

Klachtenprocedure

KAIRO CONSULTING OÜ · VERSIE 1.1 · AUGUSTUS 2026

KAIRO vindt het belangrijk dat cliënten zich vrij voelen om aan te geven wanneer zij niet tevreden zijn over de dienstverlening.

Een klacht, kritische opmerking of signaal nemen we serieus. Ons uitgangspunt is om klachten zorgvuldig, transparant en waar mogelijk rechtstreeks met de cliënt op te lossen.

Deze klachtenprocedure beschrijft hoe een klacht kan worden ingediend, hoe KAIRO deze behandelt en welke mogelijkheden bestaan wanneer partijen er onderling niet uitkomen.

1 Op wie is deze klachtenprocedure van toepassing?

Deze klachtenprocedure geldt voor particuliere cliënten die een dienst of begeleidingstraject van KAIRO Consulting OÜ afnemen of hebben afgenomen.

De procedure kan onder andere betrekking hebben op:

- de uitvoering van een begeleidingstraject;
- een oriënterend of verkennend gesprek;
- communicatie of bereikbaarheid;
- facturatie of betaling;
- annulering of verplaatsing van afspraken;
- tussentijdse beëindiging;
- bejegening;

- naleving van gemaakte afspraken;
- andere onderdelen van de dienstverlening van KAIRO.

Privacyklachten over de verwerking van persoonsgegevens kunnen eveneens bij KAIRO worden gemeld, maar vallen daarnaast onder de afzonderlijke Privacyverklaring en de rechten die uit de AVG voortvloeien.

2 Eerst bespreken wanneer mogelijk

Wanneer je ergens niet tevreden over bent, nodigen we je uit dit waar mogelijk eerst rechtstreeks te bespreken. Veel onduidelijkheden of misverstanden kunnen op die manier snel worden opgehelderd.

Je bent echter niet verplicht om een klacht eerst mondeling te bespreken. **Je mag te allen tijde rechtstreeks een formele schriftelijke klacht indienen.**

Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de wijze waarop KAIRO met je communiceert of een lopende dienstverlening zorgvuldig afrondt.

3 Een formele klacht indienen

Een formele klacht kan per e-mail worden ingediend bij:

BEDRIJFSNAAM	KAIRO Consulting OÜ
REGISTRY CODE	17519232
REGISTERED ADDRESS	Sepapaja tn 6, 15551 Tallinn Harju maakond, Estonia
E-MAIL	kairo.consultancy@gmail.com

Vermeld bij voorkeur:

- je naam en contactgegevens;
- op welke dienst of welk traject de klacht betrekking heeft;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- de relevante datum of periode;
- eventuele eerdere communicatie over het onderwerp;
- wat je van KAIRO verwacht of welke oplossing je passend zou vinden.

Je kunt relevante documenten, facturen, e-mails of andere correspondentie meesturen wanneer deze kunnen helpen bij de beoordeling.

Een klacht hoeft niet in juridisch taalgebruik te worden opgesteld. Wanneer uit een bericht voldoende duidelijk blijkt dat je niet tevreden bent en een inhoudelijke reactie of oplossing verlangt, behandelt KAIRO dit als klacht.

4 Ontvangst en registratie

KAIRO registreert de ontvangst van een formele klacht intern. Waar praktisch mogelijk ontvang je een ontvangstbevestiging per e-mail.

Voor de behandeling worden alleen gegevens vastgelegd die redelijkerwijs nodig zijn om:

- de klacht te begrijpen;
 - de relevante omstandigheden te beoordelen;
 - met jou te communiceren;
 - een beslissing of oplossing vast te leggen;
 - aan wettelijke administratieve verplichtingen te voldoen.
-

5 Behandeling van de klacht

KAIRO beoordeelt de klacht zorgvuldig, onafhankelijk van de oorspronkelijke indruk en met aandacht voor zowel de informatie van de cliënt als de relevante afspraken en omstandigheden.

Wanneer aanvullende informatie noodzakelijk is, kan KAIRO je vragen deze aan te leveren. KAIRO kan daarbij onder andere kijken naar:

- de overeenkomst;
- het Startakkoord;
- de toepasselijke Algemene Voorwaarden;
- afspraken en correspondentie;
- facturen en betalingsgegevens;
- relevante agenda- of afspraakgegevens;
- andere informatie die noodzakelijk is om de klacht behoorlijk te beoordelen.

KAIRO verzamelt daarbij niet meer informatie dan redelijkerwijs noodzakelijk is.

