



Klachtenregeling

Versie 2026.1

1 Klachten

We willen graag dat jij tevreden bent over onze dienstverlening. We vinden het jammer dat jij ontevreden bent, we zoeken graag samen naar een oplossing. Laat ons weten wat er mis is. Wat de reden ook is, we gaan snel met jouw klacht aan de slag.

1.1 Hoe dien je een klacht in?

Een klacht moet je altijd schriftelijk indienen. Stuur deze naar ckm@stater.nl. Stater N.V. beoordeelt de aanvraag namens Orange Credit. Zo nodig nemen zij eerst contact met ons op.

Het is mogelijk om telefonische contact met ons op te nemen als je niet tevreden bent over de dienstverlening. Op werkdagen kun je bellen naar: 085 – 820 0080. Als je een officiële klacht wilt indienen, dan moet je dit schriftelijk doen, zoals hiervoor beschreven.

1.2 Aan de slag met jouw klacht

Klachten worden zo spoedig mogelijk in behandeling genomen en zo mogelijk binnen 10 werkdagen na ontvangst schriftelijk, dan wel in incidentele gevallen telefonisch afgewikkeld. Hebben we meer tijd nodig? Dan maken we afspraken over het verdere verloop.

2 Ben je het niet eens met de oplossing?

Het kan gebeuren dat je het niet eens bent met de uitkomst. In dat geval kun je binnen 6 weken na ontvangst van het antwoord, bij ons in beroep gaan. Stuur ons dan een brief, waarin jij ons vraagt om jouw klacht nog een keer te beoordelen.

Vermeld in jouw brief het volgende:

- Jouw naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Leningnummer van jouw hypotheek bij Orange Credit

In de brief beschrijf je jouw klacht en waarom jij het niet eens bent met de reactie die je gekregen hebt van Stater. Voeg kopieën van gegevens mee als die jouw klacht duidelijker maken.

De brief stuur je naar:

Orange Credit Hypotheken
T.a.v. de directie
Dr. Hub van Doorneweg 195
5026 RE Tilburg

Binnen 2 weken na ontvangst, krijg je van ons een schriftelijke reactie. Hebben we meer tijd nodig? Dan maken we afspraken over het verdere verloop.

3 Ontevreden met de reactie van de directie?

3.1 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Ben je het niet eens met de reactie van de directie, dan kun je je klacht voorleggen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kijk voor meer informatie over de regels voor het indienen van een klacht op de website van Kifid: www.kifid.nl.

Orange Credit is sinds 2016 aangesloten bij Kifid onder nummer: 300.016439.

Wij volgen het bindend advies. Dat houdt in dat wij ons moeten houden aan de uitspraak, ook als we het oneens zijn met de uitspraak.

3.2 Overige klachten

Heb jij een klacht over jouw hypotheek? Of gaat de klacht over de registratie bij het Bureau Krediet Registratie (BKR)? Dan kun je die ook voorleggen bij Kifid. Kijk voor meer informatie over de regels voor het indienen van een klacht op de website van Kifid: www.kifid.nl.

3.3 Rechter

Je kunt je klacht ook voorleggen aan de daartoe bevoegde rechter.

Ben je het niet eens met een bindende uitspraak van Kifid, dan kun je ook naar de rechter, maar de rechter beoordeelt in dat geval de klacht niet opnieuw. Deze voert alleen een marginale toetsing uit. Dit betekent dat de rechter alleen toetst of Kifid in redelijkheid tot de beslissing is gekomen en zet de uitspraak alleen opzij als er grote fouten zijn gemaakt.