

Klachtenprocedure

Wij streven ernaar om je altijd naar tevredenheid te helpen. Het is de bedoeling om jouw klacht eerst in te dienen bij de adviseur. Heb je het gevoel dat je er met jouw contactpersoon niet uitkomt? Dan kan je een officiële klachtenprocedure starten.

Wat is een klacht en hoe kan je een klacht indienen?

Onder een klacht verstaan wij iedere formele uiting van ontevredenheid die aan ons is gericht. Leg altijd eerst je ontevredenheid neer bij je contactpersoon. Als je er samen niet uitkomt, kan je schriftelijk een klacht indienen gericht aan de Directie van DSV Assurantiegroep B.V. Een klacht kun je indienen door het klachtenformulier in te vullen op de website of een e-mail te sturen naar info@dsv-insurance.nl met in het onderwerp 'Klacht' en vermelding van het polis- of schadenummer en in de e-mail een omschrijving van de klacht of geconstateerde fout.

Welke informatie moet u verstrekken?

Voor het behandelen van een klacht hebben wij de volgende gegevens nodig:

- Uw naam, adres, woonplaats en contactgegevens;
- Op welke datum de klacht is ontstaan;
- Waarover uw klacht gaat (klachtomschrijving).

Hoe worden de klachten behandeld?

Na ontvangst van de klacht, stellen wij een klachtencoördinator aan. Dat kan de Directie zijn of een speciale commissie. De klacht wordt nooit behandeld door de medewerker(s) die direct betrokken is/zijn bij de betreffende zaak.

Wanneer krijg je een ontvangstbevestiging?

Na het versturen van de klacht ontvang je binnen maximaal 7 dagen een ontvangstbevestiging. Krijg je deze niet, dan kan het zijn dat je een verkeerd e-mailadres hebt ingevoerd. Wij kunnen dan ook geen contact met je opnemen via de mail. Heb je geen ontvangstbevestiging gekregen? Dan kan je het beste nogmaals het klachtenformulier invullen of telefonisch contact opnemen.

Wanneer wordt je klacht inhoudelijk behandeld?

De interne behandeling van je klacht duurt maximaal 14 dagen vanaf het ontvangen van de klacht. Binnen 21 dagen na de ontvangstbevestiging ontvang je onze definitieve reactie: een schriftelijke motivering van het ingenomen standpunt. Er kan van deze termijn worden afgeweken indien er meer informatie benodigd is voor de beoordeling en afhandeling van de klacht. Wij zullen dit tijdig communiceren en de benodigde informatie bij je uitvragen. Je krijgt daarbij een redelijke termijn voor het beantwoorden en toesturen van de benodigde informatie. Indien de klachtencommissie de klacht ongegrond verklaart, wijzen wij je nogmaals op de mogelijke vervolgstappen die je kan nemen.

Wanneer wordt je klacht inhoudelijk behandeld?

De interne behandeling van je klacht duurt maximaal 14 dagen vanaf het ontvangen van de klacht. Binnen 21 dagen na de ontvangstbevestiging ontvang je onze definitieve reactie: een schriftelijke motivering van het ingenomen standpunt. Er kan van deze termijn worden afgeweken indien er meer informatie benodigd

is voor de beoordeling en afhandeling van de klacht. Wij zullen dit tijdig communiceren en de benodigde informatie bij je uitvragen. Je krijgt daarbij een redelijke termijn voor het beantwoorden en toesturen van de benodigde informatie. Indien de klachtencommissie de klacht ongegrond verklaart, wijzen wij je nogmaals op de mogelijke vervolgstappen die je kan nemen.

Ombudsman Financiële Dienstverlening

Binnen drie maanden na onze definitieve reactie, kan je jouw klacht voorleggen bij de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. De Ombudsman maakt deel uit van het Kifid en bemiddelt tussen partijen.

Geschillencommissie van het Kifid

Leidt de bemiddeling van de Ombudsman voor jou niet tot een bevredigende oplossing? Dan kan je binnen drie maanden na zijn uitspraak de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie van het Kifid. De behandeling door de Geschillencommissie kan leiden tot een eigen bijdrage tussen de € 50,- en € 250,-. Dit geldt niet voor een consument. Raadpleeg het actuele Regelement van de Geschillencommissie.

Het Kifid aansluitingsnummer van DSV Assurantiegroep B.V. is 300.002584.

De uitspraak van het Kifid is bindend. Dit betekent dat beide partijen zich moeten houden aan de uitspraak van het Kifid.

Commissie van Beroep

Wanneer je de beslissing van de Geschillencommissie niet accepteert, kan je jouw klacht sturen naar de Commissie van Beroep. Dit kan alleen onder bepaalde voorwaarden. Deze kan je vinden op de website van het [Kifid](#).

Naar de rechter

Ben je na deze stappen niet tevreden met de uitspraken? Dan kan je jouw klacht voorleggen aan de burgerlijke rechter. De rechter beoordeelt de zaak niet opnieuw, maar voert een beperkte toets uit betreft de inhoud en de totstandkoming van de bindende uitspraak.