

Uw klacht, onze aandacht

Klachtenprocedure voor particuliere klanten
Van Haaften Advies - Hypotheeken & Assurantiën

Wij willen u goed en zorgvuldig adviseren. Bent u niet tevreden over ons verzekeringsadvies of onze dienstverlening? Laat het ons weten. Wij nemen uw klacht serieus, luisteren naar uw verhaal en zoeken samen met u naar een passende oplossing. De behandeling van uw klacht door ons kantoor is gratis.

1. Laat ons weten wat er speelt

U kunt uw klacht per e-mail, per brief, telefonisch of tijdens een gesprek aan ons doorgeven. U kunt hiervoor reageren op een e-mail van ons kantoor of contact opnemen met uw vaste contactpersoon. Telefonisch bereikt u ons via **0252-528315, optie 2**. Vermeld dat het om een klacht gaat, ter attentie van de directie.

Vermeld uw naam en contactgegevens, over welk advies of welke verzekering u klaagt, wat er volgens u is misgegaan en welke oplossing u graag ziet. Voeg relevante stukken toe als u die heeft. Heeft u uw klacht al aan ons gemeld? Dan hoeft u deze niet opnieuw in te dienen.

2. U ontvangt een bevestiging

Wij bevestigen de ontvangst binnen **twee werkdagen**. U hoort wie uw klacht behandelt en wanneer u een reactie kunt verwachten. Geeft u uw klacht mondeling door? Dan leggen wij deze vast en sturen wij u een samenvatting. U kunt die aanvullen of corrigeren.

3. Wij onderzoeken uw klacht zorgvuldig

Wij bekijken uw dossier, de gemaakte afspraken en de informatie die u van ons heeft ontvangen. Wij onderzoeken of ons advies aansluit bij uw wensen en situatie en of wij de dekking en beperkingen voldoende hebben uitgelegd. Zo nodig nemen wij contact met u op voor een toelichting.

Uw klacht wordt onder verantwoordelijkheid van de directie beoordeeld. Waar mogelijk doet dit iemand die niet rechtstreeks bij het betwiste advies betrokken was. Als dat nodig is, vragen wij een externe deskundige om mee te kijken.

4. U krijgt een duidelijk antwoord

Wij streven ernaar u binnen **zes weken na ontvangst** een inhoudelijk, schriftelijk antwoord te geven. Daarin leggen wij uit wat wij hebben onderzocht, hoe wij uw klacht beoordelen en welke oplossing wij eventueel aanbieden. Wij vermelden duidelijk wanneer het om ons definitieve standpunt gaat.

Hebben wij meer tijd nodig? Dan laten wij u weten waarom en wanneer u ons antwoord kunt verwachten. U hoeft niet onbeperkt op ons te wachten: op de volgende pagina leest u welke mogelijkheden u heeft.

Als we er samen niet uitkomen

Een onafhankelijke beoordeling van uw klacht

5. U kunt uw klacht voorleggen aan Kifid

Bent u het niet eens met ons definitieve standpunt? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan het **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**. Dat kan ook als wij binnen **acht weken na ontvangst van uw klacht** nog geen definitief standpunt hebben gegeven. Een langer lopend onderzoek verandert deze mogelijkheid niet.

Kifid is onafhankelijk en beoordeelt zelf of het uw klacht kan behandelen. Het indienen en behandelen van een consumentenklacht bij de Geschillencommissie van Kifid is gratis. U heeft hiervoor geen advocaat nodig.

Let op de termijn voor het indienen

Voor particuliere klanten geldt volgens het Kifid-reglement dat u uw klacht kunt indienen:

- tot **drie maanden** nadat wij ons definitieve standpunt schriftelijk hebben gegeven, als wij u daarbij op deze termijn hebben gewezen;
- tot **één jaar** nadat u uw klacht voor het eerst aan ons heeft voorgelegd.

De termijn die voor u het gunstigst is, geldt. Daarnaast kent het reglement een regeling voor situaties waarin u pas later op de hoogte was of had moeten zijn van de mogelijkheid om bij Kifid te klagen. Wacht bij twijfel niet en neem contact op met Kifid.

U vindt de indieningsprocedure en de geldende regels op www.kifid.nl. U kunt daar ook het dienstverlenersregister raadplegen. In ons definitieve antwoord wijzen wij u op de toepasselijke vervolgstappen en termijnen.

U kunt ook naar de rechter

U kunt uw geschil ook aan de bevoegde rechter voorleggen. Kiest u bij Kifid voor een bindend advies en is dit voor beide partijen bindend? Dan kan de rechter die uitspraak slechts beperkt toetsen. Laat u zo nodig adviseren over de route die bij uw situatie past.

Zorgvuldig omgaan met uw gegevens

Wij behandelen uw klacht en uw gegevens vertrouwelijk. Wij gebruiken de informatie voor de beoordeling, afhandeling en noodzakelijke vastlegging van uw klacht. Als inschakeling van een deskundige of onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar nodig is, delen wij alleen de gegevens die daarvoor noodzakelijk zijn.

Wij blijven graag met u in gesprek

Heeft u vragen over de behandeling of wilt u iets toelichten? Neem gerust contact op met uw klachtbehandelaar. Wij leggen gemaakte afspraken schriftelijk vast en gebruiken klachten om onze dienstverlening te verbeteren.

Meer informatie: [klachtbehandeling bij Kifid](#) en [de reglementen van Kifid](#).