

## Klachtenafhandelingsprocedure GB Autolease B.V.

GB Autolease 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 ernaar binnen tien werkdagen na uiting van de klacht tot formulering van een standpunt over te gaan en klager daarover te berichten.
3. Soms is het voor de klachtenbehandelaar 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 GB Autolease geleverde diensten en/of producten, kunnen worden vertaald naar een binnen de organisatie voor te stellen procesaanpassing.

Onafhankelijke klachteninstantie De geschillencommissie Private Lease

Deze commissie behandelt klachten van consumenten tegen bedrijven die auto's leasen (langdurig) aan particulieren.

Welke klachten behandelt de commissie 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.