Klachtenregeling

Versie 1 · geldig vanaf 30 september 2026

Codex 1838 B.V. ("**Codex 1838**", "**wij**", "**ons**" of "**onze**") hecht aan een zorgvuldige en professionele dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze werkwijze, over een medewerker of over de afhandeling van een dossier. In deze klachtenregeling leggen wij uit hoe u een klacht kunt indienen, hoe wij die behandelen en binnen welke termijnen u een reactie van ons mag verwachten.

Deze regeling geldt zowel voor crediteuren (onze opdrachtgevers) als voor debiteuren en overige belanghebbenden die met onze dienstverlening te maken krijgen.

1. Wat is een klacht?

Een klacht is elke schriftelijke uiting van ongenoegen over de dienstverlening van Codex 1838. Denk aan een klacht over de bejegening door een medewerker, over de inhoud of toonzetting van een bericht, over de hoogte van in rekening gebrachte kosten of over de wijze waarop een dossier is behandeld.

Een inhoudelijk verweer tegen een vordering (bijvoorbeeld "ik ben dit bedrag niet verschuldigd") is géén klacht in de zin van deze regeling. Zulke betwistingen behandelen wij binnen het betreffende incassodossier. U kunt een vordering betwisten via de beveiligde dossieromgeving of door te reageren op de correspondentie die u van ons heeft ontvangen.

2. Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht per e-mail aan ons kenbaar maken: info@codex1838.nl.

Vermeld in uw klacht ten minste:

1. uw naam en contactgegevens;
2. het dossier- of kenmerknummer waar de klacht op ziet (indien van toepassing);
3. een duidelijke omschrijving van uw klacht;
4. de datum waarop het voorval plaatsvond.

Hoe volledi ger uw klacht, hoe sneller en gerichter wij deze kunnen behandelen.

3. Ontvangstbevestiging

Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht binnen **vijf werkdagen**. In die bevestiging vermelden wij wie uw klacht behandelt en wanneer u een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

4. Behandeling en termijn

Uw klacht wordt behandeld door een medewerker die niet betrokken was bij de gedraging waarover u klaagt. Wij streven ernaar uw klacht binnen **vier weken** na ontvangst inhoudelijk af te handelen. Is meer tijd nodig, bijvoorbeeld omdat nader onderzoek vereist is, dan informeren wij u daarover tijdig en noemen wij een nieuwe termijn.

Tijdens de behandeling kunnen wij u om aanvullende informatie vragen. Waar dat de behandeling ten goede komt, nemen wij per e-mail contact met u op.

5. Uitkomst

Na behandeling ontvangt u een schriftelijke, gemotiveerde reactie. Daarin geven wij aan of uw klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is en welke eventuele maatregelen wij treffen.

6. Niet tevreden over de afhandeling?

Bent u het niet eens met de uitkomst, dan kunt u dit binnen **vier weken** gemotiveerd aan ons laten weten. Wij beoordelen uw klacht dan opnieuw.

Blijft u het oneens, dan staat het u vrij het geschil voor te leggen aan de bevoegde Nederlandse rechter. Voor de gerechtelijke fase van een incassotraject werken wij samen met een aangesloten gerechtsdeurwaarder; klachten over het optreden van de gerechtsdeurwaarder kunt u tevens indienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders te Amsterdam.

7. Registratie en vertrouwelijkheid

Wij registreren iedere klacht en de afhandeling daarvan. Deze registratie gebruiken wij uitsluitend voor de behandeling van uw klacht en voor het structureel verbeteren van onze dienstverlening. Persoonsgegevens verwerken wij daarbij in overeenstemming met onze Privacyverklaring.

8. Contact

Heeft u vragen over deze klachtenregeling? Neem dan contact met ons op via info@codex1838.nl.

Codex 1838 B.V. KvK-nummer: 42075431 Oder 20 (Unit D9088), 2491 DC Den Haag

Versie 30 september 2026.