

Klachtenprocedure

Autotrust stelt het belang van u als klant voorop. Dagelijks zetten wij ons maximaal in om u optimaal van dienst te kunnen zijn. Indien u onverhoopt niet tevreden bent over onze dienstverlening of producten kunt u bij ons een klacht indienen. U dient uw klacht schriftelijk aan ons kenbaar te maken. Dit kan zowel per post als via e-mail. Gebruikt u alstublieft de volgende contactgegevens in het geval u een klacht wilt indienen:

Stuur een brief naar:

Autotrust
T.a.v. klachtenafhandeling
Korenmaat 1a
9405 TL ASSEN

Of stuur een e-mail naar:

service@autotrust.nl

Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen behandelen vragen wij u in ieder geval de volgende punten in uw brief of e-mail te vermelden:

- uw naam;
- kenteken van de auto;
- telefoonnummer waarop u te bereiken bent;
- de inhoud van de klacht.

Wat gebeurt er met uw klacht?

- Na ontvangst van uw klacht ontvangt u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen, een schriftelijke bevestiging van Autotrust.
- Na ontvangst van uw klacht nemen wij de klacht in behandeling en streven wij er naar u zo snel mogelijk van een inhoudelijke reactie te voorzien. Indien de gestelde termijn niet haalbaar blijkt, dan informeren wij u hier tijdig over.

o Bij eenvoudige klachten geldt een termijn van uiterlijk zes weken.

o Bij complexe klachten geldt een termijn van uiterlijk drie maanden.

Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen vragen wij u uw klacht zo snel mogelijk, gelieve binnen 1 maand, aan ons kenbaar te maken.

KiFiD

Komen we, na het doorlopen van bovenstaande procedure, niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u in bepaalde gevallen terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Dit is afhankelijk van welk type product u heeft afgesloten en welk type klant u bent. Indien u met uw klacht bij het KiFiD terecht kunt, dan wijzen wij u hier altijd op tijdens de inhoudelijke reactie van uw klacht. Als u vooraf wilt weten of u bij het KiFiD terecht kunt, staan wij u graag te woord.

De contactgegevens van het KiFiD zijn:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

T: 0900-3552248

W: <http://www.kifid.nl>