



Financial Ombudsman Service

# Wilt u uw klacht verder behandelen?

# neem contact op met

[www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)

## bel ons

0800 023 4567

**van buiten het VK**

+44 20 7964 0500

## Stuur ons een email

[complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

## schrijf ons

Financial Ombudsman

Exchange Tower

London E14 9SR

Indien gewenst, kunnen we praten met een lid van uw familie, een vriend of iemand anders die u heeft gevraagd om u te helpen een klacht in te dienen.

Laat ons weten of u wilt dat wij een andere taal of een ander formaat gebruiken, of dat u gezondheidsproblemen hebt die van invloed kunnen zijn op hoe u onze service kunt gebruiken. We zullen ons best doen om u te helpen.

Dit is alleen maar een algemene richtlijn. Maar als u met ons praat, kunnen we alle regels uitleggen die mogelijk relevant zijn met betrekking tot uw situatie.



# Hoe kan de ombudsman helpen?

Heeft u ooit een probleem gehad met een financiële instelling? Als u niet tevreden bent met hoe de zaken verlopen, kunt u ons vragen om tussen te komen.

We zijn een gratis service die door het Parlement is ingesteld om klachten op te lossen. Als we besluiten dat u onrechtmatig bent behandeld, hebben we de macht om dingen recht te zetten.







We kunnen klachten over de meeste financiële diensten oplossen, waaronder:

- bankrekeningen, betalingen en bankkaarten
- nevendiensten van het bankbedrijf, zoals geldautomaten of geldkluisjes
- betalingsbeschermingsverzekering (PPI)
- huis-, auto-, reis- en andere soorten verzekeringen
- leningen en andere soorten krediet, zoals autofinanciering
- hypotheek met betrekking tot incasso en terugbetalingen
- financieel advies, investeringen en pensioenen

Naast personen kunnen we ook klachten van bepaalde bedrijven en goede doelen bekijken.



**Financial  
Ombudsman  
Service**

for small businesses

# Ik doe zaken - kunt u me helpen?

Als waar u over klaagt plaatsvond vóór 1 april 2019, dan kunnen we klachten over kleine ondernemingen overwegen, wat inhoudt een bedrijf met:

- een omzet of een jaarlijkse balans van niet meer dan twee miljoen euro en
- minder dan 10 werknemers.

Vanaf 1 april 2019 kunnen we ook klachten behandelen van kleine ondernemingen waarvan:

- het jaaronzet minder dan £ 6,5 miljoen (of het equivalent daarvan in een andere valuta) bedraagt;

en tevens:

- het balanstotaal minder dan £ 5 miljoen (of het equivalent daarvan in een andere valuta) bedraagt; of
- het minder dan 50 werknemers in dienst heeft.

We weten dat de situatie niet altijd onverholen is. Dus als u contact opneemt zullen we u laten weten of we kunnen helpen.



# Wanneer kunnen de ombudsman ermee beginnen?

Als u wilt klagen, geef het financiële bedrijf dan eerst de kans om zaken te klaren. Vertel hen wat er is gebeurd en hoe u wilt dat dingen rechtgezet worden.

Als u niet zeker weet waar u moet beginnen, neem dan contact met ons op en helpen we u op weg.

De financiële instelling moet minimaal binnen acht weken een antwoord geven op uw klacht, afhankelijk van waarover u klaagt.

Neem contact met ons op als u niet tevreden bent met hoe het met de zaak gaat - of u krijgt geen antwoord van het bedrijf.



# Hoeveel tijd heb ik om te klagen?

Er bestaan tijdslimieten voor het indienen van een klacht. Het is dus best om actie te ondernemen zodra u zich realiseert dat er een probleem is.

We kunnen mogelijk niet helpen als:

- Hetgeen waar u over klaagt, meer dan zes jaar geleden heeft plaatsgevonden; en
- U meer dan drie jaar nadat u zich bewust werd (of had moeten worden) dat u een reden had om te klagen.

En verder moet u binnen zes maanden na de definitieve reactie van het bedrijf contact met ons opnemen.

Er bestaat ook een tijdslimiet van 29 augustus 2019 voor het indienen van een klacht bij uw leverancier over verkeerd verkochte PPI. Kijk voor meer details op [www.fca.org.uk/ppi](http://www.fca.org.uk/ppi)

# Wat gebeurt er nadat ik contact met u heb opgenomen?

We hebben meer details over u en uw omstandigheden nodig - zodat we het probleem en de impact ervan kunnen begrijpen.

We zullen de financiële instelling ook vragen om hun mening over wat er is gebeurd.

