

# Als wij niet aan je verwachting voldoen

Het kan zijn dat Thuis Hypotheken niet aan jouw verwachtingen voldoet. Dat vinden we erg vervelend. We horen dit dan graag van je. Wij gaan graag het gesprek met je aan om een oplossing te vinden. Je kunt ons bereiken op 085-0028416 of [info@thuis-hypotheken.nl](mailto:info@thuis-hypotheken.nl)

Als je ons een e-mail stuurt, dan vragen we je vriendelijk om de volgende gegevens in de e-mail mee te sturen.

- Je naam, adres, e-mail en telefoonnummer;
- Een omschrijving van je klacht;
- Een inschatting van je eventuele schade (stuur bijvoorbeeld een nota als bijlage);
- Hoe jij denkt dat we je klacht naar tevredenheid kunnen oplossen.

## Wanneer kun je antwoord verwachten?

Binnen 3 werkdagen nemen wij contact met je op om de ontvangst van je klacht te bevestigen en te controleren of we je klacht goed begrijpen. Ook laten we je weten wanneer we je klacht naar verwachting hebben opgelost.

## Wat doen we met je klacht?

We bekijken je klacht aandachtig en zoeken uit wat er gebeurd is. We beoordelen je klacht in alle redelijkheid. Als we tot de conclusie komen dat we fouten hebben gemaakt, bekijken we samen met jou waar we ons kunnen verbeteren. En hoe we je tevreden kunnen stellen. Je ontvangt binnen een redelijke termijn (maximaal 4 weken) definitief een antwoord met een oplossing.

## Tevreden met de geboden oplossing?

Mooi. We zijn blij dat je tevreden bent met de oplossing. Je hebt ons in staat gesteld te leren van eventuele fouten en ons effectiever laten werken.

## Niet tevreden met het antwoord?

Zijn wij er na alle inspanningen nog niet in geslaagd om jouw klacht naar tevredenheid op te lossen? Dan kun je contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of bij een burgerlijke rechter. Thuis Hypotheken B.V. is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.017569. Thuis Hypotheken B.V. ziet een advies van het Kifid niet als bindend. Je klacht wordt door het Kifid alleen behandeld als je een klant van Thuis Hypotheken B.V. bent en je éérs onze klachtprocedure hebt doorlopen. We gaan ervanuit dat we je klacht gewoon samen kunnen oplossen.