

KLACHTENPROCEDURE BOSMANS FINANCIËEL ADVIES

Wat is een klacht?

Na het sluiten van een energieovereenkomst met een klant (zakelijke afnemer of consument) kan het voorkomen dat de klant een klacht heeft over de totstandkoming van de overeenkomst.

Een klacht is iedere formele uiting van ontevredenheid van een klant over een geleverde dienst, een persoon of product.

Welke soorten klachten zijn er?

Bosmans Financieel Advies herkent in de praktijk verschillende soorten klachten die worden geuit door klanten, bijvoorbeeld:

- Er is al dan niet abusievelijk foutieve informatie gebruikt ten behoeve van de overeenkomst
- Klant is zich niet bewust dat er een (bindende) overeenkomst wordt aangegaan
- Bosmans Financieel Advies vertoont ongewenst gedrag
- Klant heeft een lopende overeenkomst en krijgt een opzegvergoeding van de huidige leverancier in rekening gebracht
- In het verkoopgesprek zijn de van toepassing zijnde wetten niet in acht genomen
- Er is sprake van misleiding bij de totstandkoming van de overeenkomst.
- De overeenkomst is tot stand gekomen zonder medeweten of toestemming van de klant (fraude).

Wat moet u doen bij het behandelen van een klacht? Een klacht wordt meestal geuit bij de energieleverancier, die deze doorgeeft aan een distributeur. Deze vraagt Bosmans Financieel Advies de klacht in behandeling te nemen en naar tevredenheid van de klant op te lossen. De distributeur blijft betrokken bij een correcte afhandeling van de klacht.

- Bosmans Financieel Advies neemt de klacht direct in behandeling;
- Bosmans Financieel Advies neemt contact op met de klant om de klacht te bespreken, in gezamenlijk overleg op te lossen en probeert de klant altijd te bereiken met een zichtbaar telefoonnummer;
- Mocht Bosmans Financieel Advies de klant niet kunnen bereiken, dan sturen we de klant direct een e-mail met het verzoek contact met hem op te nemen binnen één werkdag. Bosmans Financieel Advies deelt deze e-mail als terugkoppeling met de klachtenafdeling van de distributeur, zodat dit met de leverancier gedeeld kan worden. Als de overeenkomst rechtstreeks met de leverancier is gesloten, dan wordt de email gedeeld met de leverancier.
- Bosmans Financieel Advies koppelt dit binnen twee werkdagen terug aan de distributeur of naar de leverancier als de overeenkomst rechtstreeks met de leverancier is gesloten:
 - * Toelichting op de klacht
 - * Bevindingen van het verkoopgesprek
 - * Verslag gesprek met de klant
 - * Vastgestelde oplossing

De distributeur zal de oplossing tijdig terugkoppelen naar de energieleverancier. De leverancier koppelt terug naar de klant. Mocht Bosmans Financieel Advies niet genoeg hebben aan twee werkdagen dan laat deze aan de distributeur of leverancier (bij directe overeenkomst) met onderbouwing weten hoeveel meer tijd er nodig is en welke acties worden uitgevoerd.

Contactgegevens:

Bosmans Financieel Advies
Hofstraat 10a
5554 EB Valkenswaard
www.bosmansmaatwerk.nl
info@bosmansmaatwerk.nl
06-47374170 / 040-2040605
KvK nummer 17177303
BTW-nummer NL001698493B60

Vragen?

Heeft u vragen of opmerking over deze klachtenprocedure dan horen wij dit graag. U kunt deze richten aan Bosmans Financieel Advies via info@bosmansmaatwerk.nl.

Wijzigingen

Bosmans Financieel Advies behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze klachtenprocedure.

Valkenswaard, mei 2020