

# Huurteams Nijmegen

Klachtenregeling Stichting Huurteams Nijmegen n.a.v. incasso Huurteams.

Omdat onze vorderingen altijd gebaseerd zijn op een uitspraak van de Huurcommissie of een andere rechtsgrond (b.v. niet geretourneerde borg) kan het geen gehoor geven aan het verzoek vervelende gevolgen hebben voor u als particulier of eigenaar. Heeft u over het incassotraject vragen of klachten dan kunt u deze altijd aan ons stellen

1. Indien u het niet eens bent of u heeft vragen over de werkwijze van Huurteams Nijmegen v.w.b. het buitenrechtelijke incassotraject kunt u het volgende doen:

Huurteams Nijmegen zal altijd eerst vragen om de klacht te sturen aan de directeur Huurteams Nijmegen. De directeur zal in eerste instantie proberen om de klacht naar tevredenheid van beide partijen op te lossen. U kunt uw klacht schriftelijk indienen via: [directeur@huurteamsnijmegen.nl](mailto:directeur@huurteamsnijmegen.nl)

Na indienen zal de directeur binnen drie werkdagen contact opnemen met de klager waarbij in eerste instantie via bemiddeling zal worden geprobeerd de klacht op te lossen. Let op: stuur alle relevante documenten mee en omschrijf uw klacht op een duidelijke manier. Zet in uw mail hoe en wanneer wij contact kunnen opnemen met klager.

2. Indien de klacht blijft bestaan zal de klachtbehandeling worden overgenomen door de geschillencommissie Kifid waarbij Huurteams altijd akkoord gaat met de uitspraak van het Kifid. Nadere informatie vindt u op:

<https://www.kifid.nl/wp-content/uploads/2022/10/Klachtenregeling-Kifid.pdf>

3. Bij de behandeling van de klacht staan de Wet kwaliteit incassodienstverlening, het Besluit kwaliteit incassodienstverlening, de Regeling kwaliteit incassodienstverlening centraal.

Let erop dat alléén geklaagd kan worden over gedragingen en/of de werkwijze van de incassodienstverlener. Inhoudelijke klachten kunnen niet worden behandeld. Daar is bijvoorbeeld sprake van wanneer je het niet eens bent met de vordering, dan is de gang naar de rechter de weg.