



HUIS & HYPOTHEEK
NUNSPEET STATION



Klachtenprocedure

Uiteraard hopen wij een prettige en langdurige samenwerking met je aan te gaan. Daarvoor doen wij ons uiterste best. Mocht je onverhoopt niet tevreden zijn met onze dienstverlening, dan horen wij dat graag zo snel mogelijk, zodat wij je klacht kunnen oplossen. Je kunt hier onze klachtenprocedure lezen.

Een onverhoopte klacht kun je binnen 1 jaar na het advies en/of de bemiddeling bij ons indienen met vermelding van:

- Je naam en adresgegevens (inclusief telefoonnummer en e-mailadres)
- Je dossiergegevens, zoals hypotheekofferte- of polisnummer(s)
- Een korte omschrijving van de klacht, wanneer deze is ontstaan en jouw voorstel voor een oplossing
- Eventueel relevante documenten die de klacht onderbouwen

Schriftelijke klachten kun je sturen naar nunspeet@huis-hypotheek.nl of per post naar:

Huis & Hypotheek Nunspeet Station
T.a.v. de directie
Stationsplein 12
8071 CH NUNSPEET

Wanneer kun je antwoord verwachten?

Ons uitgangspunt is om de behandeling van de klacht uiterlijk binnen drie weken (vijftien werkdagen) af te wikkelen. Bij complexere zaken is het niet altijd mogelijk de gestelde termijn te halen. Mocht dit het geval zijn, dan word je hierover schriftelijk geïnformeerd door ons.

Niet tevreden over de afhandeling?

Ben je het onverhoopt niet eens met het ingenomen standpunt en besluit, dan kun je binnen twee weken na datum poststempel je tegenreactie schriftelijk kenbaar maken. Indien wij binnen twee weken geen tegenreactie hebben ontvangen, wordt het dossier als afgehandeld beschouwd en zal het standpunt en besluit verder worden afgewikkeld.

Als je van mening bent dat wij de klacht uiteindelijk niet juist hebben afgehandeld, kun je de klacht voorleggen bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) in Den Haag. Huis & Hypotheek Nunspeet Station is onder nummer 300.000379 aangesloten bij het Kifid. Voor een standaard klachtenformulier en informatie over hun procedures, termijnen en tarieven, verwijzen wij je naar de website van Kifid: www.kifid.nl. Let wel, je kunt pas bij het Kifid terecht nadat je onze interne klachtenprocedure hebt doorlopen.

Wanneer je geen gebruik wilt maken van deze klachtenbehandelingsmogelijkheden, of je vindt de behandeling of de uitkomst niet bevredigend, dan kun je het geschil voorleggen aan de burgerlijke rechter.