



Klachtenprocedure

1. Melding klacht

Indien Cliënt een klacht heeft, dient cliënt dit in eerste aanleg zo snel mogelijk telefonisch, schriftelijk of per e-mail kenbaar te maken bij de directie van Bustelberg. Een klacht dient binnen een jaar nadat het feit zich heeft voorgedaan te worden ingediend. Bustelberg stuurt binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging. Bustelberg zal de klacht administreren en spoedig in behandeling nemen en Cliënt schriftelijk op de hoogte brengen van de (mogelijke) oplossing.

2. Kifid

Bustelberg is als financiële onderneming aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Indien de klacht niet naar tevredenheid van Cliënt wordt afgehandeld door Bustelberg, kan deze worden voorgelegd aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) op basis van hetgeen daarover bepaald is in het reglement Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Kifid kan een klacht alleen in behandeling nemen nadat de klacht is behandeld door Bustelberg. Binnen Kifid doorloopt de klacht vervolgens een aantal 'fasen': de klacht wordt in principe eerst behandeld door de Ombudsman Financiële Dienstverlening, daarna kan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in beeld komen en tot slot is er een Commissie van Beroep. Lees meer over de procedure op de website van het Kifid (www.kifid.nl).

3. Rechter

Indien een klacht of geschil klacht niet naar tevredenheid van Cliënt wordt afgehandeld door Bustelberg of Kifid kan deze vervolgens worden voorgelegd aan de rechter, welke bevoegd is krachtens Nederlands burgerlijk procesrecht. De rechtsverhouding tussen partijen wordt uitsluitend door Nederlands recht beheerst.

Belangrijk om te weten is dat Cliënt de gang naar Kifid niet meer kan maken wanneer de rechter een oordeel heeft uitgesproken.