6 Reactietermijn van 15 dagen

KAIRO geeft **uiterlijk binnen 15 dagen** na ontvangst van een schriftelijke klacht een inhoudelijke reactie, tenzij een andere wettelijke termijn dwingend van toepassing is.

Deze termijn sluit aan bij § 24 van de Estse Consumer Protection Act – Tarbijakaitseadus, waarin is bepaald dat een handelaar een schriftelijke klacht van een consument binnen 15 dagen na ontvangst moet behandelen.

De inhoudelijke reactie bevat waar passend:

- het standpunt van KAIRO;
- de feiten en omstandigheden waarop dat standpunt is gebaseerd;
- een reactie op de belangrijkste onderdelen van de klacht;
- een voorstel voor oplossing of herstel, wanneer dit aan de orde is.

Wanneer een klacht geheel of gedeeltelijk wordt afgewezen, legt KAIRO de reden daarvan uit.

7 Wanneer meer tijd nodig is

Wanneer het redelijkerwijs niet mogelijk is om binnen 15 dagen een definitieve inhoudelijke reactie te geven, informeert KAIRO je binnen diezelfde termijn.

Daarbij wordt aangegeven:

- waarom aanvullende tijd nodig is;
- welke informatie of beoordeling nog ontbreekt;
- hoe de klacht verder wordt behandeld;
- binnen welke redelijke termijn een definitieve reactie wordt verwacht.

Een verlenging wordt alleen gebruikt wanneer daarvoor een redelijke aanleiding bestaat.

8 Mogelijke oplossingen

Welke oplossing passend is, hangt af van de aard en omstandigheden van de klacht. Een oplossing kan bijvoorbeeld bestaan uit:

- een nadere toelichting;
- erkenning van een misverstand of tekortkoming;
- herstel of aanvulling van een onderdeel van de dienstverlening;
- het opnieuw of kosteloos inplannen van een gesprek;
- aanpassing van de verdere begeleiding;
- correctie van een factuur;
- financiële verrekening;
- gehele of gedeeltelijke terugbetaling wanneer dit passend of wettelijk vereist is;

- beëindiging van de overeenkomst of het traject;
- een andere oplossing die partijen in onderling overleg redelijk achten.

Het indienen van een klacht geeft niet automatisch recht op restitutie of schadevergoeding. Of een financiële vergoeding passend of verschuldigd is, wordt beoordeeld aan de hand van de overeenkomst, de feitelijke omstandigheden en toepasselijk recht.

9 Klacht tijdens een lopend traject

Wanneer de klacht betrekking heeft op een lopend begeleidingstraject, bespreken KAIRO en de cliënt waar mogelijk of de dienstverlening tijdens de behandeling van de klacht kan worden voortgezet.

Afhankelijk van de aard van de klacht kan worden besloten:

- het traject normaal voort te zetten;
- een bepaald onderdeel tijdelijk uit te stellen;
- een afspraak opnieuw te plannen;
- het traject tijdelijk op te schorten;
- het traject te beëindigen.

Een dergelijke beslissing wordt niet als strafmaatregel gebruikt en wordt zoveel mogelijk genomen vanuit de vraag wat onder de omstandigheden redelijk en verantwoord is.

10 Vertrouwelijkheid

KAIRO behandelt een klacht en de daarbij verstrekte informatie vertrouwelijk.

Informatie over een klacht wordt alleen gedeeld wanneer dit noodzakelijk is voor de behandeling ervan of wanneer KAIRO daartoe wettelijk verplicht is.

De cliënt wordt gevraagd ook rekening te houden met de privacy van eventuele andere personen die in de klacht worden genoemd.

11 Persoonsgegevens bij klachten

Persoonsgegevens die bij een klacht worden verwerkt, worden uitsluitend gebruikt voor zover dit noodzakelijk is voor:

- beoordeling en behandeling van de klacht;
- communicatie met de cliënt;

- administratieve vastlegging;
- uitvoering van een overeengekomen oplossing;
- naleving van wettelijke verplichtingen;
- vaststelling, uitoefening of verdediging van juridische aanspraken.

De verdere verwerking vindt plaats overeenkomstig de Privacyverklaring van KAIRO Consulting OÜ.

Klachtgegevens worden niet langer bewaard dan redelijkerwijs noodzakelijk is voor de behandeling, administratieve afwikkeling en mogelijke juridische aanspraken, tenzij een wettelijke bewaarplicht een langere termijn vereist.

12 Wanneer partijen er onderling niet uitkomen

Wanneer KAIRO en de cliënt de klacht niet rechtstreeks kunnen oplossen, behoudt de cliënt alle rechten die volgen uit toepasselijk consumentenrecht.

