

# Klachtenprocedure

## Voorwoord

Toppenberg, handelsnaam van Bustelberg B.V., specialiseert zich in vermogensbeheer. In deze rol zijn wij ons bewust van onze verantwoordelijkheid die het gevolg is van de opdracht om financiële doelstellingen te verwezenlijken voor de Cliënt. Deze opdracht voeren wij uit met de grootst mogelijke zorg. Wij realiseren ons terdege dat de doelstellingen van de Cliënt verder gaan dan groei of behoud van het vermogen.

Waar in dit document wordt gesproken over "Bustelberg", wordt daaronder Bustelberg B.V., handelend onder de naam Toppenberg, verstaan.

## **1. Melding klacht**

Indien een Cliënt een klacht heeft, dient Cliënt dit in eerste aanleg zo snel mogelijk telefonisch, schriftelijk of per e-mail kenbaar te maken bij de directie van Bustelberg. Een klacht dient binnen een jaar nadat het feit zich heeft voorgedaan te worden ingediend. Bustelberg stuurt binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging. Bustelberg zal de klacht administreren en spoedig in behandeling nemen en Cliënt schriftelijk op de hoogte brengen van de (mogelijke) oplossing.

## **2. Kifid**

Bustelberg is als financiële onderneming aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Indien de klacht niet naar tevredenheid van Cliënt wordt afgehandeld door Bustelberg, kan deze worden voorgelegd aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) op basis van hetgeen daarover bepaald is in het reglement Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Kifid kan een klacht pas in behandeling nemen nadat de klacht is behandeld door Bustelberg. Meer over de procedure op de website van het KiFid ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

## **3. Rechter**

Indien een klacht of geschil niet naar tevredenheid van Cliënt wordt afgehandeld door Bustelberg en Kifid kan deze vervolgens worden voorgelegd aan de rechter, welke bevoegd is krachtens Nederlands burgerlijk procesrecht. De rechtsverhouding tussen partijen wordt uitsluitend door Nederlands recht beheerst.

Belangrijk om te weten is dat Cliënt de gang naar Kifid niet meer kan maken wanneer de rechter een oordeel heeft uitgesproken.