

Geschillenregeling 2022

Artikel 1. Begripsbepalingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. KIGID: het door de NVI ingestelde Klachten Instituut Gecertificeerde Incasso Diensten;
- b. Beklaagd lid: het gecertificeerde NVI-lid of aspirant-lid waartegen een klacht is ingediend;
- c. Klager: degene die een klacht indient. Dit kan zijn een debiteur, een opdrachtgever, andere NVI-leden of derden-belanghebbenden;
- d. Klacht: een uiting van ongenoegen over een gedraging jegens de klager door een beklaagd lid van de NVI;
- e. NVI: Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen;
- f. Klachtencommissie NVI: de klachtencommissie die is belast met de behandeling van klachten als bedoeld in het Huishoudelijk Reglement en de Geschillenregeling van de NVI;
- g. Statuten: de statuten van de NVI;
- h. Huishoudelijk Reglement: het door de NVI ingestelde reglement waarin de nodige procedures, werkwijzen, taken en bevoegdheden staan beschreven;
- i. Geschillenregeling: de regeling waarin staat beschreven hoe een klacht in de préfase via het KIGID verloopt.

Artikel 2 Fasen Klachtenafwikkeling NVI-leden

1. De klachtenprocedure van de NVI kent een préfase via het KIGID en een vervolgfase via de Klachtencommissie.
2. De klachten in de préfase zien toe op geschillen die tussen leden en derden zijn gerezen en betrekking hebben op de werkwijze van de leden van de NVI, met dien verstande dat sprake moet zijn van een overtreding door het lid van de statuten, het huishoudelijk reglement of de gedragscode dan wel indien een lid blijkt geeft van het voornemen tot overtreding van de statuten, het huishoudelijk reglement of de gedragscode.
3. De klachtenprocedure ziet uitdrukkelijk niet op geschillen die betrekking hebben op de rechtsverhouding tussen de opdrachtgever van het NVI-lid i.c. crediteur en debiteur. Die bevoegdheid komt de Nederlandse rechter toe.
4. De afhandeling van de klachten geschiedt via het KIGID, dat erop toeziet dat dit wordt verricht volgens dit reglement en zonodig daaropvolgend volgens het Klachtenreglement bij de procedure via de Klachtencommissie. KIGID is gevestigd in Amsterdam en bereikbaar via klachten@kigid.nl en telefonisch via 085 – 047 1833.

Artikel 3. Indiening van een klacht in de préfase

1. Klachten als bedoeld in de préfase kunnen worden ingediend door:
 - a. opdrachtgevers
 - b. debiteuren
 - c. andere NVI-leden
 - d. derden-belanghebbenden.
2. Klachten worden digitaal ingediend bij het KIGID, in de Nederlandse taal en onder vermelding van:
 - a. naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
 - b. naam en woonplaats van het beklagde lid, alsmede referentie- of dossiernummer waarop de klacht toeziet;
 - c. een datering;
 - d. een duidelijke omschrijving van de inhoud van en de gronden waarop de klacht berust, terwijl voorts alle onderliggende stukken gescand meegestuurd dienen te worden.

3. Een klacht dient uiterlijk binnen drie maanden nadat het feit waarop die klacht toeziet zich heeft voorgedaan, althans nadat de klager op de hoogte is geraakt van dat feit, te worden ingediend.
4. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht bevestigt het KIGID de klager per e-mail dat de klacht wordt doorgezonden aan het beklagde lid.
5. Het KIGID zendt de klacht eveneens binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht per e-mail aan het beklagde lid, met het verzoek binnen 15 werkdagen na dagtekening met klager tot een oplossing en/of minnelijke regeling te komen.
6. Indien binnen de onder 5 gestelde termijn geen reactie wordt verkregen, sommeert het KIGID het beklagde lid om alsnog binnen maximaal 15 werkdagen nadien met klager tot een oplossing en/of minnelijke regeling te komen. Blijft dit uit dan wordt een boete van € 25,- opgelegd wegens niet tijdig reageren.
7. Indien het lid wederom niet reageert doet het KIGID hiervan melding aan het bestuur van de NVI, die het desbetreffende lid tot reactie binnen 10 werkdagen zal aanmanen. Blijft dit uit, dan legt het bestuur de klacht ter afwikkeling voor aan de Klachtencommissie.

Artikel 4. Sluiting klacht in préfase

1. Indien de klacht naar tevredenheid van de klager is afgewikkeld, doet KIGID hiervan een melding aan zowel de klager als het beklagde lid en wordt de klacht als afgesloten beschouwd.
2. Het KIGID houdt bij welke klachten in de préfase terecht en onterecht zijn gebleken en doet hiervan eens per kwartaal opgave aan de NVI. De financiële afwikkeling ervan richting de NVI-leden geschiedt langs het protocol Klachtendoorbelasting NVI.

Artikel 5. Klachtafwikkeling na de préfase via Klachtencommissie

1. Als partijen niet tot een voor beiden aanvaardbare oplossing komen, staat het beide partijen vrij het geschil ter beoordeling voor te leggen aan de Klachtencommissie van de NVI.
2. Van het voornemen daartoe stelt de partij die de klacht wil voorleggen aan de Klachtencommissie zowel het KIGID als de andere partij per e-mail in kennis, binnen uiterlijk 2 maanden nadat duidelijk is dat er geen overeenstemming is bereikt in de préfase.
3. Het KIGID stelt de partij na het aangekondigde voornemen in kennis van de wijze waarop het depotgeld dient te worden betaald. Na ontvangst van dit bedrag meldt KIGID hoe de indiening van het klaagschrift conform het Reglement Klachtencommissie NVI dient te geschieden en hoe de verdere procedure zal verlopen.

Dit reglement is op 14 maart 2022 vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van de NVI en treedt met onmiddellijke ingang in werking.