

## Klachtformulier incassotuchtklacht

Met dit formulier kan een consument of een kleinzakelijke ondernemer een klacht over een incassodienstverlener voorleggen aan Kifid, het Klachteninstituut financiële dienstverlening.

De klacht gaat over het gedrag van een incassodienstverlener die is aangesloten bij Kifid.

Dit noemen we incassotuchtklachten.

### Heeft u een vraag over het klachtformulier?

Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Of bel naar 070-3338999

Of mail naar [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl) of [ondernemers@kifid.nl](mailto:ondernemers@kifid.nl)

**Tip:** wij adviseren u relevante documentatie over uw klacht bij de hand te houden.

### 1. Mijn gegevens

Aanspreekvorm  Vrouw  Man  Geen van beiden

Voorletter(s) en achternaam

Straat en huisnummer

Postcode en plaats

Land (indien buiten Nederland)

Telefoon overdag

E-mail

#### Indien u klaagt als ondernemer

Naam onderneming

KvK nummer

Omzet

### 2. Mijn partner

Als u als consument samen klaagt

Aanspreekvorm  Vrouw  Man  Geen van beiden

Voorletter(s) en achternaam

Mijn partner is akkoord dat ik in deze klacht als contactpersoon optreedt.

### 3. Vertegenwoordiger

Als iemand namens u of uw onderneming optreedt

Aanspreekvorm  Vrouw  Man  Geen van beiden

Voorletter(s) en achternaam \_\_\_\_\_

Naam kantoor \_\_\_\_\_

Straat en huisnummer \_\_\_\_\_

Postcode en plaats \_\_\_\_\_

Land (indien buiten Nederland) \_\_\_\_\_

Telefoon overdag \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Relatie tot u  Professioneel  Anders, namelijk \_\_\_\_\_

- Als u een vertegenwoordiger hebt
- blijft het handelen of het niet (op tijd) handelen van deze vertegenwoordiger voor uw risico;
  - loopt de correspondentie in de regel via deze persoon;
  - dient uw vertegenwoordiger het klachtformulier mede te ondertekenen.

### 4. Mijn klacht is gericht tegen

Indien blijkt dat de interne klachtprocedure bij de incassodienstverlener niet is afgerond, kan Kifid uw klacht nog niet in behandeling nemen. Kifid kan uw klachtformulier met bijlagen doorsturen naar de incassodienstverlener waarover u klaagt. Wij zullen de incassodienstverlener verzoeken om u een reactie te geven. Als u er vervolgens samen met uw incassodienstverlener niet uitkomt, kunt u de klacht opnieuw aan Kifid voorleggen.

**Niet** akkoordverklaring  Ik ga er **niet** mee akkoord dat Kifid de klacht doorstuurt naar de incassodienstverlener, wanneer blijkt dat de interne klachtprocedure nog niet is afgerond.

Naam incassodienstverlener \_\_\_\_\_

Postbus / Straat en huisnummer \_\_\_\_\_

Postcode en plaats \_\_\_\_\_

Telefoon \_\_\_\_\_

Heeft u uw klacht ingediend bij de klachtenafdeling en/of directie van uw incassodienstverlener?  ja  nee

Heeft u een definitief standpunt van de incassodienstverlener ontvangen en daarmee de interne klachtenprocedure afgerond?

ja, op \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - 20\_\_  nee\*

\* Zit er tussen uw klachtbrief aan de directie of de klachtafdeling van de incassodienstverlener meer dan 8 weken? Dan kunt u het indienen van de klacht bij Kifid voortzetten.

Is dit de eerste keer dat u deze klacht voorlegt aan Kifid of een andere (rechterlijke) instantie?

ja  nee

Heeft u een klacht over het gedrag van twee of meerdere incassodienstverleners? Dien dan voor elke incassodienstverlener een apart klachtformulier met bijbehorende documentatie in.

---

## 5. Omschrijving van de incassotuchtklacht

Om te kunnen beoordelen of Kifid uw klacht kan behandelen, is het belangrijk dat u uw klacht zo duidelijk mogelijk omschrijft. Beschrijf waarom u het niet eens bent met het definitieve standpunt van de incassodienstverlener over uw klacht. Wat de incassodienstverlener verkeerd heeft gedaan. En geef een toelichting waarom u dat vindt. Heeft u meer ruimte nodig? Stuur dan een getypte bijlage mee.

