

De medewerkers van het Europees Consumenten Centrum (ECC) proberen u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u toch ontevreden over de dienstverlening, dan kunt u een officiële klacht hierover bij ons indienen. Het ECC beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat wij consumenten in de toekomst nog beter kunnen helpen.

Wanneer kan ik een klacht indienen bij het ECC?

U kunt een klacht indienen bij het ECC als u gebruik heeft gemaakt van onze diensten en u hierover niet tevreden bent. Wacht niet te lang met het melden van een klacht. Klachten die langer dan een jaar geleden zijn ontstaan, worden niet meer in behandeling genomen.

Waarover kan ik een klacht indienen?

De klacht kan een uiting zijn van onvrede over het juridisch advies dat u heeft gekregen of over het gedrag van onze medewerkers. Er kan geen klacht worden ingediend over het beleid of de beleidsvoering. Ook behandelen wij geen klachten die al eerder zijn beoordeeld en waarbij geen nieuwe feiten of omstandigheden is aangedragen.

Ik wil een klacht indienen. Hoe doe ik dat?

U kunt op twee manieren een klacht bij ons indienen; telefonisch of schriftelijk.

Telefonisch

Als u telefonisch kenbaar maakt wat uw klacht is, dan kunt u in overleg met de betrokken medewerker op zoek gaan naar een oplossing.

Schriftelijk

Schriftelijk kunt u uw klacht via een klachtenformulier of brief kenbaar maken. Het klachtenformulier vindt u op www.eccnederland.nl. Stuur u liever een brief? Vermeld hierop dan de volgende gegevens:

- NAW-gegevens (naam, adres en woonplaats);
- telefoonnummer;
- duidelijke vermelding dat het om een klacht over het ECC gaat;
- datum van het ontstaan van de klacht;
- korte en duidelijke omschrijving van de klacht;
- over welke medewerker de klacht gaat (indien van toepassing);
- handtekening;
- datum van verzenden.

U kunt uw klacht sturen naar:

Europees Consumenten Centrum

t.a.v. Director ECC
Postbus 487
3500 AL Utrecht

Ik heb een klacht ingediend. Wat kan ik verwachten?

Wij sturen u – binnen een week nadat wij uw klacht hebben ontvangen – een ontvangstbevestiging. Ook krijgt u dan uitleg over de klachtenprocedure en de te verwachten termijn voor het vinden van een oplossing. De leidinggevende van de betrokken medewerker(s) beoordeelt vervolgens de aard van de klacht. Binnen vier weken na ontvangst krijgt u een oplossing.

Ik ben niet tevreden met het antwoord. Wat nu?

Als u niet tevreden bent met het antwoord, stuur dan binnen zes weken een brief sturen naar de Algemeen Directeur van het Juridisch Loket. De Algemeen Directeur reageert vervolgens binnen twee weken. De adresgegevens zijn:

Het Juridisch Loket

t.a.v. Algemeen Directeur
Postbus 487
3500 AL Utrecht