U ontvangt daarna binnen een redelijke termijn een reactie van de incassodienstverlener of haar opdrachtgever.

### **Ik heb meer schulden**

Het is belangrijk om grip te krijgen op de hoeveelheid openstaande rekeningen. Er zijn diverse websites met adviezen, tips en informatie te vinden die behulpzaam kunnen zijn bij het weer op orde brengen van uw financiën. Op [www.nibud.nl](http://www.nibud.nl) en [www.zelfjeschuldenregelen.nl](http://www.zelfjeschuldenregelen.nl) vindt u vele tips en hulpmiddelen.

Is er sprake van een problematische schuldensituatie? Voor hulp bij uw schulden kunt u zich melden bij uw gemeente. U kunt daar terecht voor een advies of een aanvraag voor schuldbemiddeling of schuldsanering. De gemeente kijkt of ze u kan helpen bij uw schulden. Dit heet een minnelijk traject. Lees [hier](#) meer informatie.

Ziet u door uw financiële problemen geen uitweg meer en denkt u aan zelfdoding? Er is altijd een oplossing! Stichting 113 Zelfmoordpreventie biedt hulp ([www.113.nl](http://www.113.nl)). U kunt geheel anoniem bellen of chatten met hun specialisten. Bel gratis 0800-0113.

### **Ik heb een klacht**

Incassodienstverleners die via NowID zijn aangesloten doen hun best te voorzien in een behoorlijke dienstverlening. Het kan echter toch voorkomen dat er een klacht ontstaat. Wanneer u een klacht heeft over de dienstverlening, dan informeert u de incassodienstverlener. Zij zullen uw klacht dan in behandeling nemen overeenkomstig de standaardklachtenregeling die u kunt vinden op hun website. Uw klacht kunt u schriftelijk indienen per post of per e-mail.

Bent u na de behandeling van uw klacht niet tevreden over de afhandeling, dan heeft u de mogelijkheid een klacht in te dienen bij [Incassoklacht.nl](http://Incassoklacht.nl). Incassoklacht.nl zal het geschil aan de hand van hun geschillenregeling afhandelen. Lees [hier](#) meer informatie.

**Verwerking persoonsgegevens**

Graag verwijzen wij u naar ons privacybeleid op onze website.

**Vrijwilligheid**

U heeft geen verplichting om de incassodienstverlener te woord te staan of om haar in uw eigen woning toe te laten. U mag op elk moment het gesprek met een incassodienstverlener beëindigen. Het beëindigen van een gesprek kan gevolgen hebben (lees: *wat gebeurt er indien ik niet betaal?*).

**Wat gebeurt er indien ik niet betaal?**

Wanneer u de vordering niet betaalt, dan kan de schuldeiser ervoor kiezen om een gerechtelijke procedure te starten. In dat geval wordt uw dossier overgedragen aan een advocaat (en later aan een deurwaarder).