



Klachtenprocedure

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent, omdat wij niet aan uw verwachtingen hebben voldaan. Wij horen het graag wanneer dit het geval is zodat wij er alles aan kunnen doen om toch tot een goede afloop te kunnen komen.

Als u niet tevreden bent over bijvoorbeeld onze administratieve afhandeling of behandeling door onze medewerkers, dan kunt u uw klacht zowel mondeling als schriftelijk, per post, per e-mail of via de website bij ons kenbaar maken. Voor de goede orde gaat het hier om klachten die uitsluitend betrekking hebben op de activiteiten van het volmachtbedrijf.

Hoe gaan wij met uw klacht om?

Wanneer wij uw klacht hebben ontvangen leggen wij dit schriftelijk vast in onze klachtenregistratie en sturen wij u een ontvangstbevestiging. Uw klacht bespreken we intern met de verantwoordelijke medewerkers. U ontvangt binnen drie weken van ons een gemotiveerd antwoord.

Mocht u het niet eens zijn met ons standpunt, dan heeft u de mogelijkheid om binnen drie maanden na onze definitieve reactie uw klacht voor te leggen aan de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U kunt naar het Kifid wanneer u een consument of kleine ondernemer bent. Het Kifid behandelt geen klachten van bedrijven. Wanneer u als bedrijf niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht kunt u deze voorleggen aan de rechter.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
070 333 8 999 - www.kifid.nl

De uitspraak van Kifid is voor Veerhaven Assuradeuren bindend en dat betekent dat Veerhaven Assuradeuren zich houdt aan de uitspraken die Kifid doet. Veerhaven Assuradeuren is aangesloten bij Kifid onder registratienummer 300.000059