

## **KLACHTENPROCEDURE SELECTIEF HYPOTHEKEN B.V.**

U heeft een klacht ingediend of u wilt een klacht indienen over Selectief Hypotheken B.V. (hierna: Selectief Hypotheken). In dit document vindt u meer informatie over de procedure met betrekking tot de behandeling van uw klacht.

### **Indienen van een klacht**

Een klacht moet schriftelijk, dat wil zeggen per brief, e-mail of fax, aan ons worden toegestuurd. Wij raden u aan om de klacht zo volledig mogelijk te omschrijven en met feiten te onderbouwen. Met 'feiten' bedoelen wij onder andere kopieën van brieven of e-mails tussen u en ons of andere documenten die van belang kunnen zijn voor een goede behandeling van uw klacht. Deze documenten kunt u als bijlage(n) bij uw klacht meesturen.

**Let op!** Als uw klacht niet schriftelijk (dus telefonisch) aan ons wordt gemeld, kunnen wij de klacht niet in behandeling nemen. U krijgt dan dus ook geen (schriftelijke) reactie.

### **Klachttermijn**

Een klacht dient zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na het ontstaan ervan, te worden ingediend bij Selectief Hypotheken. Als standaardregel geldt dat klachten, die na deze termijn worden ingediend, inhoudelijk niet worden behandeld en dus niet worden beantwoord. U ontvangt hierover een brief van ons. Selectief Hypotheken kan besluiten om af te wijken van deze standaardregel. Uw klacht wordt dan toch in behandeling genomen, ook als deze te laat is ingediend. Selectief Hypotheken kan hier dan wel voorwaarden aan stellen. Ook in dit geval sturen wij u een brief.

### **Ontvangstbevestiging**

Selectief Hypotheken zal de ontvangst van uw klacht binnen 2 weken na het indienen hiervan schriftelijk aan u bevestigen. In deze bevestiging wordt een indicatie geven binnen welke termijn u, onder normale omstandigheden, een antwoord op uw klacht kunt verwachten. Mocht het onderzoek naar uw klacht onverwacht langer duren dan de gegeven termijn, dan ontvangt u hiervan eveneens schriftelijk bericht. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen bij complexe klachten of klachten waarbij derde partijen betrokken zijn. Wij vragen bij voorbaat uw begrip hiervoor.

### **Niet-ontvankelijk**

Het is ook mogelijk dat u geen ontvangstbevestiging krijgt, maar dat u direct een brief krijgt waarin Selectief Hypotheken u niet-ontvankelijk in uw klacht verklaart. Er zal dan geen inhoudelijke behandeling van uw klacht plaatsvinden. Een aantal redenen om uw klacht niet ontvankelijk te verklaren zijn:

- De klacht is niet op de juiste wijze ingediend.
- Er is geen (volledig en correct) machtigingsformulier ontvangen.
- De klacht heeft geen betrekking op diensten of producten van Selectief Hypotheken.
- De klacht is niet binnen de klachttermijn van twee maanden ontvangen.
- Etc.

### **Dossieronderzoek**

Selectief Hypotheken zal direct na ontvangst van uw klacht een onderzoek instellen en de betrokken afdeling(en) en/of derden informeren. Als alle benodigde informatie in het dossier aanwezig is, zal door de behandelaar van uw klacht een standpunt worden ingenomen. Dit standpunt wordt vervolgens door (minimaal) twee personen afzonderlijk beoordeeld. Selectief Hypotheken waarborgt hiermee een zorgvuldige en objectieve behandeling van uw klacht.

### **Beantwoording**

U ontvangt het standpunt op uw klacht schriftelijk per gewone post. Op uw verzoek kan het antwoord ook per fax of per e-mail aan u worden verstuurd. U kunt in uw klacht aangeven hoe u door ons benadert wenst te worden. Nogmaals wijzen wij u erop dat er telefonisch geen reactie zal worden gegeven op uw klacht. Wij vragen om uw begrip hiervoor.

### **Herzieningsverzoek**

U kunt Selectief Hypotheken vragen om haar standpunt te herzien wanneer er sprake is van nieuwe of gewijzigde informatie en/of omstandigheden. Dit heet een herzieningsverzoek. In het herzieningsverzoek kunt u aangeven hoe u antwoord wilt ontvangen, per brief of per e-mail. Wij zullen de klacht in dat geval opnieuw beoordelen. Indien er gegevens of documenten ontbreken en wij van mening zijn dat deze informatie nodig is, dan vragen wij u om meer informatie aan te leveren. Het herzieningsverzoek kan tot resultaat hebben dat wij ons standpunt herzien. De uitkomst kan ook zijn dat wij ons standpunt niet herzien.

### **Reactietermijn**

Uw herzieningsverzoek of reactie op de brief van Selectief Hypotheken, moet binnen vier weken na de datum op de inhoudelijke brief van Selectief Hypotheken met het schriftelijke antwoord zijn ontvangen. Reacties of herzieningsverzoeken die na deze termijn worden ingediend, worden helaas niet inhoudelijk behandeld en beantwoord. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan Selectief Hypotheken besluiten om af te wijken van deze regel. Indien het herzieningsverzoek dan toch in behandeling wordt genomen, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht van ons.

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Selectief Hypotheken is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: KiFiD) onder het nummer 300.015936. Het KiFiD biedt u als consument één loket voor beslechting van geschillen over alle financiële diensten. De procedure is als volgt.

