

Wanneer je ontevreden bent over bepaalde zaken tijdens het adviestraject en een serieuze klacht hebt, kun je dit melden bij een medewerker van onze vestiging. Deze zal je vragen de klacht op schrift te stellen. Na ontvangst van jouw klacht ontvang je een ontvangstbevestiging waarin je wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen wij verwachten je klacht te kunnen behandelen. Uitgangspunt is dat uw klacht zo snel mogelijk wordt beantwoord. We streven ernaar dat de klacht binnen één maand naar tevredenheid is afgewikkeld.

Indien je niet tevreden bent over de afwikkeling dan kun je de heer Ter Braak hiervan in kennis stellen. Hiervoor kun je je schriftelijk wenden tot:

Jähnig + Ter Braak Hypotheken VOF
t.a.v. de heer M. ter Braak
Hanzepoort 1-5
7575 DB Oldenzaal

Uw klacht wordt geregistreerd en de heer Ter Braak zal contact opnemen om de standpunten van beide partijen helder te krijgen. Indien nodig zal contact met je worden gezocht voor aanvullende informatie. De klacht zal schriftelijk worden afgehandeld.

Mocht je niet tevreden zijn over deze bemiddelingspoging dan heb je de mogelijkheid jouw klacht binnen drie maanden voor te leggen aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFid). Voor het indienen van jouw klacht en/of uitleg over de klachtenregeling kun je terecht op de website www.kifid.nl.