

## **Klachtenregeling Oostendorp Autolease**

Helaas kan het voorkomen dat u ontevreden bent over onze dienstverlening. Laat dit ons weten, zodat wij kunnen leren van uw klacht en indien nodig verbeteringen kunnen aanbrengen in onze organisatie.

### Klacht indienen

U kunt uw klacht melden bij Oostendorp Autolease.

Dit kan per post naar:

Oostendorp Autolease  
T.a.v. Manager Lease  
Industrielaan 1  
5405 AA UDEN

Of per e-mail : [private@oostendorp-autolease.nl](mailto:private@oostendorp-autolease.nl)

Indien u de klacht telefonisch meldt, zal de medewerker van Oostendorp Autolease u vragen om de klacht per e-mail of post o.v.v. Klacht in te dienen, t.a.v. de Manager Lease.

Binnen 2 werkdagen na indienen van de klacht krijgt u van ons een ontvangstbericht. De Manager Lease handelt uw klacht af.

Uiterlijk 2 weken na ontvangst van uw klacht sturen wij u een inhoudelijke terugkoppeling waarin wij – zoveel als mogelijk – gezocht hebben naar een passende oplossing voor alle partijen. Deze oplossing zullen we telefonisch, dan wel in een persoonlijk gesprek doornemen en daarna op schrift bevestigen.

Vervolgens zullen we er alles aan doen om deze passende oplossing binnen 4 weken na het bereiken van overeenstemming te realiseren.

### Blijvend verschil van mening

Indien er onverhoopt een blijvend verschil van mening is en u als klant niet akkoord kunt gaan met de geboden oplossing, kunt u deze voorleggen aan de:

Geschillencommissie Keurmerk Private Lease  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

Oostendorp Autolease handelt conform het reglement van de Geschillencommissie Private Lease en zal de bindende adviezen van de commissie onverwijld opvolgen.

Voor meer informatie in deze verwijzen we naar: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/private-lease/>