



ALGEMENE VOORWAARDEN GEERLING FINANCIEEL ADVIES

Artikel 1: Definities

1.1 Financieel Dienstverlener:

Geerling Financieel Advies gevestigd te Waarland aan de Kromme Akker 11738 EA, hierna te noemen: "Geerling FA".

1.2 Opdrachtgever:

De natuurlijke of rechtspersoon aan wie Geerling FA enige offerte heeft verstrekt, een aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.

1.3 Opdracht:

De door Opdrachtgever aan Geerling FA verstrekte Opdracht om te adviseren over, of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.

1.4 Financieel product:

De hypotheek, verzekering, spaarrekening of het krediet of beleggingsobject, dan wel andere als zodanig in de zin van artikel 1:1 Wft aangewezen producten, waarover Geerling FA zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan Geerling FA op verzoek van Opdrachtgever zal bemiddelen.

1.5 Aanbieder:

De partij bij wie het Financieel Product wordt afgesloten.

Artikel 2: Opdracht

2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Geerling FA wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Geerling FA een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Geerling FA is bevoegd om aan haar verstrekte Opdrachten zonder opgave van reden te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan Opdrachtgever heeft verstuurd.

2.2 Alle aan Geerling FA verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met Geerling FA en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij Geerling FA werkzame persoon zal worden uitgevoerd.

2.3 Aan Geerling FA verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Geerling FA, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.

2.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door Geerling FA opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.

2.5 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurder en/of vennoten van Geerling FA en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders/vennoten en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor Geerling FA werkzaam zijn.

2.6 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar Opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door Geerling FA zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Aanbieder en adviezen Geerling FA

3.1 Door Geerling FA namens een Aanbieder aan Opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Aanbieder.

3.2 Aan door Geerling FA gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de lasten van Opdrachtgever, kan Opdrachtgever geen rechten ontleen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Geerling FA een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

3.3 Door Geerling FA aan Opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Geerling FA een definitieve berekening van de lasten verschaffen.

Artikel 4: Communicatie

4.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan Geerling FA heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Geerling FA heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.

4.2 Algemene, al dan niet op internet, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever, door Geerling FA verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Geerling FA gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Geerling FA het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.

4.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan Geerling FA heeft bekend gemaakt, mag Geerling FA erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

4.4 Stuur u ons een e-mail, sms of WhatsApp? Dan mag u er pas op vertrouwen dat dit bericht ons heeft bereikt wanneer wij u een bevestiging van ontvangst sturen, niet zijnde een automatische digitale bevestiging van ontvangst. Als u binnen 48 uur na verzending geen bevestiging van ons heeft ontvangen dan neemt u contact op om te controleren of we het bericht ook daadwerkelijk hebben ontvangen.

4.5 Soms verstrekken wij algemene informatie. Bijvoorbeeld op onze internetsite. Of op uw verzoek. Deze informatie is vrijblijvend en kan nooit beschouwd worden als een door ons gegeven advies in het kader van een aan ons verstrekte opdracht. Tenzij wij u dat laten weten. Of tenzij de informatie een op uw persoonlijke situatie toegespitst advies betreft.

4.6 Wij gebruiken voor onze communicatie met u de door u opgegeven contactgegevens. Als deze contactgegevens veranderen moet u dat schriftelijk aan ons doorgeven. Pas daarna gebruiken wij die nieuwe gegevens

4.7 Wij bewaren alle van u ontvangen informatie gedurende de looptijd van de overeenkomst en slaan deze op een zorgvuldige wijze op. Wij nemen alle redelijkerwijs te nemen maatregelen om het verloren gaan van, of ongewenste toegang tot, deze informatie (bijvoorbeeld door virussen, technische storingen, cybercriminaliteit e.d.) te voorkomen.

4.8 Wij zijn nooit aansprakelijk voor verlies of verloren gaan van deze informatie - al dan niet door cybercriminaliteit - tenzij dit ligt aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van ons. U zorgt ervoor dat u altijd een kopie van de aan ons verstrekte informatie bewaard.

Artikel 5: Inschakeling derden

5.1 Het is Geerling FA toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht indien nodig gebruik te maken van derden en daarbij te verwijzen naar de algemene voorwaarden van deze derden. Met de inschakeling van deze derden zullen gemoeide kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever.

5.2 Voor zover Geerling FA bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht gebruik moet maken van door externe adviseurs opgestelde adviezen en diensten, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten, casemanagers, salarisadministrateurs etc., zal zij daarbij zoveel mogelijk van tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde(n) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Geerling FA is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

Artikel 6: Honorarium en betaling

6.1 Het aan Geerling FA toekomende honorarium voor dienstverlening kan inbegrepen zijn in de door Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen premies of er kan een uurtarief of vast honorarium worden overeengekomen.

