

Klachtenprocedure Dolfijn Vakanties



Inleiding

Een klacht is een uiting van ontevredenheid met betrekking tot een door Dolfijn Vakanties (verder: Dolfijn) georganiseerde reis. Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de reis, of de medewerkers van Dolfijn. Dit houdt in dat alle betrokkenen bij een reis een klacht in kunnen dienen; reizigers (of namens hen een contactpersoon), begeleiders en derden. Dolfijn behandelt alle klachten serieus en volgens het principe hoor en wederhoor.

Medewerkers, reisbegeleiders en andere betrokkenen bij Dolfijn doen hun uiterste best om de vakantie reizen zo goed mogelijk voor te bereiden, uit te voeren en af te handelen. Toch kan er zich iets voordoen waar u niet tevreden mee bent. Als er zaken zijn waar u niet tevreden over bent is het goed deze bij Dolfijn te melden. Uw opmerking wordt altijd door een van onze medewerkers serieus behandeld, wij kunnen immers door uw opmerking wellicht onze begeleide reizen nog beter maken. Kijk voordat u een opmerking of klacht indient of uw van de juiste informatie uitgaat. Hiervoor is het zinvol de informatie over de betreffende reis in de reisgids en/of de algemene voorwaarden nog eens door te nemen.

U kunt uw klacht indienen middels een brief of een e-mail te sturen naar Postbus 242, 2290 AE Wateringen of naar info@dolfijnvakanties.nl. Klachten worden telefonisch niet aangenomen, maar er wordt wel een aantekening gemaakt van het telefonisch contact. Mocht 4 weken* na de einddatum van de reis geen reactie zijn binnengekomen, dan wordt dit op de klachtaantekening genoteerd. De klacht wordt vervolgens als niet ingediend beschouwd.

Tijdsbalk klachtenprocedure

Termijnen die genoemd worden zijn maximale termijnen. Dolfijn probeert u zo snel mogelijk van dienst te zijn.

| | Stap 1 | Stap 2 | Stap 3 | Stap 4 | Stap 5 | Stap 6 | Stap 7 | Stap 8 |
|----------------|--|--|---|---|---|---|---|--|
| Uitleg | klager dient klacht in | Ontvangst-bevestiging | Onderzoek | Reactie | Klager reageert | Afhandeling | Behandeling door directeur | Afhandeling |
| Actie | Naar stap 2. | Behandelaar stuurt ontvangst-bevestiging met klachten-procedure. Naar stap 3. | Behandelaar onderzoekt klacht door hoor en wederhoor. Naar stap 4. | Behandelaar stuurt brief met reactie. Naar stap 5. | Indien nee naar stap 6. Indien ja naar stap 7. | Behandelaar geeft de klacht de status 'afgehandeld' in het dossier. | Directeur handelt klacht af. Naar stap 8. Of klacht wordt aan de Beroeps-commissie voorgelegd (procedure punt 3.2 e.v). | Directeur geeft de klacht status 'afgehandeld' in het dossier. |
| Termijn | Uiterlijk 4 weken na afloop van de reis. | Binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht. | Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht. | Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht. | Reactie klager moet binnen 2 weken binnen zijn. | 2 weken na stap 4. | 2 weken na reactie (stap 5). | |

1. Indienen van een klacht

- 1.1 Een klacht wordt in behandeling genomen mits ingediend door of namens een rechtstreeks belanghebbende, voorzien van naam- en adresgegevens van de klager en eventueel andere betrokkenen en een concrete omschrijving van de klacht.
- 1.2 Een te laat ingediende klacht is niet ontvankelijk, tenzij de klager feiten en omstandigheden kan aanvoeren die de termijnoverschrijding rechtvaardigen. Dit wordt beoordeeld door de directeur van Dolfijn.

2. Behandelen van een klacht door de medewerkers van Dolfijn

- 2.1 De klachtafhandelaar neemt de klacht in behandeling.
- 2.2 Na ontvangst van de klacht door Dolfijn ontvangt de klager zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Bij deze bevestiging wordt zo nodig de klachtenprocedure meegestuurd.
- 2.3 Indien de klacht de directeur betreft wordt de klacht door een daartoe aangewezen medewerker besproken met het bestuur.
- 2.4 Indien een klacht zich richt tegen een van de medewerkers wordt deze behandeld door de directeur. Hij meldt deze klacht bij het bestuur.
- 2.5 De klachtafhandelaar verzamelt de benodigde stukken en neemt zo nodig contact op met betrokken personen/organisaties. Op basis van hoor en wederhoor reageert de klachtafhandelaar schriftelijk binnen twee weken naar de klager. Bij de schriftelijke reactie worden zo nodig bijlagen gevoegd. De schriftelijke reactie bevat zoveel mogelijk een conclusie en uitspraak.

