



Bijsluiter incassodienstverlening

Op grond van de Wet kwaliteit incassodienstverlening, het Besluit kwaliteit incassodienstverlening en de Regeling kwaliteit incassodienstverlening, moet Constant & Van den Heuvel B.V. u proactief wijzen op uw rechten en plichten, als zijnde een 'particuliere' debiteur/wederpartij. In deze bijsluiter zetten wij uw rechten en plichten uiteen.

Constant & Van den Heuvel B.V. is als incassodienstverlener aangesloten bij NowID en zowel fysiek als telefonisch bereikbaar. Wij bieden u de mogelijkheid om een fysieke afspraak op ons kantoor te maken, teneinde bijvoorbeeld dossierinformatie te verkrijgen, documenten te overleggen of een betaling te doen. Er dient in dat geval op voorhand een afspraak gemaakt te worden, waarbij u gebruik kunt maken van de contactgegevens zoals deze onderaan deze bijsluiter vermeld staan. De (contact)gegevens van de incassodienstverleners die bij NowID zijn aangesloten, vindt u bovendien op de website: www.nowid.org.

Waarom ontvang ik een aanmaning?

U ontvangt een aanmaning/sommatie, omdat een opdrachtgever van ons stelt dat u een geldbedrag verschuldigd bent en u (ondanks herinnering) niet tot betaling van het gevorderde en opeisbare bedrag bent overgegaan. Meer informatie over de vordering staat in de bewuste aanmaning vermeld. Wij kunnen u waarschijnlijk uitgebreider toelichten hoe de bewuste vordering tot stand is gekomen. Voor vragen over de vordering kunt u dan ook contact met ons opnemen.

Betaalmogelijkheden

U heeft diverse betaalmogelijkheden:

1. iDEAL: wanneer u via iDEAL wilt betalen, neem dan contact met ons op, zodat wij een persoonlijke iDEAL-link voor u kunnen genereren waarmee u veilig kunt betalen;
2. Bankoverboeking: wanneer u zelf een betaling wilt doorvoeren, kunt u via uw online bankomgeving een betalingsopdracht ingeven en uitvoeren. Maak het bedrag onder vermelding van het ontvangen dossiernummer over naar: **IBAN NL38 RBRB 0898.0190.44 (Regiobank)** ten name van Constant & Van den Heuvel B.V.;
3. Contant: wanneer u contant wenst te betalen, blijft ons uitgangspunt desalniettemin dat betalingsverkeer zoveel als mogelijk via uw bank plaatsheeft. Contant betalingsverkeer wordt door ons zoveel mogelijk vermeden. Indien u contant wilt betalen, maak dan op voorhand een afspraak. *N.B. wij vragen u altijd om een verklaring van de herkomst van het contante geld. In onze administratie verwerken wij vervolgens dat het bewuste onderzoek heeft plaatsgevonden en welke verklaring door u is gegeven.*

Ik wil een betalingsregeling

Op grond van de wet hoeven schuldeisers geen genoegen te nemen met een betalingsregeling (artikel 6:29 BW). Desondanks spannen wij ons in om onze opdrachtgevers te laten instemmen met redelijke betalingsregelingen, die bovendien rekening houden met uw financiële draagkracht. U kunt in een voorkomend geval contact met ons opnemen om de mogelijkheden van een betalingsregeling te bespreken. *N.B. houd u er rekening mee dat wij 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 met ons op te nemen. Op zo'n moment wordt de incassoprocedure on hold gezet, zodat wij contact met onze opdrachtgever kunnen opnemen teneinde uw betwisting/klacht te bespreken. U ontvangt daarna binnen een redelijke termijn een reactie en stellingname.

Ik heb meer schulden

Het is belangrijk om grip te krijgen op een grote hoeveelheid onbetaald gelaten rekeningen. Er bestaan diverse websites met adviezen, tips en informatie, die behulpzaam kunnen zijn bij het op orde brengen van uw financiën. Op www.nibud.nl en www.zelfjeschuldenregelen.nl zijn vele tips en hulpmiddelen te vinden. In het geval er sprake is van een problematische schuldensituatie, dan kunt u zich melden bij uw gemeente. U kunt bij uw gemeente terecht voor een advies of een aanvraag voor schuldbemiddeling of schuldsanering. Uw gemeente kijkt vervolgens of zij u kan helpen bij uw schulden. Dit heet een 'minnelijk traject'.

Ziet u door uw financiële problemen geen uitweg meer en denkt u aan zelfdoding? Er is altijd een oplossing! Stichting 113 Zelfmoordpreventie biedt hulp via www.113.nl. U kunt anoniem bellen of chatten met hun specialisten via het gratis telefoonnummer: 0800-0113.

Ik heb een klacht

Incassodienstverleners, waaronder Constant & Van den Heuvel B.V., die bij NowID zijn aangesloten, doen hun uiterste best om te voorzien in een duidelijke, behoorlijke en legitieme dienstverlening. Het kan echter voorkomen dat er desondanks een klacht ontstaat. Wanneer u een klacht heeft over onze dienstverlening, dan informeert u ons schriftelijk. Wij zullen uw klacht dan in behandeling nemen overeenkomstig de standaardklachtenregeling die u ook kunt vinden op onze website. Uw klacht kunt u ons per post of per e-mail toezenden.

Bent u na de behandeling van uw klacht niet tevreden over de afhandeling ervan, dan heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij www.incassoklacht.nl. Incassoklacht.nl zal het geschil aan de hand van haar geschillenregeling afhandelen.

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 ons gevoerde administraties. Deze persoonsregistraties en administraties worden gevoerd ten behoeve van het administreren van relevante gegevens ter zake het incasseren van vorderingen. Op deze registraties is de Algemene Verordening Gegevensbescherming van toepassing. Verwezen wordt in dit verband naar www.incassojuridischadvies.nl/privacyverklaring.

Wilt u dat wij uw persoonsgegevens verwijderen? Stuur ons dan een brief of e-mail, waarin u aangeeft welke gegevens u wilt laten verwijderen. U kunt voor uw verzoek de 'voorbeeldbrief gegevens verwijderen' van de Autoriteit Persoonsgegevens gebruiken. Die voorbeeldbrief vindt u [hier](#). In sommige gevallen hoeven wij uw persoonsgegevens echter (nog) niet te verwijderen, omdat er (bijvoorbeeld) nog sprake is van een onbetaald gelaten vordering. Kijk [hier](#) voor meer informatie.

Vrijwilligheid

U heeft geen verplichting om ons te woord te staan of om ons toegang tot uw woning te verschaffen. U mag een telefonisch onderhoud met ons op elk moment beëindigen. Het beëindigen van een gesprek kan gevolgen hebben.

Wat gebeurt er als ik niet betaal?

Wanneer u een vordering niet betaalt, dan kan onze opdrachtgever ervoor kiezen om een gerechtelijke procedure te starten.

Website

Meer informatie vindt u op onze website: www.constantvandenheuvel.nl.

Constant & Van den Heuvel B.V.

Boscheweg 44
5056 KC Berkel-Enschot
Nederland

013-523.18.88

info@constantvandenheuvel.nl

Regiobank

IBAN NL38 RBRB 0898.0190.44

KvK 18067498

BTW NL 8108.78.379.B01
