



## Klachtenregeling

De meeste van onze relaties zijn tevreden over onze dienstverlening en/of de producten van Raadgevers Kuijkhoven. Het kan voorkomen dat u vindt dat u verkeerd of onzorgvuldig bent geïnformeerd of behandeld. Om die reden hebben wij een klachtenregeling. In dit document beschrijven wij wat deze regeling inhoud.

|   |  |
|---|--|
| <b>Heeft u een klacht?</b>                | U bent niet tevreden over de dienstverlening of een product dat u afneemt van of via de bemiddeling van Raadgevers Kuijkhoven. Hieronder beschrijven wij hoe u deze klacht kunt doorgeven en wat wij er mee doen.  |
| <b>Werkwijze</b>                          | <ol style="list-style-type: none"><li>U meldt uw klacht bij ons kantoor.<br/>Dit doet u door <u>op onze website</u> het klachtenformulier in te vullen.</li><li>Klachten worden door de klachtencommissie behandeld.</li><li>U ontvangt binnen drie werkdagen een schriftelijke reactie. Dit is uw ontvangstbewijs.<br/>Wij geven in dit schrijven aan wanneer wij verwachten u een antwoord te kunnen geven.</li><li>U krijgt binnen zes weken na ontvangstbevestiging een schriftelijke reactie met hierin het standpunt van onze klachtencommissie.</li><li>Indien u akkoord bent met het besluit zal het dossier worden afgerond en gesloten</li></ol>   |
| <b>Verwachtte u een andere oplossing?</b> | <p>U kunt altijd tijdens en na de klachtenbehandeling het geschil voorleggen aan de rechter.</p> <p>Alleen voor klachten die betrekking hebben op de advisering over c.q. bemiddeling in financiële producten moet u echter wel eerst de interne klachtenprocedure doorlopen als u het geschil wilt voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (<u>KiFiD</u>).</p> <p>U kunt in beginsel binnen 1 jaar na het indienen van de klacht en binnen 3 maanden na schriftelijk ontvangst van ons definitief standpunt over deze klacht de zaak aanmelden bij het KiFiD.</p> <p>Ook wanneer wij niet tijdig (6 weken na de ontvangstbevestiging van de klacht) inhoudelijk reageren op uw klacht, kunt u naar het KiFiD stappen.</p> <p>Na het indienen van de klacht bij het KiFiD krijgt u binnen 1 week te horen of de klacht inhoudelijk in behandeling wordt genomen of niet-behandelbaar is.</p> <p><b>Ombudsman</b></p> <p>Als de klacht in behandeling wordt genomen, neemt de jurist (de behandelaar) van het KiFiD binnen 2 weken contact op met u. Aan de hand van alle stukken wordt vervolgens besloten of de zaak zich leent om voor te leggen aan de Ombudsman of aan de Geschillencommissie die de zaak verder in behandeling neemt.</p> |



|                               |  |
|-------------------------------|--|
|                               | <p><b>Geschillencommissie</b></p> <p>Als de Ombudsman het met u eens is over de klacht, zal hij bij ons opkomen voor uw belangen. De Ombudsman doet dan een bemiddelingsvoorstel of een aanbeveling. Het bemiddelingsvoorstel of de aanbeveling is niet bindend. Als u niet tevreden bent met het oordeel van de Ombudsman, kunt u binnen drie maanden naar de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening stappen.</p> <p><b>Commissie van Beroep of rechter</b></p> <p>Deze Geschillencommissie kan op verzoek van partijen een bindend of niet-bindend advies, geven. Als u het niet eens is met de bindende beslissing van de Geschillencommissie, dan kunt u het geschil binnen zes weken voorleggen aan de Commissie van Beroep. U kunt ook naar de rechter stappen, maar dan volgt alleen toetsing of de juiste procedure is gevolgd en het bindende advies voldoende is gemotiveerd. Bij een niet-bindend advies kunt u het geschil wel inhoudelijk aan de rechter voorleggen.</p> <p>Een klacht kan bij de Commissie van Beroep worden ingediend door:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• uzelf, waarbij het moet gaan om een zaak waarbij een bedrag is gemoeid van minimaal € 25.000;</li><li>• ons kantoor, waarbij het moet gaan om een bedrag van minimaal € 25.000 of waarbij het belang voor de betrokken bedrijfstak minstens vijf miljoen euro bedraagt.</li></ul> <p>De Commissie van Beroep kan ook een zaak in behandeling nemen die niet voldoet aan bovenstaande vereisten als het belang van de zaak groot genoeg is. De Commissie van Beroep doet in laatste instantie een definitieve, bindende uitspraak.</p> <p><b>Gegevens</b></p> <p>Ons kantoor is bij de <u>KiFiD</u> aangesloten: nummer 300.006790.<br/>Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (<u>KiFiD</u>)<br/>Postbus 93257<br/>2509 AG Den Haag<br/>0900-3552248<br/><a href="http://www.kifid.nl">www.kifid.nl</a></p> |
| <p><b>Heeft u vragen?</b></p> | <p>Heeft u vragen over de producten en/of diensten? U kunt ons mailen of bellen. Mailen doet u naar <a href="mailto:klacht@raadgevers.nl">klacht@raadgevers.nl</a>. Ons telefoonnummer is 030 25 25 400.</p>   |