- 2.6 In de schriftelijke reactie wordt opgenomen dat men kan reageren op de brief. Dit moet schriftelijk binnen twee weken* gebeuren.
- 2.7 Indien Dolfijn twee weken* na de verzending van de reactie van de klachtafhandelaar geen bezwaar heeft ontvangen wordt hiervan een notitie gemaakt en de klacht als afgehandeld beschouwd.
- 2.8 Zo nodig worden relevante zaken opgenomen in dossiers van reis/reizen, reiziger(s) en/of begeleider(s).

3. Reactie n.a.v. de conclusie en uitspraak

- 3.1 Als n.a.v. punt 2.4 en 2.5 binnen de daartoe gestelde periode* een schriftelijke reactie wordt ontvangen, dan wordt deze door de directeur behandeld.
- 3.2 De directeur leest en beoordeelt de reactie. De directeur kan besluiten:
 - a. nogmaals contact op te nemen met een of meer van de betrokkenen of elders informatie in te winnen of;
 - b. de klacht inclusief bezwaar voor te leggen aan de Beroepscommissie.

NB. De directeur zal er altijd naar streven om in overleg met de klager tot een goede afwikkeling van de klacht te komen. Alleen in uiterste gevallen wordt de Beroepscommissie ingeschakeld.

Ad 3.2.a: De termijn van reageren op een vorige brief is voor zowel de klager als de directeur twee weken*. Van eventueel telefonische contactmomenten wordt een verslag gemaakt. Als er in een telefoongesprek afspraken zijn gemaakt worden deze schriftelijk aan de klager toegestuurd. Hierbij wordt de klager verzocht een kopie getekend te retourneren, hiertoe wordt een antwoordenvolop bijgesloten. Als de directeur zijn definitief antwoord heeft gegeven geeft hij hierin de mogelijkheid van bezwaar aan.

Ad 3.2.b: Ook de klager kan gebruik maken van de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de Beroepscommissie. Deze mogelijkheid wordt gemeld in de laatste brief van de directeur met betrekking tot de afwikkeling van de klacht. Als de directeur zelf besluit de klacht voor te leggen aan de Beroepscommissie wordt de klager binnen 1 week na dit besluit schriftelijk ingelicht.

4. Beroepscommissie

- 4.1 De Beroepscommissie bestaat uit drie vrijwillige leden.
- 4.2 De Beroepscommissie wordt op het moment dat er een bezwaarsituatie ontstaat door de directeur bijeengeroepen. In de Beroepscommissie kunnen geen personen zitting hebben die banden hebben met de reiziger die klaagt of met degene die namens de reiziger de klacht indient. Een van de commissieleden zal optreden als voorzitter. De voorzitter fungeert als zeggspersoon namens de Beroepscommissie.
- 4.3 De commissieleden ontvangen onafhankelijk van elkaar de stukken m.b.t. de klacht en het bezwaar. Hen wordt verzocht de stukken door te nemen en onafhankelijk van elkaar een voorlopig oordeel te bepalen.
- 4.4 De commissieleden overleggen met elkaar om tot een commissieoordeel te komen. Om tot een oordeel te komen kan de commissie desgewenst betrokkenen benaderen. Dit zal voorafgaan door een melding vanuit het bureau naar de betrokkenen toe.
- 4.5 Dit oordeel dient in een uitspraak schriftelijk binnen drie weken aan de directeur gemeld te worden.
- 4.6 De uitspraak van de commissie is een bindende uitspraak aan de directeur.
- 4.7 De directeur krijgt eenmalig de gelegenheid te reageren.
- 4.8 De commissie formuleert haar definitieve uitspraak en maakt deze schriftelijk aan de directeur bekend.
- 4.9 De directeur zal per brief binnen één week na ontvangst het commissiebesluit per brief melden aan de klager. Een afschrift van deze brief wordt door de directeur aan de commissieleden gestuurd. Tegen dit besluit kan door de klager binnen Dolfijn geen beroep worden aangetekend.
- 4.10 De leden van de Beroepscommissie behandelen de hen ter beschikking gestelde informatie vertrouwelijk.

5. Communicatie, behandeling en dossiervorming

- 5.1 Van alle schriftelijke stukken wordt een afschrift bewaard in het klachtendossier.
- 5.2 Daar waar nodig ontvangen partijen, commissieleden of anderen een afschrift van de benodigde stukken. Hierbij wordt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) gevolgd. Zo nodig worden namen slechts weergegeven met initialen, gefingeerd of weggelaten.
- 5.3 Informatie met betrekking tot de klacht wordt in het dossier in het geautomatiseerde systeem bij reizen, reizigers en/of begeleiders opgeslagen.
- 5.4 Van telefoongesprekken wordt een telefoonverslag gemaakt. Deze verslagen worden toegevoegd aan het dossier.
- 5.5 Klachtendossiers worden maximaal 5 jaar bewaard.
- 5.6 Beroepscommissieleden leveren na behandeling alle stukken in bij Dolfijn.
- 5.7 Dolfijn zorgt voor een tijdige en correcte vernietiging van dossiers (papier en digitaal).

* = van deze termijnen kan afgeweken worden als klager tijdig en met redenen omkleedt aangeeft zich niet aan de termijn te kunnen houden.