

Klachtenprocedure

Wij willen jou uiteraard zo goed mogelijk en naar tevredenheid helpen. Mocht je echter niet tevreden zijn over een van onze diensten of onze dienstverlening, dan horen wij dat graag. Hieronder lees je wat je kunt doen.

Bespreek het met je adviseur

Jouw adviseur behartigt jouw belangen en is jouw eerste aanspreekpunt. Bespreek daarom eerst met je adviseur wat er speelt. Mogelijk kan er dan al een oplossing gevonden worden.

Schriftelijke indiening van klachten

Kom je er met de adviseur niet uit? Dan kun je jouw klacht aan ons voorleggen. Onder een klacht verstaan wij iedere formele uiting van ontevredenheid met betrekking tot ons handelen als Gevolmachtigd Agent of het handelen van één van onze medewerkers of van derden die in opdracht van ons werkzaamheden hebben verricht.

Onze klachtenprocedure is gericht op klachten die schriftelijk (per e-mail of brief) bij ons zijn ingediend. De e-mail of brief moet gericht worden aan de directie van het volmachtbedrijf. De klachtenprocedure staat vermeld op de website van de Gevolmachtigde Agent. Voor de goede orde gaat het hier om klachten die uitsluitend betrekking hebben op de activiteiten van het volmachtbedrijf.

Coördinatie en behandeling van klachten

De Gevolmachtigde Agent heeft een klachtencoördinator aangesteld die voor jou aan de slag gaat. Dat kan iemand van de directie zijn of van een speciale klachtencommissie. De klacht wordt niet behandeld door de medewerker(s) die direct betrokken zijn bij de betreffende zaak.

Bevestiging aan klager

Je ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de klacht. Daarbij krijg je uitleg van het proces en word je gewezen op de mogelijke vervolgstappen richting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) wanneer het niet lukt om samen tot een oplossing te komen.

Inhoudelijke behandeling van de klacht

De inhoudelijke behandeling van jouw klacht door de directie of speciale klachtencommissie wordt vervolgens binnen 10 werkdagen afgerond. Je ontvangt dus binnen 15 werkdagen, gerekend vanaf het moment dat de klacht door de Gevolmachtigd Agent is ontvangen, een schriftelijke motivering van het ingenomen standpunt. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, word je gewezen op de mogelijke vervolgstappen.

Vervolgstappen

Kifid

Binnen drie maanden nadat je een definitieve reactie hebt gekregen van de Gevolmachtigde Agent, kun je de klacht voorleggen aan het Kifid. Het Kifid beoordeelt eerst of de klacht in behandeling kan worden genomen. Is dat het geval dan wordt de klacht door Kifid toegewezen aan een secretaris. Deze secretaris neemt vervolgens contact met je op en bespreekt de procedure. Vervolgens begeleidt de secretaris namens de Geschillencommissie de schriftelijke procedure. De secretaris neemt contact op met de Gevolmachtigd Agent en onderzoekt of er bemiddeling mogelijk is. Indien bemiddeling uiteindelijk niet lukt zal de klacht door de Geschillencommissie van het Kifid worden behandeld.