---

## 6. Mogelijke oplossing van de klacht

Wat kan de incassodienstverlener doen om uw klacht op te lossen?

---

## 7. Privacy

Ik heb kennisgenomen van de Privacyverklaring van Kifid te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Ik stem ermee in dat de informatie die ik aan Kifid verstrek, kan worden gedeeld met:

- de incassodienstverlener tegen wie de klacht is gericht;
- externe adviseurs van Kifid.

Kifid bewaart uw klachtdossier na afronding van de procedure niet langer dan nodig en met inachtneming van de wettelijke bewaartermijnen.

Klanttevredenheidsonderzoek

- Ik ben bereid medewerking te verlenen aan het klanttevredenheidsonderzoek dat Kifid laat uitvoeren door een extern bureau.

---

## 8. Verklaring als u klaagt als consument

Kifid doet uitspraak in de vorm van een bindend advies of een niet-bindend advies. Bij een bindend advies moeten u en de incassodienstverlener zich aan onze uitspraak houden. Bij een niet-bindend advies zijn u en de incassodienstverlener niet gebonden aan de uitspraak. Kijk voor meer informatie over bindend niet-bindend advies op [kifid.nl](https://kifid.nl) of [klik hier](#).

Ik aanvaard de uitspraak van Kifid over mijn klacht als:

Bindend

Niet bindend

Door ondertekening van dit formulier verzoek ik Kifid mijn klacht in behandeling te nemen. Het klachtformulier heb ik naar waarheid ingevuld. Ik begrijp en ga akkoord dat het 'Reglement Geschillencommissie Kifid - 1 april 2024' te vinden op [kifid.nl](https://kifid.nl) op deze procedure van toepassing is.

Datum \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - 20\_\_

Datum \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - 20\_\_

Handtekening(en)

Handtekening vertegenwoordiger

---

## 9. Verklaring als u klaagt als kleinzakelijke ondernemer

Het klachtformulier heb ik naar waarheid ingevuld. Ik begrijp en ga akkoord dat het 'Reglement Geschillencommissie Kifid - 1 april 2024' te vinden op [www.kifid.nl](https://www.kifid.nl) op deze procedure van toepassing is. Ik aanvaard de uitspraak van Kifid over mijn klacht als bindend.

Mijn klacht voldoet aan de volgende reglementaire vereisten:

- Ik ben een natuurlijk persoon of rechtspersoon.
- Ik handel in de uitoefening van mijn beroep of bedrijf.
- Mijn bedrijf heeft een jaaromzet of balanstotaal van niet meer dan 5.000.000 euro.

Door ondertekening van dit formulier verzoek ik Kifid mijn klacht in behandeling te nemen en aanvaard ik dat ik voor de behandeling van de klacht een eigen bijdrage van 50 euro aan Kifid verschuldigd ben.

Datum \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - 20 \_\_\_\_

Datum \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - 20 \_\_\_\_

Handtekening(en)

Handtekening vertegenwoordiger

## 10. Bijlagen: mee te zenden documenten

Om uw incassotuchtklacht in behandeling te kunnen nemen, heeft Kifid een kopie van de volgende documenten nodig.

- Alle correspondentie over uw klacht
- Overige relevante documenten

Dient u uw klacht in als kleine ondernemer, dan zijn ook de volgende documenten nodig.

- Laatste goedgekeurde jaarcijfers
- Uittreksel Kamer van Koophandel

### LET OP!

Stuur ons géén originele documenten. Toegezonden documenten kunnen door Kifid niet worden geretourneerd. Stuur geen burgerservicenummer (BSN) of een kopie van een identiteitsdocument. Deze persoonsgegevens mag Kifid niet verwerken op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

## 11. Inzenden klacht

U kunt het volledig ingevulde klachtformulier met bijlagen zenden aan:

**Kifid**

**Incassotuchtklachten**

**Postbus 93257**

**2509 AG Den Haag**

### Voor kleine ondernemers

Heeft u uw klacht ingediend als kleine ondernemer, dan bericht Kifid u na ontvangst van uw klachtformulier nader over de reglementair te betalen eigen bijdrage van 50 euro.

### LET OP!

Verzend het klachtformulier met bijlagen uitsluitend op de volgende wijze:

1. in enkelvoud
2. op A4-formaat
3. zonder nietjes, paperclips, plakband, lijm, perforaties en niet ingebonden of in boekvorm