

Klachtenreglement



Solitus streeft naar een adequate dienstverlening van hoge kwaliteit. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan kunt u een klacht indienen. Wij nemen uw klacht serieus en zoeken naar een passende oplossing. Het doel van dit klachtenreglement is om zeker te stellen dat klachten van onze relaties volgens een vaste werkwijze, binnen een bepaalde tijd en door aangewezen functionarissen, bewaakt, geregistreerd en volgens de gestelde criteria worden afgehandeld. Hiermee geven wij zo goed mogelijk invulling aan de behandeling van de klacht en kunnen wij lering trekken uit ingediende klachten.

Solitus acht iedere uiting van ontevredenheid van een relatie een kans voor Solitus.

1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 Solitus: Solitus
- 1.2 Klacht: Iedere uiting van ontevredenheid, schriftelijk of mondeling, met betrekking tot het handelen of het niet handelen van een van medewerkers van Solitus of andere personen die namens Solitus optreden.
- 1.3 Klager: De relatie die een klacht heeft ingediend.

2. Indienen van een klacht

- 2.1 De klacht kan door de relatie worden ingediend bij Solitus. Onderaan dit document zijn de contactgegevens van Solitus opgenomen.
- 2.2 Solitus neemt alleen een klacht in behandeling van een klager als omschreven in artikelen 1.2 en 1.3 van dit Reglement.
- 2.3 De klacht moet bevatten:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. een dagtekening;

- c. een uiteenzetting van de klacht;
- d. indien van toepassing een polisnummer, een relatienummer of schadenummer;
- e. eventuele relevante stukken die de klacht onderbouwen.

2.4 Solitus behandelt geen klacht:

- a. die betrekking heeft op een bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) of de burgerlijke rechter aanhangig geschil;
- b. waarover het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening of de burgerlijke rechter reeds heeft geoordeeld;
- c. die de in dit reglement omschreven procedure eerder heeft doorlopen.

3. Behandeling van een klacht

3.1 Solitus bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen, nadat Solitus de klacht heeft ontvangen.

3.2 Binnen 30 dagen na de ontvangst van de klacht zal Solitus inhoudelijk reageren op de klacht.

3.3 De klacht wordt binnen Solitus behandeld door de leidinggevende van de medewerker op wiens dossier de klacht betrekking heeft.

3.4 De behandelaar van de klacht kan de klager, degene op wiens beslissing of uitvoeringshandeling de klacht betrekking heeft, alsmede medewerkers van Solitus horen of verzoeken om informatie.

3.5 De behandelaar van de klacht kan externe deskundigen raadplegen.

3.6 Een klager kan inzage vragen in zijn klachtdossier.

4. Afronding van een klacht

4.1 Solitus maakt binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht haar met redenen omklede standpunt bekend aan de klager

4.2 Indien Solitus haar standpunt niet binnen 30 dagen bekend kan maken, wordt dit met redenen omkleed en met vaststelling van een nieuwe, redelijke termijn aan de klager medegedeeld.

- 4.3** Mocht de klager het onverhoopt niet eens zijn met het standpunt van Solitus, dan kan klager nogmaals zijn argumenten aandragen binnen 30 dagen na ontvangst van het standpunt van Solitus.
- 4.4** De klacht wordt als afgerond beschouwd indien na uitwisseling van argumenten geen nieuwe gezichtspunten meer worden aangevoerd. Solitus dient deze status quo te bevestigen aan de klager. Daarna heeft de klager, indien hij consument is (niet zakelijk) de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, als toegelicht onder artikel 5. Een klager, niet zijnde een consument, kan de zaak uitsluitend voorleggen aan de bevoegde rechter.

5. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

- 5.1** Het KiFiD is uitsluitend toegankelijk voor Consumenten. Dat zijn natuurlijk personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 5.2** De particuliere relatie heeft de mogelijkheid om, indien hij zich niet kan verenigen met de afronding van de klacht als bedoeld in artikel 4 van dit reglement, de klacht binnen drie maanden na sluiting van standpuntwisseling voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (bestaande uit de Ombudsman Financiële Dienstverlening en de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening).
- 5.3** De relatie dient de Klachtenprocedure bij Solitus te hebben doorlopen vóórdat de klacht aan het KiFiD voorgelegd wordt. Het KiFiD verklaart zich anders niet ontvankelijk.

Uw klacht over Solitus kunt u sturen naar:

Per post: Solitus
Doornenburg 5
3881 ZD Putten

E-mail: info@solitus.nl

Uw brief voor het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening kunt u sturen naar:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag