**FIN-NET: Klachtenformulier voor grensoverschrijdende financiële diensten**

**Wanneer?** Gebruik dit formulier als u:

* woont in een land van de Europese Economische Ruimte (alle EU-landen plus IJsland, Liechtenstein en Noorwegen)
* een klacht heeft over een financiële dienstverlener in een ander land van de Europese Economische Ruimte
* bij de dienstverlener heeft geklaagd zonder bevredigend antwoord
* wilt weten welke instantie u kan helpen om het geschil buiten de rechtbank om op te lossen

**Hoe?** Vul de onderstaande gegevens in en stuur het formulier per post of per e-mail naar de bevoegde geschilleninstantie in:

* uw eigen land of
* het land waar de financiële dienstverlener gevestigd is

Er staat een lijst van instanties in elk land, met hun bevoegdheden, op de [website van FIN-NET](http://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country_nl). Wij raden u aan om een kopie van de belangrijkste documenten, met name de correspondentie van de dienstverlener, bij uw klacht te voegen.

**In welke taal?** Raadpleeg de [ledenlijst van FIN-NET](http://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country_nl). Bij elke geschilleninstantie staat vermeld in welke talen zij u kunnen helpen. Kies een van die talen voor het formulier. Wilt u bijvoorbeeld uw klacht naar een FIN-NET-lid sturen dat in het Frans en Engels werkt, download dan de Franse of Engelse versie van dit klachtenformulier. [Naar alle beschikbare taalversies van het klachtenformulier](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_nl)

**Wat gebeurt er daarna?** De bij FIN-NET aangesloten organisatie zal u laten weten of zij uw probleem kunnen oplossen, of u doorverwijzen naar een andere bij FIN-NET aangesloten organisatie. De geschilleninstantie die uw klacht uiteindelijk behandelt, kan u om extra informatie vragen of u haar eigen klachtenformulier laten invullen zodat zij uw zaak beter kunnen afhandelen.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FIN-NET: Klachtenformulier voor grensoverschrijdende financiële diensten**[*Naar alle beschikbare taalversies van het klachtenformulier*](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_nl) |

|  |
| --- |
| **Informatie over u** |
| Land waar u woont |  |
| Achternaam |  |
| Voornaam(-namen) |  |
| Nationaliteit |  |
| Adres |  |
| Telefoonnummer (tijdens kantooruren) |  |
| E-mailadres |  |
| **Informatie over de financiële dienstverlener** |
| Volledige naam |  |
| Soort dienstverlener (bijv. bank, verzekeraar) |  |
| Adres van de betrokken vestiging |  |
| Telefoon, fax en e-mailadres van die vestiging |  |
| Land van die vestiging |  |
| **Informatie over uw klacht** |
| Korte beschrijving van de klacht |  |
| Feitelijke toedracht van het geschil |  |
| Referentie van het contract, bijv. polisnummer (indien mogelijk een kopie van het contract bijvoegen) |  |
| Datum van uw eerste klacht bij de dienstverlener (indien mogelijk een kopie van uw bericht bijvoegen) |  |
| Datum van het laatste antwoord (indien mogelijk een kopie van het antwoord bijvoegen) |  |
| Loopt er al een andere procedure (rechtszaak, arbitrage, enz.) in verband met deze feiten? |  |