



KLACHTENPROCEDURE

Klachtenprocedure van Wijs & van Oostveen.

Wijs & van Oostveen zal zich inspannen om de belangen van Cliënt zo goed en zorgvuldig mogelijk en conform de geldende voorwaarden en gemaakte afspraken te behartigen. Desondanks is het mogelijk dat Cliënt in een enkel geval van mening is dat Wijs & van Oostveen in strijd met de geldende voorwaarden en gemaakte afspraken heeft afgehandeld. In dat geval geldt onderstaande procedure.

Wat te doen bij een klacht?

In geval van een klacht dient Cliënt dit zo snel mogelijk aan Wijs & van Oostveen kenbaar te maken. Dit kan door telefonisch, schriftelijk of per e-mail contact op te nemen met de contactpersoon bij Wijs & van Oostveen. Indien Cliënt niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan Cliënt de klacht schriftelijk indienen ter attentie van de directie van Wijs & van Oostveen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Wijs & van Oostveen is als financiële onderneming aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is bedoeld voor de beslechting van (dreigende) conflicten met financiële dienstverleners.

Gebruiken van interne klachtenprocedure

Op basis van de klachtenprocedure bij KiFiD mag Cliënt bij KiFiD pas schriftelijk een klacht indienen met betrekking tot de dienstverlening van Wijs & van Oostveen, nadat Cliënt de betreffende klacht eerst aan Wijs & van Oostveen heeft voorgelegd.

De Ombudsman van KiFiD

Indien beide partijen niet tot een vergelijk kunnen komen en Cliënt in voornoemd kader een definitieve, schriftelijke uitspraak heeft ontvangen, kan Cliënt zijn klacht indienen bij de Ombudsman van KiFiD.

Cliënt dient binnen drie maanden na ontvangst van deze schriftelijke uitspraak van Wijs & van Oostveen de klacht voor te leggen aan de Ombudsman.

De Ombudsman zal proberen door bemiddeling het geschil alsnog op te lossen.

De Geschillencommissie van KiFiD

Indien bemiddeling door de Ombudsman niet tot het gewenste resultaat leidt, kan Cliënt de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie van KiFiD.

De Geschillencommissie neemt een klacht niet in behandeling, indien onder meer:

- meer dan een jaar is verstreken tussen het tijdstip waarop Cliënt van de feiten waarop het geschil betrekking heeft kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen en het tijdstip waarop de klacht aan Wijs & van Oostveen is voorgelegd; of
- de geclaimde waarde of het belang van de klacht beneden de € 100,- ligt; of
- het klachten of geschillen betreft die een vordering van € 1.000.000,- te boven gaan.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen, tenzij het een uitspraak betreft waarin aan hoofdsom een bedrag van meer dan € 150.000,- wordt toegewezen.

Cliënt dient een eigen bijdrage te betalen in verband met de klachtafhandeling door KiFiD. Zie voor actuele informatie omtrent de klachtenprocedure en de huidige reglementen van de Ombudsman en de Geschillencommissie, de website van KiFiD (www.kifid.nl).