

Als een Register Valuer 'regulated by RICS' beschikken wij over een klachtenprocedure die voldoet aan de gestelde eisen. Onze klachtenprocedure kent twee fasen: fase 1 van de klachtenprocedure stelt onze organisatie in staat uw klacht te beoordelen, om ons een mening hierover te vormen en daarop te reageren. Onze organisatie zal proberen naar uw tevredenheid een oplossing te vinden. Bent u onverhoopt niet gelukkig met onze reactie, dan is er de mogelijkheid om het geschil via arbitrage (fase 2) op te lossen.

Fase 1 - Schriftelijk

Wanneer u uw klacht mondeling bij ons kenbaar heeft gemaakt en het is niet gelukt om daarover met direct betrokkenen tot overeenstemming te komen, verzoeken wij u ons de details van uw klacht op schrift te stellen. Dit om er zeker van te zijn dat wij de reden van uw klacht volledig begrepen hebben. U kunt uw klacht zenden naar:

Drs. J.H. (Johan) van Houwelingen
AAG BV
Het Wielsem 10
5231 BW 's Hertogenbosch
073 – 6409777
j.vanhouwelingen@aag.nl
www.aag.nl

U ontvangt binnen 7 dagen een bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Zijn wij niet in staat u direct een volledig antwoord te geven, dan zullen wij u binnen 28 dagen nader informeren over de voortgang van de klachtafhandeling.

Fase 2 - Arbitrage

Indien wij niet in staat zijn overeenstemming te bereiken over de oplossing van uw klacht, dan heeft u de mogelijkheid verhaal te zoeken over uw klacht door middel van onafhankelijke arbitrage. Wij hebben ervoor gekozen gebruik te maken van de diensten van een arbiter.

Voor consumenten en bedrijven:
Raad van Arbitrage voor de Bouw
Godebaldkwartier 407
3511 DT Utrecht
030 – 2343222
info@raadvanarbitrage.nl
www.raadvanarbitrage.nl