

Klachtenregeling

Versie 2.4, vastgesteld op 10 september 2026

Artikel 1 — Waarom deze regeling er is

1. Wij zijn een incassobureau. Wij vragen mensen om een rekening te betalen die zij nog niet hebben betaald. Wij doen dat voor het bedrijf of de persoon aan wie u dat geld moet betalen.
2. Bent u niet tevreden over hoe wij u behandelen? Dan kunt u klagen. In deze regeling leest u hoe dat gaat.
3. Wij zijn verplicht om een klachtenregeling te hebben. Dat staat in artikel 13 lid 5 van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki). Wat er in zo'n regeling moet staan, staat in artikel 6.1 van het Besluit kwaliteit incassodienstverlening (Bki).
4. Wij zijn ook aangesloten bij een onafhankelijke organisatie die klachten beoordeelt als u er met ons niet uitkomt. Dat leest u in artikel 11.
5. Deze regeling staat op www.looiijmansvanleeuwen.nl. Wilt u hem per post of per e-mail? Vraag ernaar. U krijgt hem gratis.

Artikel 2 — Wie kan klagen

U kunt klagen als u:

1.
 - a. de rekening moet betalen waarvoor wij u benaderen;
 - b. iemand bent die namens die persoon optreedt. Bijvoorbeeld een familielid, een bewindvoerder, een curator, een schuldhulpverlener of een erfgenaam;
 - c. de opdrachtgever bent die ons heeft ingeschakeld. Voor u geldt artikel 12.

Deze regeling is vooral geschreven voor u als u de rekening moet betalen.

Artikel 3 — Waarover u kunt klagen

1. U kunt klagen over hoe wij werken en hoe wij u behandelen. Bijvoorbeeld over:
 - de toon of de inhoud van onze brieven, e-mails, sms-berichten of berichten via een berichtendienst;
 - hoe vaak wij contact met u opnemen, of op welk moment;
 - dat u ons niet kunt bereiken, of geen antwoord krijgt;
 - informatie die u niet of niet op tijd van ons heeft gekregen;
 - hoe wij uw verzoek om in delen te betalen hebben behandeld;
 - hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan.

2. Klagen is iets anders dan het niet eens zijn met de rekening. Vindt u dat u het geld niet hoeft te betalen? Bijvoorbeeld omdat u al betaald heeft, omdat u het product of de dienst niet heeft gekregen, of omdat u het contract heeft opgezegd? Laat ons dat dan weten en leg uit waarom. Dat heet een betwisting. Wij stoppen dan met het vragen om betaling. Wij beoordelen uw betwisting zelf en vragen bij uw schuldeiser de stukken op die daarvoor nodig zijn. Blijkt daaruit dat u het bedrag toch moet betalen, dan sturen wij u die stukken toe en leggen wij uit waarom wij verdergaan. U krijgt dan een nieuwe betaaltermijn van veertien dagen. Komt u er samen niet uit, dan kan alleen de rechter beslissen wie gelijk heeft.
3. Klachten over het bedrijf of de persoon aan wie u moet betalen, kunnen wij niet behandelen. Bijvoorbeeld een klacht over de kwaliteit van een product of over de service. Die klacht moet u bij dat bedrijf zelf indienen.

Artikel 4 — Hoe u een klacht indient

1. U kunt uw klacht op drie manieren doorgeven:
 - per e-mail aan info@loojmansvanleeuwen.nl;
 - per post aan Looijmans van Leeuwen Incassobureau B.V., J.C. van Markenlaan 3, 2285 VL Rijswijk;
 - per telefoon via 085 060 7836.
2. Klaagt u via sms, WhatsApp of een ander bericht? Dan behandelen wij dat ook als klacht. U krijgt onze bevestiging en ons antwoord per e-mail of per brief, want op de nummers waarmee wij berichten sturen kunt u geen antwoord ontvangen.
3. Belt u? Dan schrijven wij uw klacht op. U krijgt die tekst van ons. Klopt er iets niet, of mist er iets? Laat het ons weten, dan passen wij het aan.
4. U hoeft geen formulier te gebruiken. U hoeft ook geen moeilijke woorden te gebruiken. Zet er wel bij: uw naam, uw dossiernummer als u dat heeft, waar uw klacht over gaat en wat u van ons wilt.
5. Wilt u dat iemand anders u helpt of namens u praat? Dat mag. Wij kunnen wel vragen om een briefje waarin u die persoon daarvoor toestemming geeft.
6. Wanneer u kunt klagen. Dien uw klacht in binnen twaalf maanden nadat u merkte waarover u wilt klagen. Ontvangen wij uw klacht later? Dan behandelen wij hem alleen als u redelijkerwijs niet eerder kon klagen.
7. Ons bereiken. Wij zijn op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur bereikbaar per telefoon, per brief en per e-mail. Belt u en kunnen wij u op dat moment niet helpen? Dan bellen wij u binnen twee werkdagen terug. Stuurt u een brief of een e-mail? Dan krijgt u binnen tien werkdagen een inhoudelijk antwoord van een medewerker. Lukt dat niet? Dan laten wij u binnen die tien werkdagen weten waarom niet en wanneer u wel antwoord krijgt. Voor klachten gelden de kortere termijnen uit artikel 5 en artikel 7.
8. Wij nemen geen contact met u op tussen 20.00 uur 's avonds en 7.00 uur 's ochtends. Ook niet op zondag en niet op algemeen erkende feestdagen, zoals Kerstmis, Koningsdag en Hemelvaartsdag.
9. Wilt u langskomen om informatie te krijgen, papieren af te geven of te betalen? Dat kan. Bel of mail ons om een afspraak te maken.