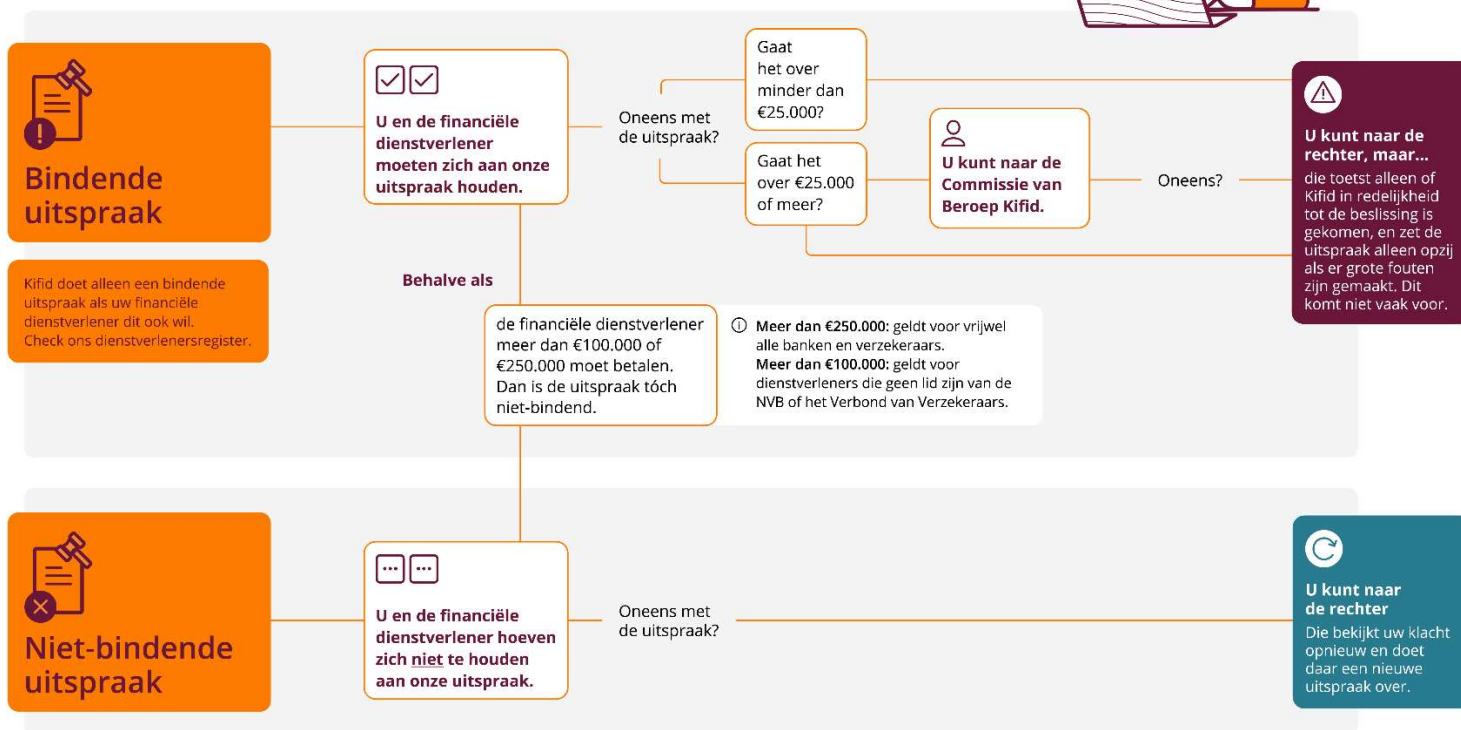


Uiteindelijk doet de Geschillencommissie een uitspraak op basis van een bindend advies. Omdat er sprake is van een bindend advies kun jij als ook de Gevolmachtigd Agent mogelijk in beroep gaan tegen de uitspraak bij de Commissie van Beroep van Kifid. Dit beroep is aan voorwaarden verbonden.

Waarvoor kiest u: bindend of niet-bindend?

Heeft u als consument een klacht over uw financiële dienstverlener? Dan kunt u deze klacht laten behandelen door de Geschillencommissie van Kifid. Bij het indienen vraagt Kifid of u een bindende of niet-bindende uitspraak wilt.

Ondernemer? Dan is dit schema niet voor u.



Als consument kun je een klacht gratis indienen en is de behandeling van een klacht door de Geschillencommissie van Kifid gratis. Wanneer in beroep wordt gegaan tegen een uitspraak van de Geschillencommissie, dien je voor de klachtenbehandeling bij de Commissie van Beroep een consumentenbijdrage van 500 euro te betalen.

Rechter

Ben je het oneens met een bindende uitspraak dan kun je naar de burgerlijke rechter. De rechter beoordeelt de klacht niet opnieuw maar voert een marginale toetsing uit. Dit betekent dat de rechter alleen toetst of Kifid in redelijkheid tot de beslissing is gekomen en zet de uitspraak alleen opzij als er grote fouten zijn gemaakt.

Meer informatie hierover is terug te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl).

Gegevens Kifid

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: (070) 333 89 99

Internet : www.kifid.nl