

Vervelend:

U heeft **een klacht** over onze dienstverlening



Als Erkend Hypothecair Planner behartigen wij uw belangen op financieel gebied. Natuurlijk doen wij ons best u daarbij zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Wij vinden het correct u er over te informeren wat uw rechten zijn, wanneer u onverhoopt eens niet tevreden bent met de inzet of kwaliteit van onze dienstverlening. Deze brochure gaat over uw rechten bij klachten over onze dienstverlening.

OVEREENKOMST VAN OPDRACHT

Tussen u als consument en wij als **Erkend Hypothecair Planner** bestaat wat juristen noemen een 'overeenkomst van opdracht'. U heeft ons verzocht bepaalde werkzaamheden uit te voeren en wij hebben verklaard dit te willen doen.

Soms staan de afspraken helder op papier, soms ook niet. In ieder geval mag u minimaal van ons een dienstverlening verwachten zoals een '*redelijk handelend en redelijk bekwaam financieel adviseur*' die in een gelijke situatie aan u zou hebben verleend.

STAP 1: ONS INFORMEREN

Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening, is het belangrijk dat u ons hierover direct informeert. Als **Erkend Hypothecair Planner** zijn wij gebonden aan een Gedragscode. Deze Gedragscode treft u aan op de site van onze beroepsorganisatie:

www.hypothecairplanner.nl



Uiteraard kunt u ook een exemplaar van deze Gedragscode van ons ontvangen. Een van de eisen uit die code is, dat wij klachten snel afwikkelen met respect voor de klant. Gelukkig ontvangen wij weinig klachten. Voor de overgrote meerderheid worden deze, direct nadat wij hierop zijn geattendeerd, opgelost.

STAP 2: RECHTER OF KIFID

Indien u meent dat wij uw klacht niet goed afwikkelen, heeft u twee keuzes:

- ▶ U kunt uw klacht aan de burgerlijk rechter voorleggen
of
- ▶ U kunt uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Kifid.

KIFID

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Kifid, is een onafhankelijke organisatie. Kifid is juist in het leven geroepen om consumenten op eenvoudige wijze en tegen lage kosten de mogelijkheid te bieden binnen een relatief korte termijn een oordeel te krijgen of een financieel dienstverlener wel of niet uw belangen goed heeft behartigd.

STAP 3: OMBUDSMAN KIFID

Nadat is gebleken dat wij samen niet tot overeenstemming komen, kunt u uw klacht voorleggen aan de Ombudsman Kifid. Hieraan zijn voor u geen kosten verbonden. De Ombudsman zal uw klacht onderzoeken. Hierbij kan de Ombudsman ons nadere vragen stellen. Doel van de Ombudsman is te proberen om tot een oplossing te komen die voor beide partijen bevredigend is. Uiteindelijk zal de Ombudsman een uitspraak doen waarin hij aangeeft dat uw klacht wel of niet gegrond is.



STAP 4: GESCHILLENCOMMISSIE KIFID

In de meeste gevallen lukt het de Ombudsman een oplossing te vinden waar beide partijen mee kunnen leven. Mocht dit niet zo zijn, dan hebben beide partijen de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kifid. Indien u als consument dit doet, dan zijn hieraan beperkte kosten verbonden. De Geschillencommissie Kifid zal vervolgens uw klacht volledig opnieuw behandelen.

Uiteindelijk zal men ook vaststellen of u schade heeft geleden. Komt de Geschillencommissie Kifid tot het oordeel dat wij uw belangen niet goed hebben behartigd en staat vast dat u daardoor schade heeft geleden, dan zal de Geschillencommissie Kifid waarschijnlijk bepalen dat wij deze schade aan u moeten vergoeden.

MEER INFORMATIE OVER KIFID

Meer informatie over Kifid vindt u op:

www.kifid.nl

HEEFT U NOG VRAGEN?

Wij hopen u met deze brochure inzicht te geven in wat u kunt doen indien u ontevreden bent over onze dienstverlening. Heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen, laat ons dat dan weten. Wij zullen uw vragen uiteraard zo goed mogelijk proberen te beantwoorden.



Meer informatie over Kifid vindt u op:
www.kifid.nl

Deze brochure is een uitgave van de Nederlandse
Vereniging van Hypothecair Planners, NVHP.

De contactgegevens van de NVHP zijn:

- Postbus 206
- 3870 CE Hoevelaken
- Telefoon: 033-254 20 12
- E-mail: info@hypothecairplanner.nl
- www.hypothecairplanner.nl