

Klachtenprocedure

Today's Tomorrow spant zich nadrukkelijk in om de belangen van haar cliënten zo goed mogelijk te behartigen. Mocht er toch onverhoopt sprake zijn van een klacht, willen wij allereerst onze oprechte excuses aanbieden. Hieronder volgen de stappen van de klachtenprocedure.

Interne Klachten Procedure (IKP)

Als u een klacht heeft, verzoeken wij u om dit zo snel mogelijk aan ons kenbaar te maken, dit is op de volgende manieren mogelijk: telefonisch, schriftelijk of via de e-mail (contactgegevens staan onderin dit document). Als uw klacht bij ons is binnengekomen ontvangt u allereerst een ontvangstbevestiging. Hierop volgend zal de klantenservice contact met u opnemen voor het vergaren van nadere informatie over de achtergrond en het ontstaan van de klacht. De klantenservice zal na deze informatie verkregen te hebben de klacht voorleggen aan de directie van Today's Tomorrow en een onpartijdige klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal hierop actie ondernemen en zullen de afwikkeling van de procedure bewaken. De klachtenfunctionaris kan eventueel belangenconflicten vaststellen en zo nodig beperken.

Wij houden de norm aan dat u binnen 6 weken na indienen van de klacht een inhoudelijke schriftelijke reactie ontvangt. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan zal u hierover tijdig (voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk een bericht ontvangen. Mocht u alsnog niet tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht, kunt u uw klacht schriftelijk indienen t.a.v. de Directie Today's Tomorrow.

Als het daarop volgend overleg niet tot overeenstemming heeft geleid, kunt u de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Een zakelijke relatie kan zich wenden tot de bevoegde civiele rechter.

Voor het indienen van een klacht bij de Kifid gelden de volgende termijnen:

- De klacht moet binnen één jaar na het moment waarop u van de feiten heeft kennis genomen of redelijkerwijs had kunnen nemen, worden voorgelegd aan Today's Tomorrow
- De klacht moet binnen drie maanden nadat geen overeenstemming met Today's Tomorrow is bereikt, worden voorgelegd aan de Financiële Ombudsman van de Kifid.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Gebruikmaken van de dienstverlening van Kifid kan, indien u van mening bent dat de IKP van Today's Tomorrow uw klacht niet of niet afdoende heeft afgehandeld. De volgorde in de procedure van de klachtafhandeling van Kifid is:

- Financiële Ombudsman
- Geschillencommissie
- Commissie van Beroep

Let op: Kifid neemt geen klachten in behandeling die ook aan een rechter of andere geschillen-beslechtende instantie zijn voorgelegd.

Financiële Ombudsman

De Financiële Ombudsman werkt naar eigen inzicht en is een bemiddelaar. De juridische aspecten van een zaak -waarbij het Nederlands recht wordt toegepast- zijn belangrijk voor hem, maar niet in alle gevallen doorslaggevend. Wanneer de Financiële Ombudsman uw klacht gegrond acht, zal hij bij Today's Tomorrow opkomen voor uw belangen. Zijn bemiddelingsvoorstel of aanbeveling is niet bindend. Aan de inschakeling van de Financiële Ombudsman zijn geen kosten verbonden. Als u niet tevreden bent over het oordeel van de Financiële Ombudsman kunt u naar de Geschillencommissie stappen.

Geschillencommissie

Wanneer u zich niet kunt vinden in het advies van de Financiële Ombudsman, kunt u uw klacht (binnen drie maanden) voorleggen aan de Geschillencommissie van de Kifid. De eis is wel dat er -uitzonderingen daargelaten- meer dan €100,- in het beding is. De Geschillencommissie doet vaak een bindende uitspraak voor beide partijen, de betrokken financiële dienstverlener kan in beroep gaan tegen de beslissing van de Geschillencommissie.

Accepteert u de beslissing van de Geschillencommissie niet, dan kunt u onder voorwaarden naar de laatste instantie van Kifid: de Commissie van Beroep.

Commissie van Beroep

Wanneer u het niet eens bent met de bindende beslissing die de Geschillencommissie heeft gedaan, kunt u het geschil binnen zes weken voorleggen aan de Commissie van Beroep. Eis is hierbij wel dat er meer dan €25.000 in het geding moet zijn. De behandeling van uw klacht door de Commissie van Beroep kost €500,-. De Commissie van Beroep doet in laatste instantie een definitieve, bindende uitspraak.

Gegevens

Today's Tomorrow
Emmastraat 54
1213 AL
Hilversum

Telefoon: +31 (0)35 303 56 90

E-mail: info@todaysgroep.nl

Kifid

Postbus 93257

2509 AG

Den Haag

Telefoon: 070-333 8 999

E-mail: consumenten@kifid.nl