



U heeft een klacht over SternLease. Wat kunt u doen?

Neemt u eerst contact met ons op

Wij streven ernaar om onze dienstverlening op een zo hoog mogelijk niveau te krijgen én te houden. Als u daarom ergens ontevreden over bent, dan horen wij dit graag van u. En om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, vragen we u om eerst contact met ons op te nemen.

Dit kan door een e-mail te sturen naar info@sternlease.nl of door te bellen met +31 (0)20 658 39 30. Wij zijn op werkdagen van 08.00 uur tot 17.30 uur bereikbaar.

Nog niet tevreden?

Wordt u niet naar tevredenheid geholpen, dan staat het u vrij om een klacht in te dienen bij onze organisatie. U kunt uw klacht doorgeven per:

- e-mail door uw klacht te sturen naar klacht@sternlease.nl
- telefoon: +31 (0)20 658 39 70 (bereikbaar tijdens kantooruren)
- brief o.v.v. klacht te sturen naar:

SternLease
Postbus 703
2130 AS Hoofddorp
Nederland

Wij willen u volledig van dienst zijn, daarom verzoeken wij u om ons zoveel mogelijk informatie te verstrekken. Geef zo precies mogelijk aan wat er is gebeurd of wat uw klacht is. Hierbij kunt u denken aan klantnaam, klantnummer, kenteken betrokken partijen, uw telefoonnummer, etc. Hoe meer informatie u met ons deelt hoe makkelijker het wordt om uw klacht snel te behandelen.

Wat doen we met uw klacht?

Indien u ons mailt of schrijft nemen wij binnen twee werkdagen na ontvangst contact met u op om de klacht door te nemen. Wij streven ernaar om alle klachten binnen 10 werkdagen af te handelen. Mocht dit niet lukken dan zullen wij contact met u opnemen om het verloop van de afwikkeling te bespreken.

Als we er samen niet uitkomen

Als u naar uw oordeel niet goed door ons wordt geholpen, dan kunt u het geschil voorleggen aan een onafhankelijke partij. SternLease heeft verschillende contracten die elk een andere eerste aangewezen instantie hebben. Indien uw leaseovereenkomst van het keurmerk 'Private Lease' is voorzien, kunt u uw geschil aanhangig maken bij De Geschillencommissie Consumenten. Dit kan via www.degeschillencommissie.nl of u neemt contact op met +31 (0)70 310 53 10.

Voor alle overige geschillen kunt u een zaak starten bij de kantonrechter of het gerechtshof. Zowel De Geschillencommissie als het gerechtshof kunnen kosten bij u in rekening brengen.