

KLACHTENPROCEDURE

MERIUS HYPOTHEKEN VOOR CONSUMENTEN

Heeft u een klacht ingediend over Merius Hypotheken of wilt u een klacht indienen? In deze bijlage vindt u meer informatie over de behandeling van uw klacht.

Hoe dient u een klacht in?

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail aan ons worden toegestuurd. Hiervoor kunt u het klachtenformulier invullen. Dit klachtenformulier vindt u op onze website onder het kopje 'klachten'. Wij vragen u om de klacht zo volledig mogelijk te omschrijven en documenten die van belang zijn voor een goede beoordeling van de klacht mee te sturen. Deze documenten kunnen als bijlage(n) met de klacht worden meegestuurd.

Let op! Het is niet mogelijk om telefonisch een klacht in te dienen. Bent u na telefonisch overleg met de afdeling niet tevreden, dan kunt u uw klacht schriftelijk of per e-mail indienen.

Dient u namens iemand anders een klacht in?

Indien u namens iemand anders een klacht indient, verzoeken wij u een machtigingsformulier in te vullen. Met een machtigingsformulier geeft u iemand toestemming om namens u te handelen ten aanzien van uw hypotheek bij Merius Hypotheken. Het machtigingsformulier kunt u terugvinden op onze website www.meriushypotheken.nl onder het kopje "documenten en handige websites". Het machtigingsformulier kunt u bij ons ook telefonisch, schriftelijk of per e-mail opvragen.

Wij verzoeken u een ingevuld en ondertekend machtigingsformulier met de klacht mee te sturen.

Binnen welke termijn kunt u een klacht indienen?

Een klacht dient zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na het ontstaan ervan door Merius Hypotheken te zijn ontvangen. Als standaardregel geldt dat klachten welke na deze termijn worden ontvangen niet worden behandeld. Merius Hypotheken kan in uitzonderingsgevallen besluiten om af te wijken van deze regel. Uw klacht kan dan toch in behandeling worden genomen. U ontvangt hierover bericht van ons.

Ontvangstbevestiging van de klacht

Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht, ontvangt u een bevestiging. In deze bevestiging geven wij een indicatie van de termijn waarbinnen u een antwoord op de klacht kunt verwachten. Mocht het onderzoek naar de klacht langer duren, dan ontvangt u opnieuw bericht van ons. Dit kan voorkomen bij complexe klachten of klachten waarbij andere partijen betrokken zijn. Wij vragen u hiervoor om begrip.

Het is ook mogelijk dat u na ontvangst van de klacht een brief krijgt waarin Merius Hypotheken uw klacht niet-ontvankelijk verklaart. Er zal dan geen inhoudelijke behandeling van de klacht plaatsvinden.

Niet-ontvankelijk

Een aantal redenen om een 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 Merius Hypotheken;
- De klacht is niet binnen de klachttermijn van twee maanden ontvangen;
- Etc.

Onderzoek naar de klacht

Na ontvangst van een klacht zal Merius Hypotheken een onderzoek instellen naar de klacht en de betrokken afdeling(en) en/of derde partij(en) informeren. Indien er gegevens of documenten ontbreken en wij van mening zijn dat deze informatie nodig is om de klacht correct te behandelen, vragen wij u om meer informatie aan te leveren. Ook is het mogelijk dat Merius Hypotheken hiervoor telefonisch contact met u opneemt.

KLACHTENPROCEDURE

MERIUS HYPOTHEKEN VOOR CONSUMENTEN

Zodra de benodigde informatie aanwezig is, zal een standpunt worden ingenomen. Dit wordt door (minimaal) twee personen gedaan. Merius Hypotheken waarborgt hiermee een zorgvuldige en objectieve behandeling van de klacht.

Hoe ontvangt u het antwoord op de klacht?

U kunt in de klacht aangeven hoe u antwoord op de klacht wilt ontvangen, schriftelijk of per e-mail. Wij wijzen u erop dat er telefonisch geen inhoudelijke reactie zal worden gegeven op de klacht. Wij vragen hiervoor om uw begrip.

Bent u het niet eens met onze reactie?

U kunt Merius 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.

Binnen welke termijn kunt u een herzieningsverzoek indienen?

Een herzieningsverzoek moet binnen vier weken na de datum zoals vermeld in de inhoudelijke reactie van Merius Hypotheken zijn ontvangen. Reacties die na deze termijn worden ingediend, worden niet behandeld. Merius Hypotheken kan in uitzonderingsgevallen besluiten om af te wijken van deze regel. Het herzieningsverzoek kan dan toch in behandeling worden genomen. U ontvangt hierover schriftelijk bericht van ons.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Merius Hypotheken is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: Kifid) onder het nummer 300.016145. Het Kifid biedt de consument één loket voor beslechting van geschillen over alle financiële diensten. De procedure is als volgt:

Wanneer kunt u een klacht indienen bij het KiFiD?

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

Ook kunt u de klacht voorleggen aan het Kifid indien de interne klachtenprocedure bij Merius Hypotheken volledig is doorlopen en u het niet eens bent met de afwijzing van de klacht. De klacht moet in dat geval binnen een jaar nadat u de klacht aan Merius Hypotheken heeft voorgelegd of binnen drie maanden na dagtekening van de reactie van Merius Hypotheken op de klacht worden voorgelegd aan het Kifid. De langste van deze twee termijnen geldt.

Wanneer Merius Hypotheken u bij een afwijzing van een klacht niet heeft gewezen op de mogelijkheid om de klacht aan het Kifid voor te leggen, kunt u de klacht voorleggen bij het Kifid binnen een redelijke termijn nadat u begreep of had behoren te begrijpen dat u met de klacht bij het Kifid terecht kon.

Indien Merius Hypotheken u bij de afwijzing van de klacht wel heeft gewezen op de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan het 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 Merius Hypotheken aan het Kifid voorleggen. Als uitgangspunt geldt een termijn van maximaal één jaar, maar het Kifid kan hiervan afwijken.

Hoe kunt u een klacht indienen bij het KiFiD?

U kunt gebruik maken van het formulier dat beschikbaar is op www.kifid.nl. Ook kunt u online een klacht indienen via het online klachtenformulier op mijn.kifid.nl en alle relevante bestanden uploaden. De behandeling van de klacht bij het Kifid kunt u vervolgens via Mijn Kifid volgen.

KLACHTENPROCEDURE

MERIUS HYPOTHEKEN VOOR CONSUMENTEN

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.

Merius 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 Merius 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 Merius 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 Merius 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 van € 500,00 verschuldigd.

Contactgegevens Kifid

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

Contactgegevens Merius Hypotheken

De klacht die u aan Merius Hypotheken stuurt, wordt behandeld door de afdeling Klachten van Merius Hypotheken. De klachtbrief en alle overige correspondentie kunt u sturen naar:

Merius Hypotheken
Afdeling Klachten
Postbus 37684
1030 BH AMSTERDAM

Telefoon : 088 - 2056 800
E-mail : klachten@meriushypotheken.nl
Website : www.meriushypotheken.nl

The logo for Merius, featuring the word "Merius" in a bold, black, sans-serif font. A yellow swoosh underline is positioned under the letters "e" and "r".