

*** 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.

Payq Incasso is aangesloten bij de Nederlandse Orde voor Wettelijke Incassodienstverleners (NowID). Incassodienstverleners die via NowID zijn aangesloten zijn zowel fysiek als telefonisch bereikbaar. Zij bieden u de mogelijkheid om een fysieke afspraak op hun kantoor te maken voor (bijvoorbeeld) het verkrijgen van informatie, het overleggen van documenten of het verrichten van betalingen. Maak vooraf een afspraak. U kunt gebruikmaken van hun contactgegevens. De contactgegevens van de incassodienstverleners die via NowID zijn aangesloten vindt u overzichtelijk op onze website: www.nowid.org.

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

U heeft diverse betaalmogelijkheden:

1. **iDEAL**: Wanneer u via iDEAL wil betalen, neem dan contact met de incassodienstverlener op. Zij generen dan voor u een persoonlijke iDEAL-link waarmee u veilig kunt betalen.
2. **Bankoverboeking**: Liever zelf een betaling doen? U kunt dan via uw online bankomgeving een betaling uitvoeren. Maak het te betalen bedrag over naar het bankrekeningnummer van de incassodienstverlener.
3. **Contant**: Het uitgangspunt is dat geldbewegingen via de bank plaatsvinden. Contant betalingsverkeer wordt zoveel mogelijk vermeden. Indien u contant wil betalen, maak dan een afspraak met de incassodienstverlener. Zij vragen u altijd om een verklaring voor de herkomst van het contante geld. In hun administratie verwerken zij dat dit onderzoek heeft plaatsgevonden en welke verklaring is gegeven.

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 en 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. Payq Incasso kan u ook aanmelden bij uw gemeente voor schuldhulp.

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). 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. Incassoklacht.nl zal het geschil aan de hand van hun geschillenregeling afhandelen. Lees [hier](#) meer informatie.

Verwerking persoonsgegevens

Voor de volledigheid wijzen wij u erop dat de door u verstrekte gegevens in verband met de onderliggende overeenkomst(en) worden opgenomen in de door de incassodienstverleners gevoerde registraties. Deze persoonsregistraties worden gevoerd ten behoeve van het administreren van relevante gegevens terzake het incasseren van de vordering(en). Op deze registraties is de Algemene Verordening Gegevensbescherming van toepassing.

Wilt u dat de incassodienstverlener uw persoonsgegevens verwijdert? Stuur dan een e-mail of brief aan de organisatie. Geef daarin aan welke gegevens u wilt laten verwijderen. U kunt voor uw verzoek de voorbeeldbrief gegevens verwijderen van de Autoriteit Persoonsgegevens gebruiken. De voorbeeldbrief vindt u [hier](#). In sommige gevallen hoeft de incassodienstverlener (nog) niet uw persoonsgegevens te verwijderen, omdat er (bijvoorbeeld) nog sprake is van een openstaande vordering. Lees [hier](#) meer informatie.

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 de deurwaarder. Meer informatie over deze procedure en de eventuele gevolgen kunt u [hier](#) lezen.

Website

Meer informatie vindt u op onze website: www.nowid.org.

Disclaimer en auteursrecht

De inhoud van deze bijsluiters is met zorg samengesteld. Stichting NowID aanvaardt op geen enkele manier aansprakelijkheid voor gevolgen van het gebruik van deze bijsluiters.

De inhoud van deze bijsluiters is eigendom van Stichting NowID. De bijsluiters mag niet worden gekopieerd, of gereproduceerd, behalve voor gebruik door incassodienstverleners die via NowID zijn aangesloten.