



Private Lease

Green Gedoe. Goed Geregeld!

Klachtenprocedure

AutoFirst Private Lease wil graag dat je enthousiast bent over onze dienstverlening. Als dat niet zo is dan vinden we dat vervelend en worden we graag in de gelegenheid gesteld om daar iets aan te doen. Laat ons daarom weten wat je klacht is, dan zoeken wij samen naar een oplossing.

STAP 1

Geef je klacht door aan AutoFirst Private Lease, dit kan:

- Telefonisch: +31 (0) 88 087 01 16
- E-mail: privatelease@autofirst-nederland.nl
- Klachtformulier: [klik hier](#)

STAP 2

AutoFirst Private Lease neemt je klacht op in het digitale klachten registratiesysteem en je ontvangt een bevestiging dat dit is gebeurd. Vervolgens gaan we de klacht inhoudelijk beoordelen en betrekken we hierbij de afdeling waar deze mogelijk veroorzaakt is. Indien dit wenselijk is zal AutoFirst Private Lease binnen drie werkdagen de klacht in behandeling nemen en eventueel contact met je opnemen om exact te bepalen wat er niet aan je verwachting heeft voldaan. AutoFirst Private Lease zoekt samen met jou naar een oplossing voor je klacht en streven ernaar binnen tien werkdagen met een oplossing te komen. Naast telefonisch contact zal de oplossing ook schriftelijk (per e-mail) aan je worden teruggekoppeld.

STAP 3

Mocht je klacht onverhoopt niet naar tevredenheid worden opgelost, dan kun je je wenden tot de Geschillencommissie Private Lease. AutoFirst Private Lease handelt conform het reglement van de Geschillencommissie en beschouwt uitspraken van de Geschillencommissie als bindend.

Je kunt je klacht indienen bij de geschillencommissie via:

<https://www.keurmerkprivatelease.nl/paginas/het-keurmerk/detail/ik-heb-een-klacht/>.

AutoFirst Private Lease wordt aangeboden onder het Keurmerk Private Lease door Van Mossel Autolease Zuid B.V.
Voor praktische zaken met betrekking tot jouw AutoFirst Private Lease contract kunt u contact opnemen met:

Van Mossel Privé Lease
Kraaivenstraat 4, 5048 AB Tilburg
Postbus 5069, 5004 EB Tilburg

T: +31 88 087 01 17
E: privatelease@autofirst-nederland.nl
BTW: NL802832854B01

IBAN: NL54 ABNA 0249 3897 89
BIC: ABNANL2A
KVK: 18131961