6.2 Indien partijen hierover geen afzonderlijke afspraken hebben gemaakt, is de beloning voor Geerling FA inbegrepen in de door Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen premies. De Aanbieder betaalt deze aan Geerling FA.

6.3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. Geerling FA is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het accepteren van de Opdracht stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de Opdracht nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van Geerling FA beïnvloeden.

6.4 In het geval Geerling FA werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Opdrachtgever moet worden voldaan alvorens Geerling FA start met de uitvoering van de Opdracht.

6.5 Facturen van Geerling FA dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Geerling FA voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.

6.6 Indien Opdrachtgever de door hem wegens afgesloten verzekeringen te betalen premies niet tijdig betaalt, kan de Aanbieder de dekking onder de verzekering opschorten en in geval van schade weigeren deze te vergoeden. Indien de premie- en/of rentebetalingen betrekking hebben op een afgesloten hypotheek, kan de Aanbieder bovendien besluiten tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop de afgesloten hypotheek betrekking heeft over te gaan. Geerling FA is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever.

6.7 Verrekening door Opdrachtgever van door Geerling FA voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen met een door Opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door Opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door Geerling FA uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

6.8 Indien Opdrachtgever de door Geerling FA in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, raakt Opdrachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan Geerling FA te voldoen kan Geerling FA de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. Het minimale bedrag bedraagt 40 euro. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten worden verder als volgt vastgesteld, deze bedragen zijn exclusief BTW.

- 15% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de eerste € 2.500;
- 10% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 2.500;
- 5% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 5.000.

6.9 Betalingen die u doet brengen wij steeds eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan. Zelfs als u bij uw betaling laat weten dat die betaling betrekking heeft op een latere factuur.

6.10 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Geerling FA aanleiding geeft, is Geerling FA bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

Artikel 7: Informatie van Opdrachtgever

7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Geerling FA die hij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de verstrekte Opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie enz. van Opdrachtgever, dat Geerling FA haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

7.2 Geerling FA kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op hem rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.

7.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van Geerling FA zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn informatie-) verplichtingen heeft voldaan, is Geerling FA bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht.

7.4 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan Geerling FA verschaft informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat Geerling FA meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, belast Geerling FA het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan Opdrachtgever.

7.5 Indien achteraf blijkt dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan Geerling FA de Opdracht heeft uitgevoerd, kan de Aanbieder op grond van diens (algemene) polisvoorwaarden gerechtigd zijn om de verzekering of het krediet (met onmiddellijke ingang) te beëindigen, dan wel gerechtigd zijn om te besluiten niet tot vergoeding van geleden schade over te gaan.

Artikel 8: Aansprakelijkheid van Geerling FA

8.1 Iedere aansprakelijkheid van Geerling FA alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Geerling FA bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Geerling FA wordt uitgekeerd, inclusief het door Geerling FA te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

8.2 In het geval de in artikel 8.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Geerling FA in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Geerling FA alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Geerling FA bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal het totaal van het, ter zake de Opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan de Opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium. Indien Geerling FA geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Geerling FA en de hare beperkt tot de door de Aanbieder aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie met een maximum van € 500,00.

8.3 De uitvoering van de verstrekte Opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor Opdrachtgever geen rechten ontlenen.

8.4 Geerling FA is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de Opdrachtgever verstrekte inlichtingen.

8.5 Geerling FA is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door Geerling FA gebruikte software, aan klanten ter beschikking gestelde software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Geerling FA kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.

8.6 Geerling FA is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan Geerling FA verzonden (email)berichten Geerling FA niet hebben bereikt.

8.7 Geerling FA is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat de Opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies en/of renten voor door hem, na bemiddeling van Geerling FA, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.

8.8 Geerling FA is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken.

8.9 Geerling FA is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de Aanbieder er niet of niet tijdig voor zorg draagt dat de voor het passeren van de hypotheekakte benodigde stukken gereed zijn en/of de geldmiddelen niet of tijdig bij de notaris in depot staan.

8.10 In het geval Geerling FA adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft Geerling FA een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. Geerling FA is nimmer aansprakelijk voor schade zijdens Opdrachtgever of derden, die direct of indirect voortvloeit uit een (tegenvallende) waardeontwikkeling van financiële producten en/of (het tegenvallen van) resultaat, rendement, rentabiliteit e.d. van financiële producten. Voorts is Geerling FA niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige Aanbieder, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.

8.11 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Geerling FA voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.

8.12 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Geerling FA indien Geerling FA zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens Opdrachtgever te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door Opdrachtgever te worden nagekomen.