Artikel 5 — U krijgt binnen twee werkdagen bericht

1. Wij laten u binnen twee werkdagen schriftelijk weten dat wij uw klacht hebben ontvangen. Dat moeten wij van de wet (artikel 6.1 lid 2 onder b Bki).
2. In dat bericht staat wie uw klacht behandelt, wanneer u antwoord krijgt en wat er in de tussentijd met uw dossier gebeurt.

Artikel 6 — Wie uw klacht behandelt

1. Uw klacht wordt behandeld door onze klachtbehandelaar. Dat is de operationeel leidinggevende.
2. Wij hebben ook een tweede klachtbehandelaar. Dat is de directeur. Die neemt het over als de eerste klachtbehandelaar er niet is, of als uw klacht over die persoon zelf gaat.
3. De medewerker over wie u klaagt, behandelt uw klacht niet.
4. Gaat uw klacht over het persoonlijk handelen van beide klachtbehandelaars? Dan laten wij uw klacht beoordelen door een onafhankelijke persoon van buiten ons bedrijf. Wij laten u weten wie dat is.
5. De klachtbehandelaar mag alles in uw dossier bekijken en kan u en onze medewerkers om uitleg vragen.

Artikel 7 — Wanneer u antwoord krijgt

1. U krijgt binnen vier weken na ons bericht van ontvangst een schriftelijk antwoord. Daarin leggen wij uit wat wij van uw klacht vinden en waarom.
2. Hebben wij meer tijd nodig? Dan laten wij u dat binnen die vier weken weten. Wij zeggen er dan bij waarom, en wanneer u wel antwoord krijgt. De behandeling duurt in totaal niet langer dan acht weken.

Artikel 8 — Wat er met uw dossier gebeurt

1. Wij kijken per klacht wat wij stilzetten. Gaat uw klacht over iets waardoor het niet netjes zou zijn om door te gaan? Bijvoorbeeld over de hoogte van het bedrag, over onze manier van benaderen of over uw verzoek om in delen te betalen? Dan sturen wij u geen nieuwe betaalverzoeken en zetten wij het dossier niet verder door zolang wij uw klacht behandelen.
2. Gaat uw klacht over iets anders, bijvoorbeeld over onze bereikbaarheid? Dan behandelen wij uw klacht en gaat het dossier gewoon door. Wij leggen u dat uit in ons bericht van ontvangst.
3. Zegt u dat u de rekening niet hoeft te betalen en legt u uit waarom? Dat is een betwisting en geen klacht. Wij stoppen dan met het vragen om betaling zolang wij dat uitzoeken. Zie artikel 3 lid 2.
4. De rekening zelf blijft bestaan. Klagen betekent niet dat u niet meer hoeft te betalen.
5. Heeft u een afspraak om in delen te betalen? Die loopt gewoon door.

