

KLACHTENPROCEDURE

U hebt een klacht ingediend over Impact Hypotheken of u wilt deze indienen. In deze bijlage vindt u meer informatie over de procedure met betrekking tot de behandeling van uw klacht.

Indienen van een klacht

Een klacht moet schriftelijk, dat wil zeggen per brief, e-mail of fax, aan ons toegestuurd worden. Wij raden u aan om de klacht zo volledig mogelijk te omschrijven en met feiten te onderbouwen. Met 'feiten' bedoelen wij onder andere kopieën van brieven of e-mails tussen u en ons of andere documenten die van belang kunnen zijn voor de behandeling van uw klacht. Deze documenten kunt u als bijlage(n) bij uw klacht meesturen.

Let op! Als uw klacht niet schriftelijk (dus telefonisch) aan ons wordt gemeld, kunnen wij de klacht niet in behandeling nemen. U krijgt dan dus ook geen (schriftelijke) reactie.

Klachttermijn

Een klacht dient zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na het ontstaan ervan, te worden ingediend bij Impact Hypotheken. Als standaardregel geldt dat klachten, die na deze termijn worden ingediend, inhoudelijk niet worden behandeld en niet worden beantwoord. U ontvangt hierover een brief van ons. Impact Hypotheken kan besluiten om af te wijken van deze standaardregel. Uw klacht wordt dan toch in behandeling genomen, ook als deze te laat is ingediend. Impact Hypotheken kan hier dan wel voorwaarden aan stellen. Ook in dit geval sturen wij u een brief.

Ontvangstbevestiging

Impact Hypotheken zal de ontvangst van uw klacht binnen 2 weken na het indienen hiervan schriftelijk aan u bevestigen. In deze bevestiging wordt een indicatie geven binnen welke termijn u, onder normale omstandigheden, een antwoord op uw klacht kunt verwachten. Mocht het onderzoek naar uw klacht onverhoopt langer duren dan de gegeven termijn, dan ontvangt u hiervan ook schriftelijk bericht. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen bij complexe klachten of klachten waarbij derden betrokken zijn. Wij vragen bij voorbaat uw begrip hiervoor.

Niet-ontvankelijk

Het is ook mogelijk dat u geen ontvangstbevestiging krijgt, maar dat u direct een brief krijgt waarin Impact Hypotheken u niet-ontvankelijk in uw klacht verklaart. Er zal dan geen inhoudelijke behandeling van uw klacht plaatsvinden. Een aantal redenen om uw klacht niet ontvankelijk te verklaren zijn:

- De klacht is niet op de juiste wijze ingediend.
- Er is geen (volledig en correct) machtigingsformulier ontvangen.
- De klacht heeft geen betrekking op diensten of producten van Impact Hypotheken.
- De klacht is niet binnen de klachttermijn van twee maanden ontvangen.
- Etc.

Dossieronderzoek

Impact Hypotheken zal direct na ontvangst van uw klacht een onderzoek instellen en de betrokken afdeling(en) en/of derden informeren. Als alle benodigde informatie in het dossier aanwezig is, zal door de behandelaar van uw klacht een standpunt worden ingenomen. Dit standpunt wordt vervolgens door (minimaal) twee personen afzonderlijk beoordeeld. Impact Hypotheken waarborgt hiermee een zorgvuldige en objectieve behandeling van uw klacht.

Beantwoording

U ontvangt het standpunt van Impact Hypotheken op uw klacht schriftelijk per gewone post. Op uw verzoek kan het antwoord ook per fax of e-mail aan u worden gezonden. Nogmaals wijzen wij u erop dat er telefonisch geen reactie zal worden gegeven op uw klacht. Wij vragen om uw begrip hiervoor.

Herzieningsverzoek

U kunt Impact Hypotheken vragen om haar standpunt te herzien wanneer er sprake is van nieuwe of gewijzigde informatie en/of omstandigheden. Dit heet een herzieningsverzoek. In het herzieningsverzoek kunt u aangeven hoe u antwoord wilt ontvangen, per brief of per e-mail. Wij zullen de klacht in dat geval opnieuw beoordelen. Indien er gegevens of documenten ontbreken en wij van mening zijn dat deze informatie nodig is, dan vragen wij u om meer informatie aan te leveren. Het herzieningsverzoek kan tot resultaat hebben dat wij ons standpunt herzien. De uitkomst kan ook zijn dat wij ons standpunt niet herzien.

Reactietermijn

Uw herzieningsverzoek of reactie, moet binnen vier weken na de datum op de inhoudelijke brief van Impact Hypotheken met het schriftelijke antwoord te zijn ontvangen. Reacties of herzieningsverzoeken die na deze termijn worden ingediend, worden helaas niet inhoudelijk behandeld en beantwoord. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan Impact Hypotheken besluiten om af te wijken van deze regel. Indien het herzieningsverzoek dan toch in behandeling wordt genomen, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht van ons.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Impact Hypotheken is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: KiFiD) onder het nummer 400.000458. Het KiFiD biedt u als consument één loket voor beslechting van geschillen over alle financiële diensten. De procedure is als volgt.

