

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING VOOR DEBITEUREN (INCASSO)

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Geschillencommissie	de Geschillencommissie Advocatuur Consumenten en/of de Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk, gevestigd aan de Bordewijklaan 46 (2e etage) 2591 XR Den Haag, Postbus 90600 2509 LP Den Haag, tel. 070 – 3105 310; De Koning Advocaten B.V.;
Kantoor	
Klacht	iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een schuldenaar-natuurlijk persoon gericht tegen de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen betrekking hebbend op de (wijze van) uitvoering van een aan die advocaat verstrekte opdracht tot het uitvoeren van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden jegens Klager;
Klachtenfunctionaris	de advocaat die is belast met de behandeling van de Klacht;
Klager	de schuldenaar-natuurlijk persoon die zijn woonplaats in Nederland heeft die een Klacht kenbaar maakt.

Artikel 2 - Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere Klacht die door een Klager wordt geuit tegen een advocaat of medewerker verbonden aan het Kantoor in verband met de uitvoering van in opdracht verstrekte buitengerechtelijke incassowerkzaamheden.
2. Iedere advocaat en medewerker van het Kantoor draagt zorg voor klachtbehandeling conform deze klachtenregeling.

Artikel 3 - Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om Klachten van Klagers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze te behandelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van Klachten van Klagers vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bejegening van schuldenaren door middel van goede klachtbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in klagersgericht reageren op Klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Klachten- en geschillenregeling voor debiteuren (incasso)
Pagina 2 van 3

Artikel 4 - Informatie

Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van het Kantoor, www.dekoningadvocaten.nl.

Artikel 5 - Interne klachtprocedure

1. Klachten kunnen uitsluitend worden ingediend via het e-mailadres info@dekoningadvocaten.nl.
2. Indien een Klager het Kantoor per e-mail benadert met een Klacht wordt de Klacht doorgeleid naar mr. A.F. Ammerlaan die daarmee optreedt als Klachtenfunctionaris. Mr. A.F. Ammerlaan kan zijn taak ook delegeren aan een andere advocaat van het Kantoor.
3. De Klacht dient ten minste te bevatten: de naam en contactgegevens van de Klager, naam van het incassodossier waarop de Klacht betrekking heeft, een duidelijke beschrijving van de Klacht, en eventuele relevante documenten. Deze gegevens worden voor dit doel geregistreerd, maar kunnen ook worden toegevoegd aan een dossier waarbij Klager is betrokken.
4. De ontvangst van de Klacht wordt binnen twee werkdagen schriftelijk bevestigd aan Klager.
5. De Klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de Klacht en stelt Klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de Klacht.
6. De Klachtenfunctionaris handelt de Klacht af binnen vier weken na ontvangst van de Klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan Klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de Klacht wordt gegeven.
7. De Klachtenfunctionaris stelt Klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de Klacht.
8. De Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de behandeling van de Klacht geheimhouding in acht.
9. Klager is het Kantoor geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de interne klachtbehandeling.

Artikel 6 - Externe klachtprocedure

1. Klachten als bedoeld in deze klachtenregeling tegen het Kantoor, die na de interne klachtprocedure niet zijn opgelost, kunnen door Klager ingediend worden bij de Geschillencommissie. Dat kan pas nadat Klager zijn bezwaren eerst aan het Kantoor heeft voorgelegd of wanneer het Kantoor niet binnen vier weken na het indienen van de Klacht schriftelijk op de Klacht heeft gereageerd.

Klachten- en geschillenregeling voor debiteuren (incasso)

Pagina 3 van 3

2. Het Kantoor is aangesloten bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. De Geschillencommissie is onder meer bevoegd om te oordelen over Klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van een incassoadvocaat.
3. De Geschillencommissie behandelt de zaak volgens het reglement van de Geschillencommissie dat geldt op het moment van het indienen van de Klacht bij de Geschillencommissie. Het huidige reglement is beschikbaar op:
<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/adv-reglement.pdf>.
4. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie is geen hoger beroep mogelijk.

Artikel 7 – Registratie en verslag Klachtenfunctionaris

1. Alle Klachten en wijze van afhandeling worden geregistreerd.
2. De Klachtenfunctionaris brengt binnen het Kantoor periodiek intern verslag uit over de behandeling van de Klachten, waarbij de Klachten en klachtenprocedure worden geëvalueerd.

14 januari 2025