

Klachtenprocedure

Dit is erg vervelend. Klanttevredenheid is voor ons van groot belang. Indien u onverhoopt toch een klacht heeft dan kunt u zich direct melden via <http://www.klachtenkompas.nl> van de Consumentenbond. Wij hebben gekozen voor deze externe oplossing om openheid te geven van klachten die wij gekend hebben of die momenteel lopen. U kunt dit zien als een open keuken. U ziet dus wat er zich bij ons afspeelt.

Een initiatief van de Consumentenbond
Inschrijven
Login
Aanmelden als bedrijf
Meld je klacht
Zoeken...



KLACHTENKOMPAS.nl
samen naar de beste oplossing!

■ ■ ■ ■ ■ Alle Klachten

■ ■ ■ ■ ■ Alle Bedrijven

■ ■ ■ ■ ■ Nieuws

Deze maand: **2692 klacht**

Vorige maand: **4053 kla**



Van welk bedrijf wil je een oplossing...

MELD JE KLACHT
➤

1. Vul het bedrijf in

2. Geef je klacht

3. Het bedrijf komt in actie

4. Je klacht wordt opgelost

Tevredenheidsscore

Postcode Loterij	89%
UPC	89%
HI	87%
Online Product	86%

Nieuwe klachten "Klik en praat mee"

Actie handdoeken	12 min 29 sec geleden
Receiver hdmi defect t...	16 min 35 sec geleden
Geld niet ontvangen	21 min 36 sec

Advies over jouw klacht?

Probeer de Consumentenbond nu twee maanden gratis

Maak kennis en ontvang:

- telefonisch advies over jouw klacht
- de Consumentengids thuis en op je tablet
- online toegang tot alle informatie

Accepteer cookies

!Doe dit niet tijdens het plaatsen van je klacht, anders verdwijnt deze.

Cookies zijn nodig voor het verbeteren van de gebruikerservaring.

Wanneer je op een link klikt stem je in met het gebruik van cookies.

Hoe werkt Klachtenkompas.nl:

Iedereen mag een klacht op Klachtenkompas.nl plaatsen. De website geeft je tips om je klacht goed te omschrijven. Aanvullende informatie kun je kwijt op een afgeschermd deel, waar alleen het bedrijf je persoonlijke toelichting leest. Een geplaatste klacht blijft maximaal 2 jaar zichtbaar. Klachten met scheldwoorden of discriminerende taal zijn niet toegestaan en worden eventueel van de website gehaald.

Na plaatsing van je klacht op Klachtenkompas.nl heeft het bedrijf 2 weken de tijd om te reageren. Vervolgens kan jij weer reageren. Is er een nieuwe reactie binnen, dan ontvangt de andere partij hierover een melding via een e-mail. Om het 'online gesprek' levendig te houden staat er voor elke reactie een termijn van maximaal 2 weken.

Het bedrijf geeft aan of de klacht volgens hen is opgelost, maar het is aan jou om de manier waarop de klacht is afgehandeld te beoordelen. Deze beoordeling wordt op de website gebruikt om pluimen uit te delen aan bedrijven die het goed doen, of om bedrijven aan te spreken op verbeterpunten.

Wat is klachtenkompas.nl

Klachtenkompas.nl is een initiatief van de Consumentenbond. Op dit online platform kun je gratis terecht met een klacht over een bedrijf, met de insteek dat je samen met het bedrijf tot een oplossing komt. Je mag hier allerlei klachten plaatsen, bijvoorbeeld over een gekocht product, een afgenomen dienst of over een contract.

Kortom, Klachtenkompas.nl geeft jou de ruimte om een klacht te plaatsen en geeft bedrijven de mogelijkheid om daarop te reageren. We bemoeien ons niet inhoudelijk met je klacht. Een groot aantal bedrijven heeft al toegezegd om aan Klachtenkompas.nl mee te werken.

Waarom?

De Consumentenbond krijgt doorlopend signalen van mensen die ontevreden zijn over de manier waarop bedrijven met hun klachten omgaan. Ze voelen zich niet serieus genomen. Maar elke klacht verdient een goede oplossing. En daarom is Klachtenkompas.nl opgericht: om jou én de deelnemende bedrijven (weer) met elkaar in gesprek te brengen.