Indien u binnen zes (6) weken na het indienen van de klacht geen reactie hebt ontvangen van Impact Hypotheken, dan kunt u de klacht voorleggen aan het KiFiD. Bij uw klacht moet u vermelden op welke datum u bij Impact Hypotheken heeft geklaagd en aangeven dat Impact Hypotheken niet binnen zes weken heeft gereageerd. Indien u geen ontvangstbevestiging heeft ontvangen van Impact Hypotheken, dan kunt u binnen acht weken na indiening de klacht voorleggen aan het KiFiD.

Ook kunt u een klacht bij het KiFiD indienen, indien de interne klachtenprocedure bij Impact Hypotheken volledig is doorlopen en u het niet eens bent de afwijzing van de klacht. De klacht moet in dat geval worden ingediend binnen één jaar nadat u uw klacht aan Impact Hypotheken heeft voorgelegd of binnen drie maanden na dagtekening van de brief waarin Impact Hypotheken haar standpunt over uw klacht aan u kenbaar heeft gemaakt. De langste van deze twee termijnen geldt.

Wanneer Impact Hypotheken u bij een schriftelijke afwijzing niet heeft gewezen op de mogelijkheid uw klacht aan KiFiD voor te leggen, moet u de klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat u begreep of had behoren te begrijpen dat u met uw klacht bij KiFiD terecht kon.

Indien Impact Hypotheken u bij de afwijzing van de klacht wel heeft gewezen op de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan het KiFiD, maar niet op de termijn van drie maanden die daaraan is verbonden, dan kunt u de klacht binnen een redelijke termijn na de afwijzing van Impact Hypotheken aan het KiFiD voorleggen. Als uitgangspunt geldt een termijn van maximaal één jaar, maar het KiFiD kan hiervan afwijken.

Voor het indienen van uw klacht bij het KiFiD dient u gebruik te maken van het formulier dat beschikbaar is op de website van het KiFiD, www.kifid.nl. U kunt uw klacht ook online indienen via mijn.kifid.nl. U kunt uw klacht via een online klachtenformulier melden en alle relevante bestanden uploaden. De behandeling kunt u vervolgens via Mijn KiFiD volgen. Op deze persoonlijke webpagina kunt u ook de status van uw klacht volgen.

De Geschillencommissie

Nadat uw klacht is geregistreerd, zal het KiFiD beoordelen of uw klacht in behandeling kan worden genomen en zo ja, op welke wijze. De Geschillencommissie van het KiFiD bepaalt of uw klacht door middel van de reguliere behandeling, of door middel van een vereenvoudiging in behandeling wordt genomen. In voorkomende gevallen zal de Geschillencommissie proberen om tussen de partijen te bemiddelen. Deze mogelijkheid staat gedurende de procedure open en gebeurt op initiatief van de Geschillencommissie. Als de bemiddeling mislukt, behandelt de Geschillencommissie de klacht alsnog.

Impact Hypotheken heeft ervoor gekozen om alle uitspraken van de Geschillencommissie van het KiFiD bindend te verklaren. U hebt de mogelijkheid om ervoor te kiezen dat de uitspraak niet bindend is. Voor Impact Hypotheken is de uitspraak dan ook niet bindend. Bij een vereenvoudigde behandeling van uw klacht door de Geschillencommissie van het KiFiD is de uitspraak conform het reglement van het KiFiD altijd niet-bindend.

Bent u het niet eens met de uitspraak van het KiFiD?

Als u of Impact Hypotheken het niet eens is met de uitspraak van de Geschillencommissie van het KiFiD dan staat beroep open bij de Commissie van Beroep als het financieel belang € 25.000,00 of meer is. Ook kunt u of Impact Hypotheken naar de rechter stappen voor een marginale toetsing. Dat houdt in dat de rechter nagaat of het advies juist tot stand is gekomen en of het voldoende is gemotiveerd; een inhoudelijke toets is niet mogelijk tegen een bindende uitspraak. Indien u geen gebruik maakt van de klachtenprocedure bij het KiFiD of wanneer het KiFiD uw klacht niet-ontvankelijk verklaard, kunt u het geschil voorleggen aan de burgerlijke rechter.

Kosten KiFiD

Aan de dienstverlening van de Geschillencommissie van het KiFiD zijn geen kosten verbonden. Voor een procedure bij de Commissie van Beroep is een bijdrage van € 500,00 verschuldigd. Op de website van het KiFiD kunt u het reglement van het KiFiD terugvinden

De contactgegevens van het KiFiD zijn:



Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Telefoon : 070 – 333 8 999
E-mail: consumenten@kifid.nl
Website: <http://www.kifid.nl>

Corresponderen

De klacht die u aan Impact Hypotheken stuurt, wordt behandeld door de afdeling Klachten Service van Impact Hypotheken. Uw klachtbrief en alle overige correspondentie kunt u zenden naar:

Impact Hypotheken
Postbus 56752
1040 AT AMSTERDAM

Telefoon : 088 – 20564 753
E-mail : klachten@Impacthypotheken.nl
Website : <http://www.Impacthypotheken.nl>