

Klachtenprocedure

Thuisborg Finance B.V. (hierna: Thuisborg) volgt deze klachtenprocedure indien u een klacht indient over een product of de dienstverlening van Thuisborg. U kunt eveneens een klacht indienen indien u niet tevreden bent over de manier waarop Thuisborg een klacht heeft afgehandeld. Deze klachtenprocedure ziet niet op arbeidsrechtelijke geschillen met werknemers of verzoeken inzake privacyrechten; daarvoor gelden aparte procedures.

Alvorens u een klacht schriftelijk indient kunt u ons uiteraard ook bellen via telefoonnummer +31 (0)85 40 15 737. Wij hopen dat wij dan de gronden van uw klacht kunnen wegnemen. Mocht dit gesprek niet leiden tot een voor u bevredigend resultaat, dan kunt u uw klacht schriftelijk bij ons indienen.

U kunt uw klacht richten aan:

Thuisborg Finance B.V.
T.a.v. afdeling Juridische Zaken/Klachten
Postbus 59692
1040 LD Amsterdam

Een klacht kan bij Thuisborg worden ingediend tot 12 maanden na het moment waarop het feit waarover u zich wilt beklagen heeft plaatsgevonden, of tot uiterlijk 12 maanden na het moment waarop u redelijkerwijs van dat feit kennis heeft kunnen nemen.

In de klacht die u aan ons richt, dienen in ieder geval de volgende punten te zijn opgenomen:

- uw naam- en adresgegevens, telefoonnummer en eventueel e-mailadres;
- omschrijving van de klacht; en
- (kopieën van) schriftelijke informatie die relevant is voor uw klacht.

Thuisborg bevestigt de ontvangst van uw klacht binnen 2 weken na binnenkomst. Vervolgens stelt Thuisborg een onderzoek in. Indien nodig kan Thuisborg u vragen uw klacht aan te vullen of nadere informatie te verstrekken. Binnen 4 weken nadat de ontvangstbevestiging aan u is verzonden, informeert Thuisborg u schriftelijk over haar bevindingen en het eventuele vervolg. Indien Thuisborg nadere informatie bij u heeft opgevraagd, wordt deze termijn opgeschort totdat u de gevraagde informatie heeft verstrekt.

Indien het onderzoek meer tijd vergt dan verwacht, zal Thuisborg u binnen de hiervoor genoemde termijn informeren over de reden van de vertraging en de nieuwe, verwachte afhandeltermijn.

Als u het niet eens bent met de uitkomst van de klachtbehandeling, kunt u Thuisborg verzoeken om een herbeoordeling van uw klacht. Indien en voor zover er voor uw situatie een toepasselijke externe geschilleninstantie of toezichthouder bestaat, kan Thuisborg u hierover desgewenst informeren.