Artikel 9 — Wat wij over uw klacht opschrijven

1. Van elke klacht schrijven wij op:
 - a. wanneer wij uw klacht kregen en op welke manier;
 - b. uw naam en contactgegevens, en die van uw gemachtigde als u die heeft;
 - c. uw dossiernummer en de naam van het bedrijf of de persoon aan wie u moet betalen;
 - d. waar uw klacht over gaat;
 - e. wie uw klacht behandelt;
 - f. wanneer wij u hebben laten weten dat wij uw klacht hebben ontvangen;
 - g. de brieven, e-mails en gespreksverslagen over uw klacht;
 - h. wat wij van elk onderdeel van uw klacht vinden, en wanneer wij de klacht hebben afgerond;
 - i. wat wij naar aanleiding van uw klacht hebben gedaan of veranderd;
 - j. of u de klacht daarna heeft voorgelegd aan Kifid, en wat daar de uitkomst van was.
2. Dat wij dit opschrijven, staat in artikel 6.1 lid 2 onder c Bki.
3. Wij bewaren deze gegevens vijf jaar nadat uw klacht is afgerond. Daarna verwijderen wij ze. Horen gegevens ook bij uw incassodossier of bij onze boekhouding, dan gelden daarnaast de termijnen uit onze privacyverklaring.
4. Wij houden een lijst bij van alle klachten. Twee keer per jaar bespreken wij die lijst en leggen wij vast wat wij in onze manier van werken aanpassen.

Artikel 10 — Ons antwoord

1. U krijgt een brief of e-mail. Daarin staat per onderdeel van uw klacht of wij het met u eens zijn, deels met u eens zijn, of niet met u eens zijn. Wij leggen uit waarom.
2. Zijn wij het geheel of deels met u eens? Dan schrijven wij erbij wat wij gaan doen.
3. In ons antwoord staat ook wat u kunt doen als u het niet eens bent met onze reactie. Wij wijzen u daarbij op Kifid en op de termijn van drie maanden uit artikel 11 lid 3.
4. Wij brengen u geen kosten in rekening voor het behandelen van uw klacht. Ook niet als wij het niet met u eens zijn.

Artikel 11 — Als u het niet eens bent met ons antwoord

1. Bent u het niet eens met ons antwoord? Of heeft u niet op tijd antwoord gekregen? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke organisatie waarbij wij zijn aangesloten: Kifid, Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Telefoon 070 333 8 999. Kijk voor meer informatie op www.kifid.nl.
2. Dat kan nadat u eerst bij ons heeft geklaagd en onze klachtenprocedure heeft doorlopen. Heeft u na acht weken nog geen definitief antwoord van ons gekregen? Dan kunt u ook zonder dat antwoord naar Kifid.
3. Binnen welke termijn. Leg uw klacht binnen drie maanden na ons definitieve antwoord voor aan Kifid. Kifid kan een klacht die later binnenkomt in bepaalde gevallen toch behandelen. De regels daarover staan in het reglement van Kifid.

4. Wie de klacht kan voorleggen. Iedere natuurlijke persoon die in Nederland woont en die door een incassodienstverlener om betaling wordt gevraagd, kan zo'n klacht indienen. Het maakt niet uit of de rekening privé is of zakelijk. Een bedrijf zelf kan dit niet doen. Heeft u een eenmanszaak of bent u vennoot in een vennootschap onder firma? Dan kunt u als persoon wel klagen.
5. Wat Kifid wel beoordeelt. Kifid kijkt of wij ons hebben gehouden aan de wet en aan de regels die wij zelf hebben opgeschreven, waaronder deze klachtenregeling. Kifid kijkt dus naar ons gedrag en onze werkwijze.
6. Wat Kifid niet beoordeelt. Kifid beoordeelt niet:
 - of u het geld moet betalen;
 - of het bedrag klopt;
 - of het contract geldig is of goed is nagekomen;
 - klachten over het bedrijf of de persoon aan wie u moet betalen.

Daarover kan alleen de rechter beslissen. Een uitspraak van Kifid zorgt er dus niet voor dat uw rekening lager wordt of vervalt.
7. Wat de uitkomst kan zijn. Vindt Kifid uw klacht terecht, dan kan Kifid ons een waarschuwing of een berisping geven. Kifid kan ons ook een boete opleggen: € 1.500 als uw klacht deels terecht is, € 3.000 als uw klacht terecht is, en maximaal € 5.000 als er bij herhaling terecht over ons is geklaagd. Die boete gaat niet naar u.
8. Kosten. Het voorleggen van zo'n klacht aan Kifid is voor u kosteloos.
9. Tegen een uitspraak over een klacht als deze staat geen hoger beroep open.

Artikel 12 — Als u opdrachtgever bent

1. Bent u de opdrachtgever die ons heeft ingeschakeld? Dan geldt voor u dezelfde interne klachtenprocedure als in de artikelen 4 tot en met 10.
2. Kifid behandelt geen klachten van opdrachtgevers. Die procedure is er alleen voor mensen aan wie om betaling wordt gevraagd.
3. Komt u er met ons niet uit, dan kunt u het geschil voorleggen aan de rechter. Dat staat in onze algemene voorwaarden.

