

KLACHTENREGELING AARTSEN LEGAL VOOR SCHULDENAREN/DEBITEUREN

1. Inleiding

Bij het incasseren van onbetaalde vorderingen dient Aartsen Legal zich te houden aan de normen zoals verwoord in de Wet Incassodienstverlening en het Besluit Incassodienstverlening. Als u vindt dat u niet conform deze normen behandelt bent, dan kunt u een klacht indienen.

2. Uw recht om een klacht in te dienen bij Aartsen Legal en zo nodig bij het College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Rechtskundig Adviseurs

- 2.1 Als debiteur komt u het recht toe een klacht in te dienen over de wijze waarop wij onze dienstverlening hebben uitgevoerd.
- 2.2 Als de klacht niet op bevredigende wijze wordt afgewikkeld, heeft u het recht om een uitspraak van het College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Rechtskundig Adviseurs te vragen.

3. Schriftelijk indienen klacht

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan per post: Stijn Buysstraat 38, 6512 CR Nijmegen of per e-mail: info@artsen-legal.nl. U kunt ook mondeling klagen, doch dan krijgt u geen schriftelijk antwoord op uw klacht. Evenmin kunt u een uitspraak van het College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Rechtskundig Adviseurs vragen.

4. Inhoud klacht

- 4.1 Om uw klacht als zodanig te herkennen, neemt u in het geval van een brief bovenaan de brief het woord 'KLACHT' op en in het geval van een e-mail neemt u in de onderwerpregel van uw e-mail het woord 'KLACHT' op. De klacht bevat in elk geval de volgende gegevens:
 - Uw volledige naam;
 - Uw adresgegevens;
 - Een dagtekening;
 - De naam van uw (organisatie indien van toepassing);
 - Een duidelijke omschrijving van de klacht en de gedraging die tot de klacht heeft geleid;

- 4.2 Uw klacht mag een voorstel voor de afhandeling van de klacht bevatten. Aartsen Legal zal een dergelijk voorstel in overweging nemen, maar zijn niet gehouden hierin mee te gaan.
- 4.3 De klacht dient in de Nederlandse taal geformuleerd te zijn. Indien dit niet het geval is, dient u zorg te dragen voor het aanbieden van een vertaling naar het Nederlands.

5. Ontvangstbevestiging

- 5.1 Uw klacht wordt door Aartsen Legal geregistreerd.
- 5.2 Binnen twee (2) werkdagen ontvangt u schriftelijke een bevestiging van het indienen van uw klacht en de registratie daarvan.

6. Termijn van afhandeling

- 6.1 Het streven is om binnen zes (6) weken na de bevestiging van ontvangst van de klacht uw klacht af te handelen.
- 6.2 Deze termijn kan eenmalig met een termijn van ten hoogste zes (6) weken worden verlengd. Van de verlenging wordt aan u een schriftelijke mededeling gedaan.
- 6.3 Nadere verlenging van de termijn is alleen mogelijk wanneer Aartsen Legal daar uw schriftelijke toestemming voor heeft verkregen.

7. Staken behandeling klacht

- 7.1 De afhandeling van de klacht kan worden gestaakt indien:
 - De klacht betrekking heeft op een gedraging waarover eerder een klacht is ingediend en waarvan afhandeling van de klacht reeds heeft plaatsgevonden;
 - De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan zes (6) maanden geleden plaatsvond;
 - Uw belang dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is om over te gaan tot behandeling van de klacht.

- 7.2 Indien de afhandeling van de klacht gestaakt wordt, ontvangt u hiervan een schriftelijke kennisgeving.

8 Behandelaar en Afhandelen klacht

- 8.1 De klacht zal worden behandeld door mr. E. Aartsen. Het afhandelen van uw klacht houdt in dat Aartsen Legal u schriftelijk (waaronder per e-mail) gemotiveerd kennisgeeft van de bevindingen van het onderzoek naar uw klacht en eventuele conclusies die daaraan verbonden worden.
- 8.2 De kennisgeving wordt geformuleerd in duidelijke en begrijpelijke taal.

9. Kosteloze behandeling

U bent geen vergoeding verschuldigd voor eventuele kosten gemaakt bij de behandeling van de klacht.

10. Geschillenbeslechting via het College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Rechtskundig Adviseurs

Bent u na de behandeling van uw klacht niet tevreden over de afhandeling, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht/het geschil voor te leggen aan het College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Rechtskundig Adviseurs.

11. Verwerking en bewaren persoonsgegevens

Ten behoeve van een juiste klachtafhandeling verwerkt Aartsen Legal uw (persoons)gegevens. Aartsen Legal heeft het recht alle gegevens die te maken hebben met een klacht, twee jaar te bewaren vanaf het moment dat u in kennis bent gesteld van de ontvangst van uw klacht.