

Klachtenprocedure CrowdAboutNow

Wat is een klacht?

Een klacht is een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie. De klacht heeft betrekking tot de door deze organisatie geleverde diensten. Daarnaast wordt er na een klacht een reactie of oplossing verwacht.

CrowdAboutNow

In het geval van CrowdAboutNow kan een klacht betrekking hebben op het faciliteren van een platform met betrekking tot het verstrekken van leningen of aandelencampagnes.

Wanneer is een klacht ontvankelijk?

Een klacht is ontvankelijk, als deze in behandeling genomen kan worden. Om een klacht in behandeling te kunnen nemen moet deze in elk geval voldoen aan de volgende eisen:

- De klacht wordt ingediend door een cliënt van CrowdAboutNow.
- De klacht heeft betrekking op crowdfundingdiensten door CrowdAboutNow
- De klacht is feitelijk onderbouwd en wordt toegelicht door redenen

Kosten klachtenprocedure

De gehele klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt zowel voor het indienen van een klacht, als de behandeling hiervan.

Hoe dien je een klacht in?

Vul het standaard [klachtenformulier](#) in. De klacht moet omschreven worden in de Nederlandse taal. Het klachtenformulier kan per e-mail verzonden worden naar info@crowdaboutnow.nl. Op het klachtenformulier vul je de volgende informatie in:

- De persoonlijke informatie van de indiener
- De referentie van de investering, overeenkomst of het project waar de klacht betrekking op heeft. Voeg eventueel een kopie toe
- De datum en een beschrijving van de veroorzaakte schade, het verlies of het nadeel wat je hebt ondervonden
- Eventuele extra opmerkingen of relevante informatie
- Daarnaast vul je een lijst in waar je de bijgevoegde documentatie kunt opsommen

De procedure

De klachtenprocedure bestaat uit drie stappen.

Ontvangstbevestiging en ontvankelijkheid

We laten het weten als de klacht in goede orde ontvangen is, daarnaast verifiëren wij binnen 10 werkdagen of de klacht ontvankelijk is en in behandeling genomen wordt. Indien de klacht niet ontvankelijk is, zullen wij toelichten waarom dit het geval is.

Behandeling van de klacht

Een ontvankelijke klacht wordt binnen 6 tot 8 weken behandeld. We beoordelen dan zonder onnodige vertraging of de klacht duidelijk en volledig is, waarbij in het bijzonder gekeken wordt of de klacht alle relevante informatie en bewijzen bevat. Wanneer een klacht onduidelijk of onvolledig is, verzoeken wij direct om alle aanvullende informatie of bewijsstukken die nodig zijn voor een passende behandeling van de klacht alsnog bij ons aan te leveren.

Wij streven ernaar alle relevante informatie en bewijzen met betrekking tot de klacht te verzamelen en te onderzoeken. Daarnaast houden we de indiener op de hoogte van alle extra stappen die worden ondernomen om de klacht te behandelen en reageren we zonder onnodige vertraging op redelijke informatieverzoeken van de indiener.

Het besluit

Het besluit met betrekking tot een klacht gaat in op alle punten die in de klacht aan de orde zijn gesteld. Daarnaast wordt het besluit met redenen toegelicht. Het besluit zal in overeenstemming zijn met eerdere besluiten met betrekking tot soortgelijke klachten, tenzij wij kunnen rechtvaardigen waarom er gekozen wordt voor een andere aanpak.

Het besluit wordt binnen 6 tot 8 weken genomen. Indien dit niet het geval is, informeren wij je over de redenen hiervoor, inclusief een nieuwe deadline voor het besluit. Dit zal echter alleen voorkomen in uitzonderlijke gevallen.

Niet tevreden over de oplossing?

We vinden het belangrijk dat je het gevoel hebt dat de klacht goed wordt opgepakt. Ben je het toch deels, of in zijn geheel niet eens met het besluit? Dan verlenen wij volledige medewerking aan een oplossing via een externe klachteninstantie. CrowdAboutNow is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Je vindt het standaard klachtenformulier [hier](#). Dien je de klacht in als vertegenwoordiger? Dan vul je ook de vertegenwoordigers informatie in. Dit doe je inclusief een bewijs van volmacht. Dit formulier vind je [hier](#).