Klachtenprocedure

KEURMERK PRIVATE LEASE

ik lease privé bij ABD!

www.ikleaseprivebijabd.nl

KLACHTENPROCEDURE PRIVÉ LEASEAUTO

Wat verstaan we onder een klacht?

Een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product.

Heeft u een klacht of suggeste?

Laat het ons weten! We hechten veel waarde aan de relatie met u als klant. Daarom zijn we voortdurend bezig om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Heeft u dus een klacht of suggestie voor ons? Dan horen we die graag. U ontvangt binnen 1 werkdag een reactie op uw klacht.

We proberen uw klacht altijd zo goed en snel mogelijk op te lossen. Kunnen we u geen oplossing bieden? Dan leggen we duidelijk en eerlijk uit waarom niet. Is uw klacht een verbetervoorstel? Dan geven we uw suggestie door aan de betreffende collega of afdeling, zodat we onze dienstverlening continu kunnen verbeteren

Hoe neemt u contact met ons op?

- U kunt telefonisch contact met ons opnemen op tel.nr. 0512-384060.
  Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 8:00 – 17:00 uur.
- U kunt ons Klachtenformulier invullen.
- U kunt ons een brief sturen o.v.v. klacht naar:
  Friesland Lease
  T.a.v. Esther de Vries (Kwaliteitsmanager)
  De Lange West 96
  9201 CH Drachten

Wat kunt u van ons verwachten?

Wij nemen binnen 2 werkdagen na ontvangst van uw klacht contact met u op om uw klacht of suggestie inhoudelijk door te nemen. Vervolgens streven wij ernaar om uw klacht binnen 10 werkdagen naar tevredenheid op te lossen. Lukt dit onverhoopt niet binnen de afgesproken termijn, dan nemen wij contact met u op om het verloop van de afwikkeling met u te bespreken.

Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht?

Wij doen ons uiterste best om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Bent u het desondanks niet eens met de afhandeling van de klacht en komen wij er met elkaar niet uit, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Private Lease. Houdt u er rekening mee dat zij kosten bij u in rekening kunnen brengen.

Uw klacht kunt u indienen via de website: https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/private-lease/ of telefonisch via 070-3105310. Een uitspraak van de Geschillencommissie geldt als bindend advies en wordt door Friesland Lease zonder uitstel opgevolgd.

Versie 2.0 | augustus 2016