Artikel 9: Overmacht

9.1 Geerling FA is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Geerling FA redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Geerling FA ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Geerling FA geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor haar risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij haar leveranciers, onderaannemers, vervoerders en/of andere ingeschakelde derden, bij brand, werkstaking of uitsluiting, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van Geerling FA kan worden gevergd.

Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens

10.1 Door Opdrachtgever aan Geerling FA verstrekte persoonsgegevens zullen door Geerling FA niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht of door haar aan de Opdrachtgever te verzenden mailingen e.d., behoudens voor zover Geerling FA op grond van de wet of openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.

10.2 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van Geerling FA, zal Geerling FA de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

Artikel 11: Klachteninstituut

11.1 Geerling FA is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.018157. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever voor bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.

11.2 Geerling FA conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van € 5.000,- (zegge en schrijven vijfduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft Geerling FA de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

Artikel 12: Verval van recht

12.1 Klachten met betrekking tot door Geerling FA verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte bedragen, dienen, op straffe van verval van recht, schriftelijk en binnen 60 dagen nadat Opdrachtgever de stukken, informatie of factuur waarop zijn klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door hem geconstateerde tekortkoming in de prestatie van Geerling FA, te worden ingediend bij Geerling FA. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.

12.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door Geerling FA verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

Artikel 13: Diversen

13.1 Op alle door Geerling FA uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten zijn de algemene voorwaarden van toepassing.

13.2 Op de algemene voorwaarden is het Nederlandse recht van toepassing.

13.3 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen Geerling FA en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.

13.4 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Geerling FA slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Geerling FA en Opdrachtgever zijn overeengekomen.

13.5 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.

13.6 Geerling FA is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Geerling FA tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij Opdrachtgever daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. Opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden bezwaar te maken. Alsdan treden partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Indien Opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen bezwaar maakt beheersen deze vanaf de door Geerling FA genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.

BENT U NIET TEVREDEN?

Natuurlijk is ons doel om iedere relatie te helpen met een helder en goed advies. Toch kan het voorkomen dat er iets niet goed gaat. Dan horen wij het graag van u, zodat we samen kunnen zoeken naar een oplossing. Hoe wij omgaan met een klacht leest u in onze klachtenprocedure.

Klachtenregeling Geerling Financieel Advies.

Van klachten kun je leren.

U mag van ons verwachten dat wij alles in het werk zullen stellen om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Toch valt niet altijd te voorkomen dat u over onderdelen van onze dienstverlening niet tevreden bent. Dit hoeft niet altijd te betekenen dat er door u ook werkelijk schade is geleden.

Wanneer wij niet aan uw verwachtingen hebben voldaan, verzoeken wij u ons dit te melden. Alleen op die manier zijn wij in staat om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

Mocht u van mening zijn dat u wel schade hebt geleden dan zullen we uw klacht zorgvuldig onderzoeken. Als hieruit blijkt dat uw klacht terecht is, dan zullen we er vanzelfsprekend alles aan doen om de zaak op te lossen en/of u te compenseren.

Hoe gaat het in z'n werk?

1. U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk, per post of per e-mail, bij ons indienen.

Wij zullen uw klacht schriftelijk vastleggen en aan u bevestigen. Wij maken hierbij onderscheid in:

a. Algemene punten van kritiek.

Indien er sprake is van structureel dezelfde punten van kritiek, zullen wij maatregelen nemen om hierin verbetering aan te brengen.

b. Overige klachten

Dit betreft klachten waarbij nader onderzoek vereist is.

3. U krijgt van ons binnen 48 uur na de ontvangst een schriftelijke bevestiging van uw klacht en bericht wie uw klacht behandelt. Daarbij zullen wij zo nodig aangeven of en zo ja welke – aanvullende – informatie wij van u nog nodig hebben.

4. U zult uiterlijk drie weken na ontvangst van de schriftelijke bevestiging van ons een reactie ontvangen.

5. Naar aanleiding daarvan kan het nodig zijn een of meer keren persoonlijk overleg te voeren, nadere informatie in te winnen enz. Indien overeenstemming kan worden bereikt over de aangedragen oplossing zullen wij zo spoedig mogelijk zorgen voor uitvoering daarvan.

Geen overeenstemming:

Indien we niet tot overeenstemming kunnen komen over de oplossing van uw klacht, dan kunt u deze desgewenst voorleggen aan een onafhankelijk klachteninstituut, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl. Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon 070-333 8 999, bereikbaar op werkdagen van 09:00 tot 17:00

E-mail: consumenten@kifid.nl

Geerling Financieel Advies

De Kromme Akker 1

1738 EA Waarland

Tel. 06-21547417

E reinier@geerlingadvies.nl

<http://www.geerlingadvies.nl>

