

1.2.1.2 De klachtenprocedure

Bent u niet tevreden?

Bent u niet tevreden?

We besteden veel aandacht aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het zijn dat u daar niet tevreden over bent. Wij stellen het op prijs als u ons dit laat weten, want het geeft ons de mogelijkheid om onze dienstverlening verder te verbeteren. Uw klacht nemen we heel serieus en handelen we op correcte en adequate wijze af.

U kunt gebruikmaken van onderstaand formulier om uw ontevredenheid kenbaar te maken.

U kunt natuurlijk ook contact opnemen met uw contactpersoon. Een andere mogelijkheid is een e-mail sturen naar: sales@eemsmondautolease.nl of een brief sturen naar:

Eemsmond Autolease b.v.
Venjelaan 2,
9936 BR FARMSUM-DELFIJL.

Wilt u uw klacht per e-mail of per post bij ons melden? Zorg er dan voor dat de volgende punten in uw melding opgenomen zijn. Dan kunnen we uw melding zo snel mogelijk in behandeling nemen.

Naam

Adres

Woonplaats

Telefoonnummer en/of uw e-mailadres

Indien van toepassing uw contractnummer en/of het kenteken van uw leaseauto
Een omschrijving van uw klacht

Wat beschouwen wij als een klacht?

Elke uiting van ongenoegen over de gang van zaken bij Eemsmond Autolease b.v. wordt door ons als klacht gezien. Daarbij kan er sprake zijn van ontevredenheid over de dienstverlening, de service of onze communicatie met u. Maar ook als u onze handelwijze als onvoldoende klantvriendelijk ervaart of als u niet te spreken bent over ons product. Laat het ons weten, zodat we onze dienstverlening verder kunnen verbeteren.

De afhandeling van uw klacht

Uw klacht wordt neergelegd bij de leidinggevende van de afdeling waar uw klacht betrekking op heeft. Deze leidinggevende zorgt voor registratie van uw klacht en wijst een klachtbehandelaar aan. Binnen twee werkdagen na uw melding ontvangt u van ons een bericht over uw klacht. Mochten we binnen die termijn nog geen standpunt kunnen bepalen, dan laten we u weten waarom dit zo is en wanneer u een reactie kunt verwachten.

Heeft u vragen gedurende de periode dat de klacht in behandeling is? Neemt u dan gerust contact op met uw contactpersoon.

Klachtenafhandelingsprocedure

Eemsmond Autolease b.v. acht het van groot belang dat een doorzichtig traject rond de binnenkomst, de afhandeling en de op verbetervoorstellen gerichte analyse van klachten, leidt tot een verdere optimalisering van haar dienstverlening. Zij heeft hiertoe in hoofdlijnen de navolgende procedure ontwikkeld:

1. Nadat wij een klacht hebben ontvangen, wordt een klachtenbehandelaar benoemd. Deze informeert de klager over de inhoudelijke wijze van afhandeling van de klacht. Klachten gericht aan de directie worden door de directie zelf beantwoord.
2. De klachtenbehandelaar streeft ernaar binnen vijf werkdagen na uiting van de klacht tot formulering van een standpunt over te gaan en klager daarover te berichten.
3. Soms is het voor de klachtenbehandelaar niet mogelijk binnen vijf werkdagen een standpunt te formuleren. In dat geval voorziet hij de indiener in ieder geval van een tussenbericht met de aankondiging op welk tijdstip hij alsnog inhoudelijk zal reageren.
4. De klachtenbehandelaar beargumenteert zijn standpunt zo volledig mogelijk, met vermelding van alle onderdelen van de klacht, zoals deze oorspronkelijk zijn verwoord.
5. Klachten, die kunnen worden herleid tot een tekortkoming in de door Eemsmond Autolease b.v. geleverde diensten en/of producten, kunnen worden vertaald naar een binnen de organisatie voor te stellen procesaanpassing.

Onafhankelijke klachteninstantie De geschillencommissie Private Lease

Deze commissie behandelt klachten van consumenten tegen bedrijven die auto's leasen (langdurig) aan particulieren.

Welke klachten behandelt de commissie Private Lease?

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- De service van de leasemaatschappij
- De uitleg van het leasecontract
- De kwaliteit van het leasevoertuig
- Beëindiging (of tussentijdse ontbinding) van het leasecontract
- Geschillen over schade aan het voertuig bij inlevering
- Betalingsgeschillen, bijvoorbeeld over de wijziging van het maandbedrag.