



Klachtenregeling Hypotheekvoorspeller.nl

Het kan zijn dat **Hypotheekvoorspeller.nl** niet aan uw verwachtingen voldoet. Dat vinden wij vervelend en wij horen dit graag van u. Wij gaan graag met u in gesprek om samen tot een oplossing te komen.

Contactgegevens

Telefoon: 06-34268221

E-mail: siegfried@hypotheekvoorspeller.nl

Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail bij ons indienen. Wij verzoeken u daarbij de volgende gegevens te vermelden:

- Uw naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer
- Een duidelijke omschrijving van uw klacht
- Een inschatting van de eventuele schade
- Hoe u denkt dat wij uw klacht naar tevredenheid kunnen oplossen

Wanneer mag u een reactie verwachten?

Wij nemen binnen drie werkdagen contact met u op om de ontvangst van uw klacht te bevestigen en om te controleren of wij uw klacht goed begrijpen. Tevens informeren wij u over de verwachte termijn waarbinnen wij uw klacht inhoudelijk zullen behandelen.

Behandeling van uw klacht

Wij beoordelen uw klacht zorgvuldig en objectief. Indien blijkt dat wij fouten hebben gemaakt, bespreken wij met u hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren en op welke wijze wij uw klacht kunnen oplossen. U ontvangt binnen een redelijke termijn, uiterlijk binnen vier weken, een definitief en gemotiveerd antwoord.

Niet tevreden over de uitkomst?

Indien wij er na alle inspanningen niet in slagen om uw klacht naar tevredenheid op te lossen, kunt u uw klacht voorleggen aan het **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)** of aan de bevoegde burgerlijke rechter. Hypotheekvoorspeller.nl is (nog) niet geregistreerd bij het Kifid. Het Kifid behandelt een klacht uitsluitend indien eerst onze interne klachtenprocedure volledig is doorlopen.