

## Niet tevreden?

### Wat kunt u doen bij een klacht?

Met grote zorg gaan we met uw auto om en met de juiste middelen repareren we de schade aan uw voertuig. Reparatie is mensen werk en helaas kan er ook ooit iets misgaan. In dat geval doen we er alles aan om dit voor u op te lossen.

Mocht dit niet naar tevredenheid gaan, dan heeft u de volgende mogelijkheden:

#### **Stap 1: bespreek uw klacht met een medewerker van Autoschadebedrijf Hamers**

Autoschadebedrijf Hamers vindt de klanttevredenheid een belangrijk goed en zal er alles aan doen om uw ervaring van ons bedrijf positief te houden.

Mocht u niet tot een tevreden oplossing met onze medewerker komen dan kunt u ten alle tijden een gesprek met de directie vragen. Leidt het gesprek niet tot een goede oplossing? Ga dan naar stap 2.

#### **Stap 2: schrijf een brief aan de directie van Autoschadebedrijf Hamers**

In de brief vertelt u wat uw klacht is. U krijgt dan schriftelijk antwoord van ons. Bent u niet tevreden met het antwoord en ontstaat er een verschil van mening? Neem dan contact op met de onafhankelijke geschillencommissie van onze brancheorganisatie BOVAG. Hoe u dat kunt doen, leest u bij stap 3.

#### **Stap 3: meld de klacht aan De Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven**

Voordat u zicht tot de Commissie wendt, kunt u desgewenst eerst nog BOVAG Bemiddeling inschakelen (tel. 030 65 95 395, lokaal tarief). Het postadres van BOVAG Bemiddeling is Postbus 1100, 3980 DC te Bunnik. BOVAG Bemiddeling bemiddelt gratis.

Als u een geschil aan De Geschillencommissie wilt voorleggen, dient u altijd eerst het vragenformulier in te vullen. Op het vragenformulier geeft u niet alleen aan wat uw klachten zijn, maar ook wat uw voorstel is ter oplossing van het geschil. (De procedure is te vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))

### Wat gebeurt er hierna?

De Geschillencommissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. Dergelijke uitspraken leveren geen executoriale titel op. Als een bindend advies van de Commissie niet wordt nagekomen, moet alsnog de gewone rechter worden ingeschakeld. Aangezien Autoschadebedrijf Hamers lid is van de BOVAG Schadeherstelbedrijven bent u echter wel verzekerd van nakoming. Mochten we om een reden niet in staat zijn om het op te lossen, dan staat de nakomingsgarantieregeling van de BOVAG borg tot nakoming.

### Meer over De Geschillencommissie

De achterliggende gedachte bij het oprichten van een Geschillencommissie is, dat zij een alternatief biedt voor de normale gerechtelijke procedure met als voordeel, dat rechtzoekenden goedkoper, sneller en deskundiger worden geholpen.

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door de Consumentenbond en/of de ANWB. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig

### Autoschadebedrijf Hamers B.V.

**Pauwenstraat 1/P**  
**2252 VT Voorschoten**  
**tel. 071-5612266**  
**[info@autoschade-hamers.nl](mailto:info@autoschade-hamers.nl)**

