

Klachtenprocedure Ziggo

Een klacht over Ziggo?

Ziggo wil zijn klanten het grootst mogelijke gemak en plezier laten ervaren op het gebied van informatie, communicatie en entertainment. Is er toch iets misgegaan in onze dienstverlening? We zijn ons zeer bewust van onze verantwoordelijkheid. We willen graag weten waarin onze dienstverlening niet aan je verwachtingen heeft voldaan. Ziggo neemt iedere klacht uiterst serieus en wil deze naar tevredenheid behandelen.

Hoe dien je een klacht in bij Ziggo?

Klachten geven ons de kans om onze dienstverlening te verbeteren. Heb je een klacht? Dan horen we dat graag. Je kunt ons bellen vanaf je vaste telefoonaansluiting van Ziggo op 1200 (gratis) of 0900 – 1884 ([normaal tarief](#)). Ben je niet in de gelegenheid om ons te bellen? Dan verzoeken we je het [contactformulier](#) te gebruiken. Een van onze medewerkers neemt dan contact met je op.

Wat doet Ziggo met je klacht?

Ziggo wil je klacht graag naar tevredenheid behandelen. We nemen daarom contact met je op om de klacht te bespreken en te overleggen wat de juiste behandeling is. Kunnen we je niet bereiken? Dan krijg je van ons een schriftelijke reactie. Terwijl je klacht in behandeling is houden we je op de hoogte van de voortgang.

Wat kun je doen als je het niet eens bent met de door Ziggo geboden oplossing?

Ziggo neemt je klacht uiterst serieus en we willen deze naar tevredenheid behandelen. Het kan voorkomen dat je niet tevreden bent met de geboden oplossing voor de klacht. Wat kun je doen als we er onderling toch niet uit komen? Dan kun je terecht bij de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie is onafhankelijk, onpartijdig en geeft consumenten een goedkope, snelle en laagdrempelige mogelijkheid om geschillen op te lossen. Lees hier meer over op de website van de Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl.

De Geschillencommissie doet schriftelijk uitspraak. De uitspraak van de Geschillencommissie ontvang je per post en deze geldt voor beide partijen. De uitspraak moet altijd worden nagekomen en je kunt hiertegen niet in hoger beroep gaan. Ben je het toch niet eens met de uitspraak van de Geschillencommissie? Dan kun je de uitspraak voorleggen aan de rechter. Soms vindt de rechter dat de procedure van de Geschillencommissie niet eerlijk (redelijk en/of billijk) is geweest.