Indien u binnen zes weken na het indienen van de klacht geen reactie hebt ontvangen van Selectief Hypotheken, dan kunt u de klacht voorleggen aan het KiFiD. Bij uw klacht moet u vermelden op welke datum u bij Selectief Hypotheken heeft geklaagd en aangeven dat Selectief Hypotheken niet binnen zes weken heeft gereageerd. Indien u geen ontvangstbevestiging heeft ontvangen van Selectief Hypotheken, dan kunt u binnen acht weken na indiening de klacht voorleggen aan het KiFiD

Ook kunt u een klacht bij het KiFiD indienen, indien de interne klachtenprocedure bij Selectief Hypotheken volledig is doorlopen en u het niet eens bent met de afwijzing van de klacht. De klacht moet in dat geval worden ingediend binnen één jaar nadat u uw klacht aan Selectief Hypotheken heeft voorgelegd of binnen drie maanden na dagtekening van de brief waarin Selectief Hypotheken

haar standpunt over uw klacht aan u kenbaar heeft gemaakt. De langste van deze twee termijnen geldt.

Wanneer Selectief Hypotheken u bij een schriftelijke afwijzing niet heeft gewezen op de mogelijkheid uw klacht aan KiFiD voor te leggen, moet u de klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat u begreep of had behoren te begrijpen dat u met uw klacht bij KiFiD terecht kon.

Indien Selectief Hypotheken u bij de schriftelijke afwijzing wel heeft gewezen op de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan KiFiD, maar niet op de termijn van drie maanden die daaraan is verbonden, dan kunt u de klacht binnen een redelijke termijn na de afwijzing van Selectief Hypotheken aan het KiFiD voorleggen. Als uitgangspunt geldt een termijn van maximaal één jaar, maar het KiFiD kan hiervan afwijken.

Voor het indienen van uw klacht bij het KiFiD dient u gebruik te maken van het formulier dat beschikbaar is op de website van het KiFiD, [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). U kunt uw klacht ook online indienen via [mijn.kifid.nl](http://mijn.kifid.nl). U kunt uw klacht via een online klachtenformulier melden en alle relevante bestanden uploaden. De behandeling kunt u vervolgens via Mijn KiFiD volgen. Op deze persoonlijke webpagina kunt u ook de status van uw klacht volgen.

### **De Geschillencommissie**

Nadat uw klacht is geregistreerd, zal het KiFiD beoordelen of uw klacht in behandeling kan worden genomen en zo ja, op welke wijze. De Geschillencommissie van het KiFiD bepaalt of uw klacht door middel van de reguliere behandeling, of door middel van een vereenvoudiging in behandeling wordt genomen. In voorkomende gevallen zal de Geschillencommissie proberen om tussen de partijen te bemiddelen. Deze mogelijkheid staat gedurende *de* procedure open en gebeurt op initiatief van de Geschillencommissie. Als de bemiddeling mislukt, behandelt de Geschillencommissie de klacht alsnog.

Selectief Hypotheken heeft ervoor gekozen om alle uitspraken van de Geschillencommissie van het KiFiD bindend te verklaren. U heeft de mogelijkheid om ervoor te kiezen dat de uitspraak niet bindend is. Voor Selectief Hypotheken is de uitspraak dan ook niet bindend. Bij een vereenvoudigde behandeling van uw klacht door de Geschillencommissie van het KiFiD is de uitspraak conform het reglement van het KiFiD altijd niet-bindend.

### **Bent u het niet eens met de uitspraak van het KiFiD?**

Als u of Selectief Hypotheken het niet eens is met de uitspraak van de Geschillencommissie van het KiFiD dan staat beroep open bij de Commissie van Beroep als het financieel belang € 25.000,00 of meer is. Ook kunt u of Selectief Hypotheken naar de rechter stappen voor een marginale toetsing. Dat houdt in dat de rechter nagaat of het advies juist tot stand is gekomen en of het voldoende is gemotiveerd; een inhoudelijke toets is niet mogelijk tegen een bindende uitspraak. Indien u geen gebruik maakt van de klachtenprocedure bij het KiFiD of wanneer het KiFiD uw klacht niet-ontvankelijk verklaard, kunt u het geschil voorleggen aan de burgerlijke rechter.

### **Kosten KiFiD**

Aan de dienstverlening van de Geschillencommissie van het KiFiD zijn geen kosten verbonden. Voor een procedure bij de Commissie van Beroep is een bijdrage verschuldigd van € 500,00. Op de website van het KiFiD kunt u het reglement van het KiFiD terugvinden. De contactgegevens van het KiFiD zijn:



Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Telefoon : 070-333 8999

E-mail : [consumenten@KIFiD.nl](mailto:consumenten@KIFiD.nl)

Website : <http://www.KiFiD.nl>

### **Correspondentie**

De klacht die u aan Selectief Hypotheken stuurt, wordt behandeld door de afdeling Customer Service van Selectief Hypotheken B.V.. Uw klachtbrief en alle overige correspondentie kunt u zenden naar:

Selectief Hypotheken B.V.  
Afdeling Customer Service  
Postbus 37157  
1030 AD AMSTERDAM

Telefoon : 088 – 7337 880

E-mail : [info@selectiefhypotheken.nl](mailto:info@selectiefhypotheken.nl)

Website : [www.selectiefhypotheken.nl](http://www.selectiefhypotheken.nl)