

Retourbeleid

Heeft een afspraakverzoek niet de kwaliteit die je van ons mag verwachten en voldoet jouw bezwaar aan een van onderstaande voorwaarden? Dan kan je het afspraakverzoek retourneren via jouw persoonlijke omgeving op HypotheekAdvies.nl. Doe dit wel binnen 14 dagen na het inkopen van het afspraakverzoek, retouren die na deze periode ingediend worden nemen wij niet in behandeling.

Wanneer is een afspraakverzoek te retourneren?

Een ingekocht afspraakverzoek is te retourneren als het aan één van de volgende voorwaarden voldoet:

De aanvrager:

- is ondanks herhaalde en aantoonbare pogingen (min. 3 op verschillende momenten) niet bereikbaar per telefoon of e-mail.
- komt niet opdagen op het gesprek en geeft geen reactie op contactpogingen om een nieuwe afspraak te maken,
- komt niet opdagen op het gesprek en geeft in een reactie aan af te zien van een gesprek.

Enige tijd na acceptatie van het afspraakverzoek nemen wij contact op met de aanvrager voor een kort tevredenheidsonderzoek. Het is mogelijk dat HypotheekAdvies.nl enkele van bovenstaande zaken toetst bij de aanvrager.

Let op: een afspraakverzoek is niet te retourneren indien de klant al eerder een hypotheek heeft afgesloten via de Afnemer of op een andere manier klant is van de Afnemer.

Hoe kun je een afspraakverzoek retourneren?

Je kunt een afspraakverzoek retourneren door het retourformulier op de website volledig in te vullen en naar ons te versturen. De volgende informatie moet opgegeven zijn in het formulier anders kunnen wij het formulier niet in behandeling nemen.

- Lead ID
- Reden van retour
- Toelichting van het retour in het opmerkingenveld
 - Er dienen minimaal 2 contactpogingen gedaan te zijn binnen 24 uur na ontvangst van het afspraakverzoek.
 - Vermeld altijd data en tijdstippen van contactpogingen.

Een retour die op een andere manier wordt aangemeld dan bovenstaande manier, of waar een duidelijke toelichting ontbreekt, wordt niet in behandeling genomen.

Wat doen wij met het verzoek tot retour?

Wij zullen jouw verzoek zo snel mogelijk in behandeling nemen. Als wij het retour hebben goedgekeurd dan brengen wij het bedrag niet in rekening. Indien je al betaald hebt, dan brengen wij het bedrag in mindering op de eerstvolgende factuur, of storten het bedrag terug.

Indien wij het retour niet goed hebben gekeurd dan wordt je hiervan op de hoogte gesteld per e-mail. Uiteraard onder vermelding van de reden tot afkeur.