

**Ben je tevreden?**

**Laat het ons weten...**



# Niet tevreden? Laat het ons weten

## Heb je een vraag of een klacht?

Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent met Duokoop of met de dienstverlening van DNGB. Daarom horen we het graag als je denkt dat het beter kan. Laat het ons ook weten als je een suggestie, vraag of klacht hebt. Je kan hierbij denken aan de uitleg over Duokoop op onze website, of in de documentatie. Maar ook over het advies van je hypotheekadviseur met betrekking tot Duokoop; de antwoorden op je vragen en de manier waarop je bent geholpen. Als je een klacht hebt is het belangrijk dat je ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt. Wij zoeken altijd naar een passende oplossing. Hoe eerder je ons benadert, hoe beter. Als je vraag of klacht langer geleden is ontstaan, dan kan het lastiger zijn om informatie te verzamelen en om je snel te antwoorden. Als je 8 weken na ontvangstbevestiging geen inhoudelijke reactie op de klacht hebt ontvangen dan kan je bepaalde klachten binnen 3 maanden voorleggen aan de directie van DNGB.

## Wat gebeurt er daarna?

Als het kan, geven we je meteen antwoord.

Als we meer tijd nodig hebben, dan sturen we je binnen 5 werkdagen in ieder geval een ontvangstbevestiging van jouw vraag of klacht.

Hierin vermelden we:

- het nummer van jouw dossier
- wie het behandelt
- wanneer we verwachten je te antwoorden
- welk nummer je kan bellen als je vragen hebt

Je kunt je vraag, suggestie of klacht telefonisch aan ons doorgeven:

DNGB B.V.

Bereikbaar op:


Maandag t/m vrijdag 09.00 - 17.00 uur

Op zon- en feestdagen gesloten. Of per mail:

[klacht@dngb.nl](mailto:klacht@dngb.nl)

We gaan altijd zorgvuldig met je reactie om en streven ernaar dat je tevreden bent met de oplossing die we je bieden.

**Je vragen en klachten houden ons scherp.  
Zo kunnen we Duokoop en onze dienstverlening verbeteren**



*“ Je verwacht altijd dat iedereen op een nette manier zaken doet, echter op het moment dat je een probleem hebt kom je er achter of dat ook het geval is “*



# Ben je het (nog) steeds niet met ons eens?

## Had je een andere oplossing verwacht?

Als je niet tevreden bent met de geboden oplossing kan je de klacht voorleggen aan de directie van DNGB. Vraag ons per brief om je klacht nogmaals te beoordelen. Vermeld een omschrijving van je klacht, je naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres en dossiernummer. Voeg kopieën van gegevens bij als je de klacht duidelijker wilt maken. Stuur je brief aangetekend naar: DNGB B.V. - Afd. Klachten - Landdrostdreef 124 - 1314 SK Almere.

Wanneer de directie je brief heeft ontvangen, sturen ze je een bevestiging. Hierin staat onder andere wanneer je een nieuw antwoord kunt verwachten. De directie onderzoekt je klacht en het antwoord dat je eerder van DNGB hebt kreeg. Als het onderzoek is afgerond, sturen ze je een nieuwe reactie. Ook als je klacht niet verder behandeld kan worden, krijgt je bericht.

## Ben je het niet eens met ons antwoord of oplossing?

Als je het niet eens bent met ons antwoord of

met de geboden oplossing dan kan je je richten tot een van de onderstaande onafhankelijke organisaties die je klacht voor je in behandeling kunnen nemen. Is dat niet het geval en willen ze je niet verder helpen dan heb je altijd nog de mogelijkheid om naar de rechter te gaan.

De onafhankelijke organisaties zijn:

### Het financiële klachteninstituut (kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 - 333 89 99

email: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl) [kifid.nl](http://kifid.nl)

