



**Inkasso
Suisse**

Wie gehe ich vor, wenn ich mit dem Vorgehen eines Inkassounternehmens nicht einverstanden bin?

Inkasso Suisse legt grossen Wert darauf, dass Reklamationen, Beanstandungen und Beschwerden zielgerichtet bearbeitet werden. Hierfür ist es von Bedeutung, dass sich die Konsumenten und Konsumentinnen an den richtigen Ansprechpartner wenden.

Ausgangslage Schuldner		Empfehlung von Inkasso Suisse
Sie möchten eine Reklamation zu einem konkreten Inkassofall, der durch ein Mitglied von Inkasso Suisse bearbeitet wird, einreichen.	Reklamation beim Inkassounternehmen	Wenden Sie sich direkt an das Inkassounternehmen, von dem Sie angeschrieben wurden und bringen Ihren Einwand vor. Das Inkassounternehmen wird dies beurteilen und wenn gegeben, entsprechend reagieren.
Sie standen bereits mit dem Inkassounternehmen in Verbindung, sind jedoch mit den ergriffenen Massnahmen nicht einverstanden. Sie halten an Ihrer Position fest und vermuten, dass das Inkassounternehmen nicht korrekt handelt oder aus Ihrer Sicht gar gegen den Code of Conduct verstösst, der für die Inkasso Suisse Mitglieder verbindlich ist.	Beanstandung beim Inkassounternehmen	In diesem Fall steht Ihnen die Möglichkeit zu, eine Beanstandung beim entsprechenden Inkassounternehmen einzugeben. Hierzu stellt Ihnen Inkasso Suisse ein Formular zur Verfügung, das in diesem Fall zu verwenden ist. → zum Code of Conduct von Inkasso Suisse → zum Formular für Beanstandungen
Sie sind mit der Stellungnahme des Inkassounternehmens zu Ihrer Beanstandung nicht einverstanden und vermuten nach wie vor, dass das Inkassounternehmen gegen den Code of Conduct verstösst.	Beschwerde an die Ombudsstelle	In diesem Fall steht es Ihnen offen, eine Beschwerde bei der Ombudsstelle von Inkasso Suisse gegen das Mitglied einzureichen. Voraussetzung ist die Vorlage der beim Inkassounternehmen eingereichten Beanstandung (offizielles Formular von Inkasso Suisse). Gemäss dem «Verfahrensreglement zur Ombudsstelle von Inkasso Suisse», ist die Beschwerde dem Präsidenten der Ombudsstelle einzureichen. Die schriftliche und unterzeichnete Beschwerde soll angeben, gegen welches Mitglied die Eingabe erfolgt ist und den Sachverhalt unter Hinweis der Beweismittel und der erfolgten Beanstandung (vgl. vorgehend Art. 5) genau umschreiben. Die Beilagen müssen nummeriert und in einem Inhaltsverzeichnis angegeben werden. Die Bearbeitung der Beschwerde richtet sich nach dem Verfahrensreglement → Kontaktdaten Beschwerdestelle