



Van de Langerijt
Verzekeringen & Hypotheken

INTERNE KLACHTENPROCEDURE

Wat is een klacht?

Onder een klacht verstaan we iedere formele uiting van ontevredenheid met betrekking tot activiteiten van ons bedrijf, het handelen van een van onze medewerkers of van een derde die in opdracht van ons werkzaamheden heeft verricht.

Schriftelijk indienen van klachten

Er zijn veel verschillende klachten. Een klacht ontstaat meestal omdat de klager teleurgesteld is in zijn verwachting. Dit uit zich dan in ontevredenheid. Vaak worden zulke klachten direct opgelost. Deze klachtenprocedure is gericht op klachten die wij schriftelijk ontvangen. U kunt op twee manieren een klacht bij ons indienen:

- Stuur een e-mail naar info@vdlangerijt.nl of
- Stuur een brief naar:
Van de Langerijt Verzekeringen & Hypotheken B.V.
t.a.v. de directie
Postbus 2
5000 AA Tilburg

Coördinatie en behandeling van klachten

Wij hebben een klachtencoördinator aangesteld. In onze klachtenprocedure is vastgelegd door wie uw klacht in behandeling wordt genomen. Uw klacht wordt niet behandeld door medewerkers die direct betrokken zijn bij de betreffende zaak.

Bevestiging

Als u een klacht indient ontvangt u binnen 7 dagen een bevestiging van ons. In deze bevestiging zullen wij u wijzen op de mogelijke vervolgstappen richting Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) als het ons niet lukt om samen tot een oplossing te komen.

Inhoudelijke behandeling van uw klacht

Wij zullen uw klacht binnen 14 dagen inhoudelijk behandelen. U ontvangt binnen 21 dagen een schriftelijke motivatie van het standpunt dat wij innemen. Als wij uw klacht ongegrond verklaren, zullen wij u wijzen op mogelijke vervolgstappen.

Vervolgstappen

Binnen drie maanden nadat u een definitieve reactie van ons hebt gekregen, kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. De Ombudsman maakt deel uit van het Kifid en bemiddelt tussen partijen.

Als het geschil niet door bemiddeling van de Ombudsman tot een bevredigende oplossing is gekomen, is het mogelijk om binnen drie maanden na het advies van de Ombudsman de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie van het Kifid. Uitzonderingen daargelaten, moet het financiële belang van het geschil dan meer dan €100,- zijn. De Geschillencommissie doet meestal een bindende uitspraak voor beide partijen. De behandeling van de klacht door de Geschillencommissie kost u als klant in eerste instantie €50,-. Als het Kifid uw klacht ongegrond heeft verklaard, bedragen de totale kosten €100,-. Als u zich niet neer wilt of kunt leggen bij de beslissing van de Geschillencommissie, dan kunt u de klacht onder voorwaarden bij de Commissie van Beroep indienen. Kijk voor meer informatie op de website van het Kifid.

Gegevens Kifid

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: (070) 333 89 99

Internet: www.kifid.nl