KAIRO informeert de cliënt bij een onopgelost consumentengeschil, waar wettelijk vereist of redelijkerwijs relevant, over de toepasselijke mogelijkheden voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting (Alternative Dispute Resolution – ADR).

Voor een Estse handelaar kan onder omstandigheden de Consumer Disputes Committee – Tarbijavaidluste komisjon relevant zijn.

Welke instantie daadwerkelijk bevoegd is, kan afhangen van onder andere:

- de woonplaats van de consument;
- de vestigingsplaats van de ondernemer;
- de aard van de overeenkomst;
- het onderwerp van het geschil;
- toepasselijke nationale en Europese consumentenregels.

KAIRO doet daarom geen afstand van de bevoegdheid van andere bevoegde ADR-instanties en beperkt de consument niet tot uitsluitend een Estse procedure.

13 Grensoverschrijdende consumentengeschillen

Omdat KAIRO online diensten aanbiedt aan consumenten buiten Estland, kan sprake zijn van een grensoverschrijdend consumentengeschil.

Een cliënt die in een andere EU-lidstaat woont, kan afhankelijk van de situatie ondersteuning krijgen via de bevoegde nationale of Europese consumenteninstanties.

KAIRO werkt binnen redelijke grenzen mee aan een toepasselijke buitengerechtelijke geschillenprocedure wanneer KAIRO daartoe wettelijk verplicht is of ermee instemt.

Niets in deze klachtenprocedure beperkt de rechten van een consument die voortvloeien uit toepasselijke Europese regels inzake consumentenbescherming, internationale bevoegdheid en toepasselijk recht.

14 Recht om naar de rechter te gaan

Het gebruik van deze interne klachtenprocedure is bedoeld om geschillen zoveel mogelijk zonder juridische procedure op te lossen. De procedure is echter geen vervanging voor wettelijke rechtsmiddelen.

Wanneer geen oplossing wordt bereikt, kunnen KAIRO en de cliënt zich wenden tot een bevoegde rechter overeenkomstig het toepasselijke recht.

Een consument behoudt de bescherming van de regels inzake internationale rechterlijke bevoegdheid, waaronder waar van toepassing artikelen 17 tot en met 19 van Verordening (EU) nr. 1215/2012 – Brussel I-bis.

Het indienen van een klacht bij KAIRO beperkt wettelijke verjarings-, beroeps- of andere rechten niet voor zover dwingend recht anders bepaalt.

15 Geen kosten voor interne klachtbehandeling

KAIRO brengt geen kosten in rekening voor het indienen of intern behandelen van een klacht.

Eventuele kosten die ontstaan doordat een cliënt zelf externe juridische, deskundige of andere ondersteuning inschakelt, komen in beginsel voor rekening van de cliënt, tenzij toepasselijk recht of een beslissing van een bevoegde instantie anders bepaalt.

16 Geen afstand van rechten

Het feit dat KAIRO probeert een klacht informeel op te lossen, een tegemoetkoming aanbiedt of een praktische oplossing voorstelt, betekent niet automatisch dat KAIRO aansprakelijkheid erkent.

Evenmin kan van een cliënt worden verlangd afstand te doen van dwingende consumentenrechten uitsluitend om gebruik te kunnen maken van de interne klachtenprocedure.

Een eventuele definitieve schikking of beëindigingsafpraak wordt afzonderlijk en duidelijk tussen partijen vastgelegd.

17 Relatie met de Algemene Voorwaarden

Deze Klachtenprocedure moet worden gelezen in samenhang met de Algemene Voorwaarden van KAIRO Consulting OÜ.

Wanneer een bepaling uit deze klachtenprocedure strijdig is met dwingend toepasselijk consumentenrecht, gaat dat dwingende recht voor.

Wanneer sprake is van een verschil tussen deze Klachtenprocedure en een specifieke schriftelijke afspraak tussen KAIRO en de cliënt, wordt beoordeeld welke bepaling volgens de overeenkomst en toepasselijk recht voorgaat.

18 Wijzigingen en versiebeheer

KAIRO kan deze klachtenprocedure aanpassen wanneer:

- de dienstverlening verandert;
- de bedrijfsvoering verandert;
- toepasselijke wet- en regelgeving verandert;
- de inrichting van de klachtenafhandeling wijzigt.

Op een klacht die al formeel is ingediend, blijft in beginsel de procedure van toepassing die gold op het moment van indiening, tenzij een latere wijziging wettelijk verplicht is of gunstiger is voor de cliënt.

KAIRO houdt bij welke versie van de klachtenprocedure op een bepaald moment van toepassing was.