



## **Klachten procedure en geschillencommissie**

Uiteraard doen wij er alles aan om u tevreden te stellen. Mocht u toch nog een klacht hebben kom dan altijd eerst naar ons toe met uw klacht, zodat wij de gelegenheid krijgen om uw klacht met u op te lossen. Lukt het niet om er onderling uit te komen, dan kunt u schriftelijk bij ons uw klacht indienen.

Ons bedrijf is lid van de brancheorganisatie "ANKO" en is dus ook aangesloten bij "De Geschillencommissie". Komen we er samen niet uit dan kunt u de hulp invoeren van "De geschillencommissie". Hiervoor kunt u uw klacht digitaal aanmelden via de website van de geschillencommissie. Kijk op deze site eerst in het uitsprakenregister, daar ziet u welke uitspraken zijn gedaan in een geschil als dat van u en of het dus zinvol is om het in te dienen.

Voor de behandeling van een klacht, betaalt u een financiële bijdrage van € 50,-. Zodra het bedrag is overgemaakt, wordt uw klacht in behandeling genomen. De Geschillencommissie verzamelt uw standpunten maar vraagt ook naar de mening van de ondernemer. Beide partijen krijgen de gelegenheid om te reageren op elkaars standpunt. Zo nodig wordt ook een deskundigenrapport opgemaakt. Ongeveer één maand na de zitting ontvangt u de uitspraak. De ondernemer ontvangt hetzelfde bericht. Deze uitspraak is voor beide partijen bindend.

Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar de website van De Geschillencommissie of bel 070-3105310 (ma t/m vr van 9.00 tot 17.00 uur)