Zodra we alle informatie hebben die we nodig hebben, wegen we alles en laten we u weten hoe we denken dat uw klacht moet worden opgelost.

# Hoe kan de ombudsman dingen rechtzetten?

Soms besluiten we dat het bedrijf al genoeg heeft gedaan in reactie op een klacht. Als dat het geval is, zullen we uitleggen waarom.

Maar als we besluiten dat u onrechtmatig bent behandeld, zullen we de instelling laten weten om dingen recht te zetten. We kunnen hen bijvoorbeeld vertellen om een of meer van de volgende dingen te doen:

- zich te verontschuldigen
- een geldsom uitkeren vanwege financieel verlies
- vergoedingen en kosten terugbetalen die u niet had hoeven te betalen
- compensatie betalen voor de problemen of de kopzorgen die u heeft ondervonden

Bezoek onze website voor informatie over hoeveel we een bedrijf kunnen laten weten om u te betalen.



# Wat als ik het er niet mee eens ben met betrekking tot uw antwoorden?

Er zijn twee fasen in het proces.

Ten eerste zal een van onze onderzoekers of juristen u hun antwoord mededelen. Op deze manier lossen we negen van de tien klachten op.

Als u het echter niet eens bent met ons antwoord, kunt u een definitieve beslissing vragen bij één van Onze ombudsmannen.

Als u de definitieve beslissing van de ombudsman aanvaardt, moet de financiële instelling doen wat de ombudsman hen opdraagt.

Als u het niet eens bent, betekent dat het einde van onze betrokkenheid. Maar u kunt uw klacht nog steeds voor de rechter brengen.

U kunt ons op elk gewenst moment laten weten dat u onze hulp niet langer nodig heeft. Maar als u ons vertelt waarom u niet tevreden bent, zullen we proberen een oplossing te vinden.



# Hoe lang duurt zoiets?

Het hangt ervan af waar het probleem over gaat.

Als er gewoon een misverstand is kunnen we binnen een paar dagen dingen uitzoeken. Als we meer informatie nodig hebben, kan dit enkele weken of wellicht maanden gaan kosten.

Maar als de zaken complexer zijn of als u of de instelling een ombudsman wilt om een definitieve beslissing te nemen, kan dit langer duren.

Laat ons weten of uw situatie dringend is, bijvoorbeeld als u ernstig ziek bent of in ernstige financiële moeilijkheden verkeert.

We houden u altijd op de hoogte, zodat u weet wat u kunt verwachten.



# Is het alsof je naar de rechtbank gaat?

Nee - het is iets heel anders. We zijn opgezet als een informeel en gratis alternatief voor de rechtbanken. Om van onze diensten gebruik te maken, hoeft u niet persoonlijk het verhaal komen vertellen. En er is geen sprake van een “kruisverhoor”, waarbij beide partijen elkaar vragen stellen.

We regelen alles telefonisch, per e-mail of per post, afhankelijk van wat u precies wilt.

In tegenstelling tot een rechtbank, heeft u meestal niemand nodig om u te vertegenwoordigen. Indien gewenst, kunnen we praten met een lid van uw familie, een vriend of iemand anders die u heeft gevraagd om u te helpen een klacht in te dienen.

## Kan ik toch nog naar een rechtbank gaan?

Onze service is niet geschikt voor alle soorten gevallen. Afhankelijk van wat er is gebeurd, is het misschien beter voor u om naar de rechter te stappen. U kunt bijvoorbeeld naar de rechter stappen als u denkt dat het verlies dat u heeft geleden meer is dan dat we een bedrijf kunnen vertellen om u te betalen.



We zullen over het algemeen niet kijken naar iets waar een rechtbank al naar heeft gekeken.

En als u de definitieve beslissing van onze ombudsman aanvaardt, zal een rechtbank niet dezelfde problemen gaan onderzoeken.

Als u het niet eens bent met de definitieve beslissing van de ombudsman, kunt u uw probleem nog steeds voor de rechtbank brengen. Omdat de rechtbanken een andere benadering hanteren, kan hun antwoord anders zijn dan de onze.

# neem contact op met

[www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)

## bel ons

0800 023 4567

van buiten het VK

+44 20 7964 0500

## Stuur ons een email

[complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

## schrijf ons

Financial Ombudsman

Exchange Tower

London E14 9SR



Financial  
**Ombudsman**  
Service

Geregistreerd als een naamloze vennootschap in Engeland en Wales. No 3725015. Geregistreerd kantoor Financial Ombudsman Service Limited, Exchange Tower, Londen, E14 9SR.