



**Klachtenprocedure Private Lease
MisterGreen Lease II B.V.
Versie 1 27 maart 2022**

MisterGreen streeft ernaar onze dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Ben je ontevreden over de dienstverlening, dan vragen wij je hierover contact op te nemen met MisterGreen. Wij beschouwen klachten als een uitgelezen kans om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren, zodat we jou als klant beter kunnen adviseren.

Klacht indienen

Een klacht indienen kan je via [deze](#) link doen of stuur een mail naar support@mistergreen.nl.

Vermeld in de e-mail altijd over welk product of welke dienstverlening u een klacht heeft. Geef verder je contractnummer, kenteken, naam, adres en telefoonnummer en geef een duidelijke omschrijving van uw klacht. Elke klacht doorloopt onze interne klachtenprocedure. Maximaal vijf werkdagen na het versturen van uw klacht ontvang je een ontvangstbevestiging met daarin vermeld wat de verwachte afhandeldingsdatum is. Als we niet direct laten weten wanneer we de klacht afhandelen, laten we dit uiterlijk 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk weten (maximaal 6 weken vermeerderd met de termijn die nodig is voor het opvragen en ontvangen van informatie van de klant).

De geschillenregeling Keurmerk Private Lease

Wij doen ons uiterste best om jouw klacht op een goede manier af te handelen. Ben je het desondanks niet eens met de afhandeling van je klacht? Dan heb je het recht om een officiële klacht in te dienen. Hiervoor heeft Stichting Keurmerk Private Lease een speciale geschillenregeling bij De Geschillencommissie. Een uitspraak van de geschillencommissie is bindend en zal door MisterGreen zonder uitstel worden opgevolgd.

Contact Geschillencommissie

Op de [website](#) van De Geschillencommissie vind je meer informatie over de geldende termijnen, de procedure, het reglement en de kosten. Je kunt ook schriftelijk contact opnemen:

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag