

Een klacht?

Is iemand ontevreden over onze dienstverlening? Heel vervelend! Dan willen wij dat graag weten, want wij willen graag dat klanten tevreden zijn. Misschien kunnen we samen een oplossing met de klant vinden. Lukt dit niet? Dan kan de klant eventueel een klacht indienen. Hieronder leest u hoe.

Hoe geeft de klant de klacht door?

Dat is het snelst als u belt met Flight Finance. U kunt uw klacht ook sturen via een mail aan info@flightfinance.nl.

Wat gebeurt er daarna?

De klant krijgt zo snel mogelijk een reactie van ons. Kunnen wij niet direct op de klacht ingaan? Dan ontvangt de klant binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging met het dossiernummer, de naam van degene die de klacht behandelt, de datum waarop de klant uiterlijk antwoord krijgt en het telefoonnummer voor eventuele vragen.

Is de klant niet tevreden met het antwoord?

Is de klant het niet eens met het antwoord op de klacht? Dan kan de klant in beroep gaan. De klant vraagt ons dan per brief om de klacht nogmaals te beoordelen. De klant vermeldt in de brief een omschrijving van de klacht, naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres en het rekeningnummer. De klant moet ook kopieën meesturen van alle gegevens om de klacht duidelijker maken. Stuur de brief naar:

Flight Finance
Afd. Klachtenmanagement
Postbus 8034
9702 KA Groningen

Wat gebeurt er nadat de klant in beroep is gegaan?

- Flight Finance bevestigt de ontvangst en geeft aan wanneer de klant antwoord krijgt.
- De klacht en het gegeven antwoord worden opnieuw onderzocht en beoordeeld.
- De klant ontvangt opnieuw een reactie van ons waarin staat of het probleem is opgelost of wordt herzien.
- Is de klacht hiermee toch niet opgelost? Dan kan de klant het Kifid inschakelen. Voor meer informatie <http://www.kifid.nl/>