



## WindShareFund Geschillenregeling

Heeft u een geschil?

WindShareFund hecht veel belang aan een goede en transparante relatie met al haar stakeholders. Wij proberen u dan ook zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Wij horen dit graag van u, zodat wij een passende oplossing kunnen zoeken en onze dienstverlening kunnen verbeteren. Deze Geschillenregeling is van toepassing op alle producten en diensten van WindShareFund.

### 1. Uw geschil melden

U kunt uw geschil op de volgende manieren aan ons doorgeven:

> Schriftelijk: stuur uw brief samen met eventuele kopieën van documenten of informatie die uw geschil verduidelijkt naar:

WindShareFund

Afdeling Client Services

Zijpendaalseweg 51a

6814 CD Arnhem

Nederland

> Telefonisch: neem contact op met de mensen van WindShareFund via telefoonnummer 026-4455665. Zij staan u graag te woord op werkdagen van 9.00 - 17.00 uur.

> E-mail: stuur een e-mail met uw geschil naar [cs@windsharefund.com](mailto:cs@windsharefund.com).

Wat gebeurt er daarna?

De medewerker Kwaliteitszorg bevestigt de ontvangst van uw geschil binnen vijf werkdagen. In de ontvangstbevestiging informeren wij u wanneer u een antwoord op uw geschil ontvangt. Wij beantwoorden uw geschil meestal binnen 15 werkdagen, maar uiterlijk binnen acht weken nadat u uw geschil hebt ingediend. Soms is er meer tijd nodig om een oplossing te vinden. U ontvangt hierover dan bericht van ons. Mochten wij meer informatie van u nodig hebben om uw geschil te kunnen behandelen, dan kan dit leiden tot een verlenging van de hiervoor genoemde termijnen. Wij zullen u hier dan over informeren.

### 2. In beroep gaan

Bent u niet tevreden over de afhandeling of oplossing van uw geschil, dan kunt u in beroep gaan. Dit houdt in dat u de directie per brief laat weten dat u het niet eens bent met het antwoord en graag een andere oplossing wilt. Dit kan tot zes weken nadat u het antwoord op uw geschil hebt ontvangen. Belangrijk is dat u in uw brief schrijft waarom u nog niet tevreden bent over de afhandeling van uw geschil en welke oplossing u voorstelt. Stuur uw brief



samen met eventuele kopieën van documenten of informatie die uw geschil verduidelijkt naar:

WindShareFund  
T.a.v. de Directie  
Zijpendaalseweg 51a  
6814 CD Arnhem  
Nederland

Wat gebeurt er daarna?

De directie bevestigt de ontvangst van uw brief binnen vijf werkdagen. In de ontvangstbevestiging informeert de directie u wanneer u een antwoord op uw brief ontvangt. Meestal beantwoordt de directie uw brief binnen 15 werkdagen, maar uiterlijk binnen acht weken nadat uw brief is ontvangen. Uw geschil wordt opnieuw onderzocht en het antwoord dat eerder aan u is gegeven wordt beoordeeld. Deze beoordeling wordt altijd gedaan door een andere medewerker dan degene die uw geschil in eerste instantie heeft beoordeeld.

### 3. Het KiFiD, Geschilleninstituut Financiële Dienstverlening

Het KiFiD is een onafhankelijke organisatie die geschillen behandelt van consumenten, kleinzakelijke ondernemers en zzp'ers over financiële producten en financiële diensten. Is uw geschil na de beroepsprocedure bij de directie van WindShareFund niet opgelost, dan kunt u uw geschil voorleggen aan het KiFiD. Dit moet u doen binnen drie maanden nadat u het antwoord van de directie van WindShareFund hebt ontvangen. Als het KiFiD uw geschil na de intake in behandeling kan nemen, zal de behandelend jurist bij KiFiD telefonisch contact met u opnemen om uw geschil te bespreken en eventueel aanvullende stukken op te vragen. De behandelaar onderzoekt in eerste instantie of er via zijn bemiddeling alsnog een oplossing tussen u en WindShareFund gevonden kan worden. Als dat niet lukt, zal de Geschillencommissie zich op basis van de stukken een oordeel over de kwestie vormen en al dan niet via een hoorzitting bekijken of een minnelijke oplossing tot de mogelijkheden behoort. Zo niet, dan zal de Geschillencommissie een uitspraak doen, meestal in de vorm van een bindend advies.

Als u het niet eens bent met de uitspraak van de Geschillencommissie, dan kunt u onder bepaalde voorwaarden binnen zes weken beroep instellen bij de Commissie van Beroep. Kijk voor meer informatie over de procedure bij het KiFiD op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl), of neem contact op met:

Geschilleninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag



Telefoon: 070-333 8 999

Belangrijk:

> Het KiFiD neemt uw geschil niet in behandeling als u niet eerst de interne Geschillenprocedure bij WindShareFund heeft doorlopen. Als WindShareFund binnen acht weken na het indienen van uw geschil niets van zich heeft laten horen, dan kunt u uw geschil direct bij het KiFiD indienen. De behandeling van het geschil door KiFiD is kosteloos. In beroep gaan bij de Commissie van Beroep kost € 500,--.

Het BKR, Bureau Krediet

Registratie

Heeft uw geschil te maken met uw registratie bij het BKR en is uw geschil na de beroepsprocedure bij de directie van WindShareFund niet opgelost? Dan kunt u een herbeoordeling vragen bij de Geschillencommissie van het BKR. Dit kan tot uiterlijk twee maanden nadat u het antwoord van de directie van WindShareFund heeft ontvangen. De kosten bedragen € 50,--. Kijk voor meer informatie over de procedure bij het BKR op [www.bkr.nl](http://www.bkr.nl), of neem contact op met:

Bureau Krediet Registratie (BKR)

Klantcontactcentrum

Postbus 6080

4000 HB Tiel

Telefoon: 088 1502 500

Burgerlijke Rechter

U kunt er ook voor kiezen om uw geschil niet voor te leggen aan het KiFiD, maar direct aan de burgerlijke rechter. Het KiFiD behandelt geen geschillen van bedrijven, tenzij het om kleinzakelijke ondernemers of zzp'ers gaat. Heeft u als bedrijf een geschil over de dienstverlening van WindShareFund, dan kunt u deze voorleggen aan de burgerlijke rechter.

Online Dispute Resolution

Als u een product van WindShareFund online gekocht heeft, kunt u een geschil voorleggen bij het Online Dispute Resolution (ODR). ODR is een vorm van alternatieve geschillenbeslechting: een alternatief voor de gang naar de rechter. Meer informatie over de procedure vindt u op <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.