

Reglement Klachtencommissie

Artikel 1. Begripsbepalingen

1. In dit reglement 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 beklagd lid van de NVI en waarvan de klacht in de préfase niet tot genoegen van een der partijen is afgewikkeld;
 - 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. Taak Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie is belast met de behandeling van klachten na de préfase en geeft een schriftelijk onderbouwd oordeel over de gegrondheid van een klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. De uitspraak van de Klachtencommissie is bindend.
2. De Klachtencommissie doet uitspraak in die geschillen die tussen leden en derden zijn gerezen en betrekking hebben op de werkwijze van de leden van de NVI, met dien verstand dat sprake moet zijn van een overtreding door het lid van de statuten, het huishoudelijk reglement, de criteria uit het Incasso Keurmerk of de Gedragscode, dan wel indien een lid blijkt geeft van het voornemen tot overtreding daarvan.
3. Klachten die betrekking hebben op de rechtsverhouding tussen de opdrachtgever van het NVI-lid en de debiteur worden niet-ontvankelijk verklaard. De klachtencommissie treedt buiten behandeling van de ingediende klachten niet in beoordeling van de kwaliteit van het werk dat door enig beklagd lid wordt uitgevoerd.
4. Een klacht dient eerst de préfase als omschreven in de Geschillenregeling te hebben doorlopen. Wordt daarin niet tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing gekomen, dan staat het hen vrij de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de Klachtencommissie.
5. De Klachtencommissie houdt rekening met eventuele aanvullende regels die op voordracht van het NVI-bestuur door de Algemene Ledenvergadering van de NVI zijn vastgesteld.

Artikel 3. Samenstelling

1. De Klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. Laatstgenoemden zijn niet werkzaam voor of bij een NVI-lid.
2. De klacht wordt behandeld door drie leden, waaronder de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter.
3. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter bezitten de hoedanigheid van meester in de rechten. De overige leden zijn deskundig en ervaren op het gebied van incasso en klachtenbehandeling.
4. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden (her)benoemd voor de duur van vier jaar.

Artikel 4. Positie en waarborg onafhankelijkheid

1. De Klachtencommissie stelt zich onafhankelijk op tegenover de klager en het beklagde lid.
2. Ingeval de (plaatsvervangend) voorzitter of een lid van de Klachtencommissie direct of indirect persoonlijk betrokken is bij de klager of het beklagde lid of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht waardoor

- een onpartijdig en onafhankelijk oordeel van hem/haar wordt bemoeilijkt, laat deze (plaatsvervangend) voorzitter of dit lid zich vervangen door een andere voorzitter of ander lid.
3. Alle beslissingen van de Klachtencommissie worden genomen met meerderheid van stemmen en zijn met redenen omkleed.

Artikel 5. Procedurekosten

1. Voordat de Klachtencommissie een klacht in behandeling neemt stort de klager een bedrag van € 50,- in depot voor de vergoeding van procedurekosten. Het bedrag moet binnen 14 dagen nadat het KIGID de klager daarover te worden betaald op een daartoe aangewezen bankrekening van de NVI.
2. Het KIGID meldt de ontvangst van het depotbedrag aan de klager, die vervolgens in de gelegenheid wordt gesteld om binnen maximaal vier weken nadien het klaagschrift in te dienen bij het KiGID.
3. Over het bedrag van het gestorte depot wordt geen rente vergoed.
4. Indien de termijn als omschreven in artikel 3.3 of artikel 5.2 van de Geschillenregeling of artikel 5.1 van dit Reglement wordt overschreden, wordt de klacht niet in behandeling genomen en wordt deze als afgedaan beschouwd.

Artikel 6. Indienen van een klacht

1. De klager zorgt voor indiening van het klaagschrift bij het KIGID, dat zorgt voor de administratieve afhandeling en erop toeziet dat de werkzaamheden van de Klachtencommissie worden verricht volgens dit reglement. KiGID is gevestigd in Amsterdam en bereikbaar via klachten@kigid.nl en telefonisch via 085 – 047 1833.
2. De datum waarop het klaagschrift is ingediend bij het KIGID geldt als de aanvangsdatum van de klachtenprocedure.
3. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen door de Klachtencommissie indien:
 - a. een derde-belanghebbende een geschil met een NVI-lid heeft voorgelegd en deze derde de Klachtencommissie heeft laten weten zich aan de uitspraak van de Klachtencommissie te zullen onderwerpen. Het beklagde lid is in dit geval gehouden mee te werken aan de procedure en zich aan de uitspraak van de Klachtencommissie te onderwerpen, tenzij zij zich beroepen op het bepaalde in lid 2 van dit artikel;
 - b. een NVI-lid een geschil met een derde heeft voorgelegd en partijen de Klachtencommissie hebben laten weten zich aan de uitspraak van de Klachtencommissie te zullen onderwerpen;
 - c. in alle overige gevallen indien partijen de Klachtencommissie hebben laten weten dat zij zich aan de uitspraak van de Klachtencommissie zullen onderwerpen;
 - d. de klager haar een gemotiveerd klaagschrift, waaruit de inhoud van het geschil duidelijk blijkt, heeft doen toekomen;
 - e. het beklagde lid op dit klaagschrift gemotiveerd heeft geantwoord of daartoe behoorlijk in de gelegenheid is gesteld.

Artikel 7. Procedure van behandeling

1. De Klachtencommissie behandelt een haar voorgelegde klacht op de wijze die haar dienstig oordeelt, met inachtneming van de bepalingen van dit reglement. De voorzitter van de Klachtencommissie regelt de werkzaamheden.
2. De Klachtencommissie is bevoegd onder het stellen van een termijn van partijen te verlangen dat zij de Klachtencommissie schriftelijk of mondeling nadere inlichtingen verschaffen, of bepaalde stukken overleggen.

3. De Klachtencommissie beoordeelt of zij zich al dan niet zal onthouden van het geven van een uitspraak omtrent het haar voorgelegde geschil.
4. De Klachtencommissie kan zich onthouden van het geven van een uitspraak onder meer indien:
 - a. het geschil reeds is voorgelegd aan de gewone bevoegde rechter of een ander met geschillenbeslechting belaste instantie;
 - b. het geschil niet voldoet aan de criteria zoals gesteld in artikel 2 lid 2 van dit reglement;
 - c. de klacht op grond van artikel 2 lid 3 niet ontvankelijk is;
 - d. zij van mening is dat het geven van een uitspraak uit hoofde van de aard van het geschil ongewenst moet worden geacht;
 - e. zij van oordeel is dat de feiten, waarop het geschil betrekking heeft te ver in het verleden liggen.
5. Indien de Klachtencommissie van oordeel is, dat er voor haar geen reden bestaat zich van het geven van een uitspraak omtrent het haar voorgelegde geschil te onthouden, gaat zij tot de verdere behandeling daarvan over.
6. Besluit de Klachtencommissie zich van het geven van een uitspraak te onthouden, dan geeft zij daarvan onder opgave van redenen kennis aan partijen. Het staat partijen vervolgens vrij het geschil alsnog aan de gewone rechter voor te leggen.
7. Elke in dit reglement bedoelde kennisgeving aan, toezending van stukken aan en oproeping van partijen zal schriftelijk geschieden aan het kantoor of aan de werkelijke of gekozen woonplaats van partijen.

Artikel 8. Voorlopige voorziening

1. De Klachtencommissie kan op verzoek van één der partijen, in elke stand van de klachtenbehandeling voorlopig die beslissing nemen of die maatregel treffen ten aanzien van zaken in het geschil, die haar nodig of nuttig voorkomt.
2. De beslissing of maatregel prejudicieert op geen enkele wijze op het uiteindelijke oordeel van de Klachtencommissie ten aanzien van de zaak zelf.
3. Het verzoek doet geen afbreuk aan het recht van een partij de rechter te verzoeken om een maatregel ter bewaring van recht dan wel zich te wenden tot de Voorzieningenrechter in kort geding.

Artikel 9. Mondelinge behandeling

1. De Klachtencommissie kan bepalen dat zij omtrent een aan haar voorgelegd geschil niet eerder beslist dan na een verhoor, althans oproeping van de betrokken partijen. De voorzitter van de Klachtencommissie bepaalt of partijen dienen te worden gehoord en geeft hierover een beslissing.
2. De betrokken partijen kunnen - tenzij de Klachtencommissie beveelt dat zij in persoon verschijnen - zich ter zitting doen vertegenwoordigen door een daartoe gemachtigde. Partijen kunnen zich door een raadsman doen bijstaan.
3. De Klachtencommissie kan weigeren bepaalde personen die geen advocaat zijn, als gemachtigde of als raadsman toe te laten. Bij zodanige weigering houdt de Klachtencommissie de zaak tot een volgende zitting aan.
4. De Klachtencommissie zal van schriftelijke of gedrukte stukken of van mondelinge verklaringen alleen gebruik maken voor zover zij partijen in de gelegenheid heeft gesteld van die stukken kennis te nemen en het afleggen van de mondelinge verklaringen bij te wonen.
5. De zakelijke inhoud van de mededelingen van partijen en van door derden afgelegde mondelinge verklaringen wordt door de fungerend griffier op schrift gesteld.
6. Indien één der partijen niet verschijnt op een oproeping van de Klachtencommissie, bij behandeling weigert te antwoorden op vragen door de Klachtencommissie gesteld, niet of op onvolledige wijze voldoet aan het bevel van de Klachtencommissie om stukken te overleggen of nalaat de door de Klachtencommissie

gewenste inlichtingen te verschaffen, is de Klachtencommissie bevoegd een beslissing naar behoren te nemen en toch een uitspraak te doen.

7. Indien één der partijen voor of tijdens de behandeling van een geschil de wens uitspreekt dat de Klachtencommissie van verdere behandeling afziet, zal de Klachtencommissie indien de andere partij zich daartegen niet verzet, de zaak als afgedaan beschouwen.

Artikel 10. Getuigen

1. Leden van de NVI die als getuige zijn opgeroepen zijn verplicht voor de Klachtencommissie te verschijnen en op de hun gestelde vragen te antwoorden.
2. Zij kunnen de Klachtencommissie verzoeken van de verplichting tot het antwoorden op de hun gestelde vragen te worden versoond. Dit verzoek dient met redenen te zijn omkleed. De Klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk op dit verzoek.
3. Indien een lid van de NVI dat als getuige is opgeroepen niet verschijnt, of is verschenen, maar weigert te antwoorden op de hem door de Klachtencommissie gestelde vragen, hetzij zonder een verzoek in te dienen, als in het tweede lid bedoeld, hetzij nadat de Klachtencommissie een zodanig verzoek heeft afgewezen wordt het bestuur van de NVI hiervan in kennis gesteld.

Artikel 11. Sancties

1. De Klachtencommissie kan de navolgende sancties opleggen aan een beklaagd lid:
 - a. Een waarschuwing
 - b. Een berisping
 - c. Een geldboete van € 1.500,- bij een deels gegronde klacht
 - d. Een geldboete van € 3.000,- bij een geheel gegronde klacht
 - e. Een geldboete tot een maximum van € 5.000,- indien bij herhaling terecht is geklaagd.
2. Indien een sanctie bestaat uit een geldboete komt deze toe aan de NVI.

Artikel 11. Uitspraak Klachtencommissie

1. Is de Klachtencommissie van oordeel dat het geschil in staat van wijzen is, dan stelt zij haar uitspraak vast. Zij streeft ernaar tot een uitspraak te komen binnen twee maanden nadat het volledige klachtdossier door haar is ontvangen. Indien een mondelinge behandeling plaatsvindt streeft de Klachtencommissie ernaar zes weken nadien een uitspraak te doen.
2. De uitspraak van de Klachtencommissie wordt op schrift gesteld en ondertekend door haar voorzitter. De uitspraak moet gedagtekend en met redenen omkleed zijn en de samenstelling van de Klachtencommissie vermelden.
3. Van de uitspraak wordt een afschrift, ondertekend door de voorzitter van de Klachtencommissie, aan partijen toegezonden.
4. Tegen de uitspraak staat geen rechtsmiddel open. Er is evenmin een recht van herziening.
5. De Klachtencommissie bepaalt bij haar uitspraak de hoogte van de procedurekosten, wanneer voor de behandeling van een klacht bijzondere kosten zijn gemaakt.
6. Indien een beklaagd lid in het ongelijk wordt gesteld, wordt het veroordeeld tot betaling van de procedurekosten en ontvangt klager het gestorte depotbedrag retour.
7. Indien klager in het ongelijk wordt gesteld ontvangt hij het gestorte depotbedrag niet retour.

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