



## KLACHTENPROCEDURE

Klachten over de door Erasmus Fiscale Studies BV (hierna: EFS) geleverde zaken en/of diensten dienen uiterlijk binnen 14 dagen na levering schriftelijk gemotiveerd aan de directie van EFS te worden meegedeeld, bij gebreke waarvan de afnemer geacht wordt akkoord te zijn gegaan met het geleverde en afstand te hebben gedaan van alle rechten en bevoegdheden die op grond van de wet en/of overeenkomst aan de afnemer ten dienste staan. Het indienen van een klacht laat de nakoming van de betalingsverplichtingen onverlet.

### De klacht dient in elk geval te bevatten:

1. De naam en het adres van de klager.
2. Dagtekening van de klacht.
3. Een duidelijke omschrijving van de klacht.
4. Datum, tijd en plaats van de levering.
5. De reden waarom wordt geklaagd.
6. Ondertekening.

Klachten worden binnen 14 dagen na dagtekening van ontvangst van de klacht in behandeling genomen en afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die afhandeling binnen deze termijn onmogelijk maken. In dat laatste geval wordt de klager daaromtrent geïnformeerd.

## Beroep

Indien klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan klager zich wenden tot de beroepscommissie van EFS. Een beroep tegen de afhandeling van de klacht dient uiterlijk binnen 14 dagen na dagtekening van het antwoord van de directie van EFS schriftelijk gemotiveerd aan de beroepscommissie te worden meegedeeld, bij gebreke waarvan klager geacht wordt akkoord te zijn gegaan met de afhandeling van de klacht en afstand te hebben gedaan van alle rechten en bevoegdheden die klager op grond van de wet en/of overeenkomst ten dienste staan.

De beroepscommissie bestaat uit:

- Prof. dr. P. Kavelaars (directeur EFS)
- Mr. L. Fisscher (Erasmus School of Law, EUR)
- Mevr. H. van Dijk (EUR Holding)

De beroepscommissie neemt binnen vier weken na dagtekening van ontvangst van het beroep de klacht in behandeling en doet uitspraak. De uitspraak van de beroepscommissie is bindend voor alle partijen.

Indien de behandeling van een klacht langere tijd nodig heeft dan de vastgestelde termijn, wordt de indiener van de klacht binnen de gestelde termijn schriftelijk op de hoogte gebracht van de reden en de mogelijke duur van het uitstel.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Klachtendossiers worden twee kalenderjaren bewaard.

**Een klacht dient te worden gestuurd naar:**

EFS BV

T.a.v. prof. dr. P. Kavelaars

Kamer J5-19

Postbus 1738

3000 DR Rotterdam

of via e-mail naar: [kavelaars@ese.eur.nl](mailto:kavelaars@ese.eur.nl)

**Beroep kan worden gestuurd naar:**

EUR Holding BV

T.a.v. mevrouw H. Van Dijk

Kamer T11-04

Postbus 1738

3000 DR Rotterdam

of via e-mail naar: [hvandijk@holding.eur.nl](mailto:hvandijk@holding.eur.nl)

Erasmus Fiscale Studies BV

Rotterdam, januari 2022