### Autoriteit Consument & Markt (ACM)

telefoon: 070 - 7222 000

<https://acm.nl>

### Reclame Code Commissie

telefoon: 020 - 6960019

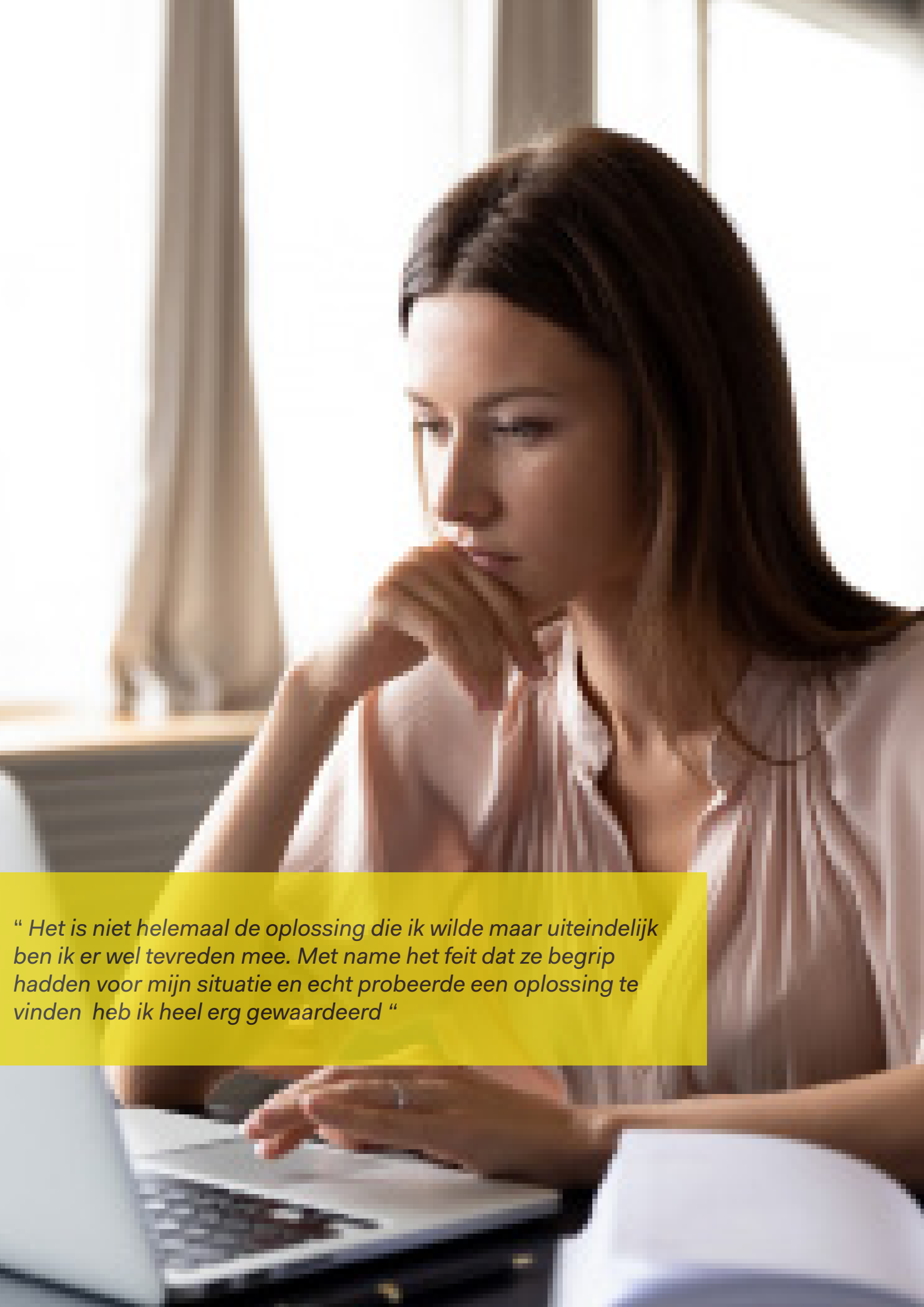
<https://reclamecode.nl>

### Consumentenbond

telefoon: 070 - 44 545 45

<https://consumentenbond.nl>

**De klacht niet naar tevredenheid opgelost?  
Je hebt meer mogelijkheden om gehoord te worden.**



*“ Het is niet helemaal de oplossing die ik wilde maar uiteindelijk ben ik er wel tevreden mee. Met name het feit dat ze begrip hadden voor mijn situatie en echt probeerde een oplossing te vinden heb ik heel erg gewaardeerd “*



# Informatie en advies?

## **We zijn altijd goed bereikbaar.**

Je kan je vraag, suggestie of klacht telefonisch of schriftelijk aan ons doorgeven.

### **DNGB BV**

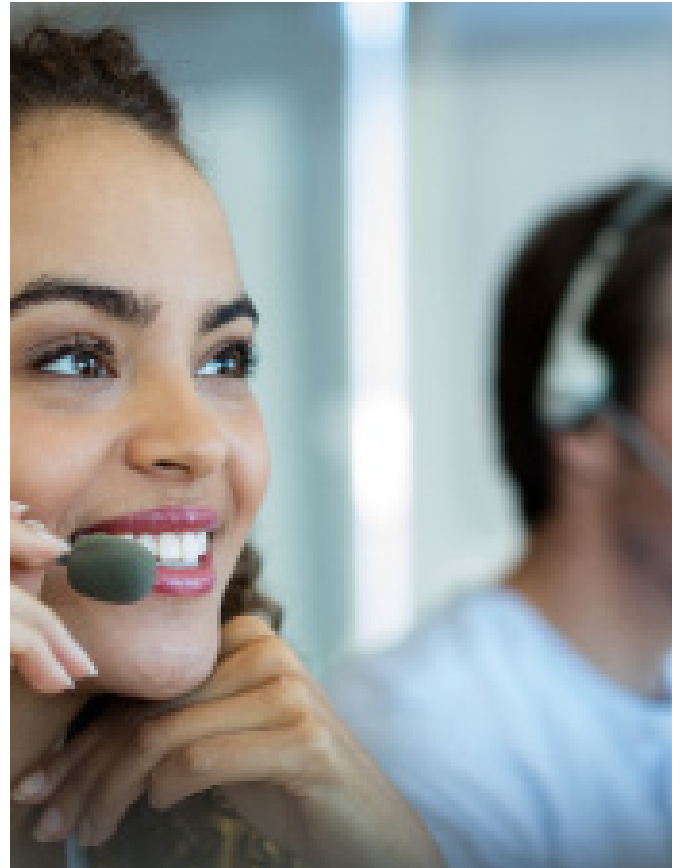
Afdeling Klachten  
Landdrostdreef 124  
1314 SK Almere  
telefoon: 085 -489 4850  
Email: klacht@dngb.nl

### **Internet**

<https://dngb.nl/general-8-7> - Op deze pagina kan je het klachtenformulier downloaden.

### **Telefonisch**

we zijn op werkdagen van 9:00 tot 17:30 uur telefonisch bereikbaar.



DNGB besteedt grote zorg bij het opstellen van de brochure. Gewijzigde Wet- en regelgeving kunnen echter zorgen dat de informatie in deze brochure niet meer juist is.

In deze brochure staat alleen algemene informatie. Dat betekent dat deze informatie niet voor jouw persoonlijke situatie is geschreven. Wij geven daarom in deze brochure geen persoonlijk advies om iets wel of niet te doen. Het is je eigen verantwoordelijkheid als je alleen op basis van de informatie in deze brochure een beslissing neemt.