Artikel 13 — De toezichthouder

1. De Inspectie Justitie en Veiligheid controleert of incassobureaus zich aan de wet houden. U kunt daar een melding doen over onze manier van werken.
2. De Inspectie behandelt uw klacht niet zelf en zoekt geen oplossing voor u persoonlijk. Zij gebruikt meldingen om te bepalen welke bureaus zij onderzoekt.
3. Gaat het over oneerlijke handelspraktijken? Dan kunt u ook terecht bij ConsuWijzer van de Autoriteit Consument en Markt. Gaat het over uw persoonsgegevens? Dan kunt u terecht bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 14 — Uw rechten

Ook als u niet klaagt, heeft u deze rechten:

1. U krijgt uitleg over de rekening. U krijgt van ons op papier of per e-mail te zien waar de rekening over gaat en waaruit het bedrag bestaat. U kunt daar altijd opnieuw om vragen. Daarin staat: uw naam en adres, onze naam, ons adres en ons KvK-nummer, de naam en het adres van het bedrijf of de persoon aan wie u moet betalen, waar de rekening over gaat en waarop die is gebaseerd, het factuurnummer en de factuurdatum, wanneer u had moeten betalen en tot wanneer u nu de tijd heeft, het oorspronkelijke bedrag, het totaalbedrag, de incassokosten en – als die van toepassing is – de btw met het tarief. Dit staat in artikel 3.1 Bki.
2. U betaalt geen rente aan ons. Wij brengen u geen rente in rekening over de periode dat wij uw dossier behandelen. Wat het bedrijf of de persoon aan wie u moet betalen daarna doet, bepaalt die partij zelf.
3. U betaalt geen extra kosten aan ons. Naast de incassokosten die in de wet staan, vragen wij u niets extra's. Geen administratiekosten en geen dossierkosten. Één uitzondering: kan het bedrijf of de persoon aan wie u moet betalen de btw over de incassokosten niet verrekenen, dan worden de incassokosten met dat btw-bedrag verhoogd. Dat staat dan apart op uw specificatie.
4. Wij bellen en schrijven u op normale tijden. Niet tussen 20.00 uur en 7.00 uur. Niet op zondag en niet op algemeen erkende feestdagen. Dat staat in artikel 4.2 Bki.
5. Wij zijn bereikbaar. Zie artikel 4 lid 7.
6. U weet met wie u te maken heeft. In elke brief en elke e-mail staan onze naam, ons registratiekenmerk 00214 en onze contactgegevens. Wij vertellen u ook voor wie wij werken. Dit staat in artikel 11 Wki en artikel 5 lid 2 Rki.
7. U kunt op verschillende manieren betalen. Hoe u kunt betalen, staat in onze brieven en op onze website.
8. U kunt vragen om in delen te betalen. Kunt u het bedrag niet in één keer betalen? Neem contact met ons op. Wij kijken dan naar uw situatie.
9. U kunt zeggen dat u het niet eens bent met de rekening. Zie artikel 3 lid 2.
10. U heeft rechten over uw gegevens. U mag uw gegevens inzien en laten verbeteren. Soms mag u ze laten verwijderen. Zie onze privacyverklaring.
11. U kunt ons controleren. Kijk in het openbare Register Incassodienstverlening van Justis of wij daar staan ingeschreven.

Artikel 15 — Hulp bij schulden

1. Uw gemeente. Lukt het niet meer om uw schulden te betalen? Uw gemeente helpt u gratis. De gemeente moet u na uw hulpvraag uitnodigen voor een eerste gesprek. Kijk op de website van uw gemeente of bel het algemene nummer van uw gemeente.
2. Stichting 113 Zelfmoordpreventie. Gaat het niet goed met u en denkt u aan zelfdoding? Bel dan 0800-0113. Dat is gratis en kan dag en nacht. U kunt ook chatten via www.113.nl.
3. Wij wijzen u hier zelf op. Meldt u zich bij de schuldhulpverlening, laat het ons dan weten. Wij houden daar rekening mee in uw dossier.

Artikel 16 — Vaststelling en wijziging

1. Deze regeling is vastgesteld door de directie van Looijmans van Leeuwen Incassobureau B.V.
2. Wij kunnen deze regeling wijzigen. De nieuwste versie staat altijd op www.looijmansvanleeuwen.nl.
3. Klaagt u? Dan geldt de versie die er stond op de dag dat u uw klacht indiende.

4. Deze versie vervangt alle eerdere versies vanaf de datum bovenaan.