

Klachtenprocedure

Klachtenprocedure HENS

Indien Cliënt niet tevreden is over de dienstverlening van HENS, dan kan Cliënt een schriftelijke klacht bij HENS indienen ter attentie van de Compliance Officer. De Compliance Officer zal de klacht administreren en Cliënt een ontvangstbevestiging sturen met daarin een indicatie van de termijn waarin HENS verwacht met een antwoord te komen. Cliënt ontvangt binnen redelijke termijn schriftelijk antwoord van HENS.

Klachtenprocedure Kifid

Mocht Cliënt zich niet kunnen vinden in het schriftelijk antwoord van HENS, dan kan Cliënt binnen 3 maanden na datum verzending van het antwoord van HENS, de klacht ter beoordeling voorleggen aan de Ombudsman van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) (artikel 5a en b van het reglement Ombudsman Kifid). HENS zal Cliënt bij de schriftelijke reactie op de klacht wijzen op de mogelijkheid om de klacht of het geschil voor te leggen aan de Ombudsman.

Cliënt kan de klacht of het geschil na behandeling door de Ombudsman voorleggen aan de Geschillencommissie Kifid, mits de geclaimde waarde of het belang van de klacht niet ligt beneden de 100 Euro. De Geschillencommissie Kifid zal geen klachten of geschillen in behandeling nemen die niet eerst zijn voorgelegd aan de Ombudsman.

HENS geeft bij voorbaat aan de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid als bindend te aanvaarden. Mocht Cliënt niet bij voorbaat de uitspraak als bindend aanvaarden, dan zal de Geschillencommissie Kifid de klacht niet in behandeling nemen.

Cliënt heeft na uitspraak van de Geschillencommissie Kifid alsnog de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

Rechter

Cliënt kan er tevens voor kiezen om het geschil direct voor te leggen aan een burgerlijke rechter, tenzij wetgeving of internationale verdragen dwingend anders voorschrijven. Mocht Cliënt de uitspraak via een rechter verkiezen boven het aanhangig maken bij de Ombudsman Kifid, dan kan deze laatste rechtsgang niet meer worden gevolgd wanneer het geschil reeds tot een uitspraak heeft geleid bij de rechter.