



Vriendelijk Verhaald
INCASSOMEDIATORS

FAQ's niet betalende klanten

Ik heb een brief van jullie ontvangen, wat nu?

U heeft een bericht van ons ontvangen en u wilt weten hoe dit traject zich verder gaat ontwikkelen? Klik dan [hier](#).

Wat moet ik doen als de onbetaalde factuur niet ineens voldaan kan worden?

Geen nood, dit gebeurt de beste. Zorg wanneer er sprake is van financieel onvermogen dat u zo snel mogelijk uw verhaal en voorstel tot aflossing aan ons voorlegt om verdere berekening van de wettelijke incassokosten te voorkomen. Wanneer u helemaal geen mogelijkheid meer ziet om af te lossen bel of e-mail ons dan gelijk, dan kunnen wij samen de situatie doornemen. Onze behandelaars zullen u met alle respect en zonder verwijten te woord staan, samen sterker is het idee!

Wat moet ik doen als ik het niet eens ben met een factuur?

Het is zaak zo spoedig mogelijk bij ons aan te geven wat er aan de hand is en met welke reden u het niet eens bent met een bij ons in behandeling zijnde factuur. Dit kan door [hier](#) te klikken. Samen kunnen wij kijken wat er aan de hand is en of uw dispuut terecht is. Gunt u ons hierna wel even de tijd om zaken te onderzoeken en onze bevindingen duidelijk aan u en onze opdrachtgever kenbaar te maken.

Wanneer zijn jullie bereikbaar?

Wij zijn van maandag tot en met vrijdag bereikbaar van 9:00 uur tot 18:00 uur via het algemene nummer 033-2853194. Ook staat op het door u ontvangen bericht het directe 06-nr. van uw vaste zaakbehandelaar die overigens ook per sms en/of WhatsApp bereikbaar is. Ook zijn wij bereikbaar via e-mail info@vriendelijkverhaald.nl of per brief via Antwoordnummer 6404, 3829 ZV HOOGLANDERVEEN. Een postzegel is niet nodig.

Hoe werkt de berekening van wettelijke incassokosten / methode Ruishof?

Omdat wij van mening zijn dat het verzwaren van de vordering met ineens de gehele incassokosten een oplossing alleen maar onnodig in de weg staat. Omdat wij vinden dat wanneer u snel reageert en/of betaald hier best een korting op de vordering tegenover mag staan. Wij berekenen als enig incassobureau in Nederland de wettelijke incassokosten niet ineens. Afhankelijk van de wensen van onze opdrachtgever berekenen wij de incassokosten gefaseerd of op puur op basis van gemaakte kosten. Vraag ons [hier](#) hoe bij u de wettelijke incassokosten berekend worden en wat u kunt doen om verhoging te voorkomen.

Bestaat er een mogelijkheid tot uitstel van betaling?

In sommige gevallen wel, neem [contact](#) met ons op om uw verhaal aan ons voor te leggen.

Kan ik mijn verhaal ook persoonlijk toelichten?

In sommige gevallen is dit zelfs wenselijker, neem [contact](#) met ons op om uw verhaal aan ons voor te leggen. Dan kunnen wij beoordelen of een persoonlijk gesprek in uw geval noodzakelijk is.

Kan ik ook een automatische incasso laten plaatsvinden?

Nee, dit behoort niet tot de mogelijkheden. Onze ervaring leert dat een automatische incasso veel extra administratie met zich meebrengt, wat onze manier van berekening van wettelijke incassokosten onder druk zet. Wij willen u deze voordelen niet ontnemen en kiezen er daarom bewust voor onze dienstverlening daarop aan te passen. Wel kunt u bijvoorbeeld een [periodieke overboeking](#) invoeren.

Hoe voer ik een periodieke overboeking in?

Lees hiervoor ons blog [Periodieke overboeking instellen](#)

Staat uw bank er niet tussen? Bel ons dan op en dan zullen wij u verder op weg helpen.

Waarom word mij gevraagd inzage te geven in liquiditeitspositie of inkomsten en uitgaven?

U heeft aangegeven de openstaande vordering niet ineens te kunnen betalen en heeft een zogenaamde langdurige regeling voorgesteld. Een langdurige regeling brengt risico's met zich mee, zoals (eenmalige) onverwachte uitgaven en eventuele wijziging van inkomsten/liquiditeitspositie. Wanneer wij een langdurige regeling met u aangaan, willen wij zeker weten dat u dit kunt dragen zonder in de toekomst in grotere problemen te komen. Deze gegevens zullen alleen zichtbaar zijn voor de ogen van uw persoonlijke zaakbehandelaar en is er voor bedoeld een haalbare en acceptabele regeling te kunnen overeenkomen. Wij begrijpen dat dit als een inbreuk op uw privacy kan voelen, maar zonder deze gegevens is het voor ons gissen naar de haalbaarheid van een regeling.

Hoe word er om gegaan met mijn vertrouwelijke gegevens?

Download ons Privacy Statement.

Wat gebeurt er wanneer ik lange tijd niet kan reageren?

Er zijn verschillende redenen te bedenken met welke reden u voor langere tijd niet kan reageren. Stel daarom ook iemand binnen uw organisatie of vertrouwde kring aan om u te vertegenwoordigen en geef ons zo spoedig mogelijk zijn of haar contactgegevens door. Zorg er wel voor dat deze persoon op de hoogte is van de situatie en gemachtigd is afspraken namens u te maken. Wanneer wij lange tijd niets van u vernemen, zullen de wettelijke incassokosten snel oplopen tot het maximaal toegestane en vertrouwen in een goede minnelijke afloop zal drastisch verminderen.

Wat mag ik van jullie verwachten?

U mag van ons te allen tijden een respectvolle benadering verwachten. Wij behandelen u als mens en zullen u niet veroordelen en wij beloven dat u dit merkt in de toon van onze gesprekken en berichten. Wij werken volgens het principe behandel iemand, zoals jezelf behandeld zou willen worden. Om op deze wijze te kunnen werken, verwachten wij ook wat van u.

Wat verwachten jullie van mij?

Om te kunnen werken volgens het 'goed vertrouwen' principe, hebben wij uw medewerking wel nodig. Dat betekent dat wij verwachten dat u – zolang een dossier bij ons in behandeling is – u zelf proactief bezig blijft met de oplossing. Reageren op ingesproken voicemail, ontvangen berichten of anderszins is hierbij de basis. Ons tijdig informeren over wijzigingen, tijdig gevraagde stukken aanleveren of bijvoorbeeld van te voren aangeven dat een regelingstermijn toch niet nagekomen kan worden, wordt zeer gewaardeerd. Achteraf zaken regelen wordt moeilijker, vooraf kan heel veel.

Ik heb een brief ontvangen die niet voor mij is bestemd. Wat moet ik doen?

Wij van Vriendelijk Verhaald besteden uiterst veel aandacht en zorg aan een juiste informatievoorziening. Toch kan het voorkomen dat wij een verkeerd adres hebben aangeschreven, omdat wij in eerste instantie afhankelijk zijn van de door de niet betalende klant doorgegeven adres- en contactgegevens. Wij willen u vragen ons een kort mailtje te sturen of even te bellen en aan te geven dat wij een onjuist adres hebben gehanteerd. De brief dient u hierna te vernietigen. Wij zullen uw adres dan uit onze systemen verwijderen en u niet verder benaderen.