

KLACHTENPROCEDURE PRIVATE LEASE SUMMUMLEASE B.V.

We besteden veel aandacht aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het zijn dat u daar niet tevreden over bent. Wij stellen het op prijs als u ons dit laat weten, want het geeft ons de mogelijkheid om onze dienstverlening verder te verbeteren. Uw klacht nemen we heel serieus en handelen we op correcte en adequate wijze af.

U kunt uw klacht kenbaar maken door een mail te sturen naar info@summumlease.nl of via het contactformulier op www.summumlease.nl. Een andere mogelijkheid is een brief sturen naar:

SummumLease B.V.,
t.a.v. Coördinator Klantsignalen,
Postbus 6606, 6503 GC Nijmegen

Vermeld de volgende gegevens: naam, adres, woonplaats, emailadres, contractnummer of kenteken auto. U kunt natuurlijk ook contact opnemen met uw contactpersoon.

Wat beschouwen wij als een klacht?

Elke uiting van ongenoegen over de gang van zaken bij SummumLease wordt door ons als klacht gezien. Daarbij kan er sprake zijn van ontevredenheid over de dienstverlening, de service of onze communicatie met u. Maar ook als u onze handelwijze als onvoldoende klantvriendelijk ervaart of als u niet te spreken bent over ons product. Laat het ons weten, zodat we onze dienstverlening verder kunnen verbeteren.

De afhandeling van uw klacht

Uw klacht wordt neergelegd bij de leidinggevende van de afdeling waar uw klacht betrekking op heeft. Deze leidinggevende zorgt voor registratie van uw klacht, bevestigt binnen vijf werkdagen dat uw klacht is ontvangen en wijst een klachtbehandelaar aan. Wij streven naar een oplossing van uw klacht binnen tien werkdagen. Mochten we binnen die termijn nog geen standpunt kunnen bepalen, dan laten we u weten waarom dit zo is en wanneer u alsnog een oplossing kunt verwachten. Heeft u vragen gedurende de periode dat de klacht in behandeling is? Neemt u dan gerust contact op met uw contactpersoon.

Klachtenafhandelingsprocedure

SummumLease acht het van groot belang dat een doorzichtig traject rond de binnenkomst, de afhandeling en de op verbetervoorstellen gerichte analyse van klachten, leidt tot een verdere optimalisering van haar dienstverlening. Zij heeft hiertoe in hoofdlijnen de navolgende procedure ontwikkeld:

1. Nadat wij een klacht hebben ontvangen en geregistreerd, wordt een klachtenbehandelaar benoemd. Deze informeert de klager persoonlijk over de inhoudelijk wijze van afhandeling van de klacht. Klachten gericht aan de directie worden door de directie zelf beantwoord.
2. De klachtenbehandelaar streeft naar een oplossing binnen tien werkdagen na uiting van de klacht.
3. Soms is het voor de klachtbehandelaar niet mogelijk binnen tien werkdagen een standpunt te formuleren. In dat geval voorziet hij de indiener in ieder geval van een tussenbericht met de aankondiging op welk tijdstip hij alsnog inhoudelijk zal reageren.
4. De klachtenbehandelaar beargumenteert zijn standpunt zo volledig mogelijk, met vermelding van alle onderdelen van de klacht, zoals deze oorspronkelijk zijn verwoord.
5. Klachten, die kunnen worden herleid tot een tekortkoming in de door Care4Lease geleverde diensten en/of producten, kunnen worden vertaald naar een binnen de organisatie voor te stellen procesaanpassing.

Onafhankelijke klachteninstantie

De geschillencommissie Private Lease behandelt klachten van consumenten tegen bedrijven die auto's (langdurig) leasen aan particulieren.

Welke klachten behandelt de geschillencommissie Private Lease?

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- De service van de leasemaatschappij
- De uitleg van het leasecontract
- De kwaliteit van het leasevoertuig
- Beëindiging (of tussentijdse ontbinding) van het leasecontract
- Geschillen over schade aan het voertuig bij inlevering
- Betalingsgeschillen, bijvoorbeeld over de wijziging van het maandbedrag.