

## **Klachtenprocedure Koekenberg Van Vuuren Assuradeuren B.V.**

### **Wat is een klacht?**

Onder een klacht verstaan wij iedere formele uiting van ontevredenheid met betrekking tot de activiteiten van ons bedrijf, het handelen van één van onze medewerkers of van een derde die in opdracht van ons werkzaamheden heeft verricht.

### **Schriftelijk indienen van klachten**

Er zijn veel verschillende klachten. Een klacht ontstaat meestal omdat de klager teleurgesteld is in zijn verwachting. Dit uit zich dan in ontevredenheid. Vaak worden zulke klachten direct opgelost. Deze klachtenprocedure is gericht op klachten die wij schriftelijk ontvangen. U kunt op drie manieren een klacht bij ons indienen:

- Gebruik ons [klachtenformulier](#) of
- Stuur een e-mail naar [b.vanvuuren@kvv.nl](mailto:b.vanvuuren@kvv.nl)
- Stuur een brief naar:

Koekenberg Van Vuuren Assuradeuren B.V.  
t.a.v. de directie  
Postbus 166  
2600 AD Delft

### **Coördinatie en behandeling van klachten**

Wij hebben een klachtencoördinator aangesteld. In onze klachtenprocedure is vastgelegd door wie uw klacht wordt behandeld. Uw klacht wordt niet behandeld door medewerkers die direct betrokken zijn bij de betreffende zaak.

### **Bevestiging**

Als u een klacht indient ontvangt u binnen 7 dagen een bevestiging van ons. In deze bevestiging zullen wij u wijzen op de mogelijke vervolgstappen richting KiFiD, als het ons niet lukt om samen tot een oplossing te komen.

### **Inhoudelijke behandeling van uw klacht**

Wij zullen uw klacht binnen 14 dagen inhoudelijk behandelen. U ontvangt binnen 21 dagen een schriftelijke motivatie van het standpunt dat wij innemen. Als wij uw klacht ongegrond verklaren, zullen wij u wijzen op mogelijke vervolgstappen.

### **Vervolgstappen**

Binnen drie maanden nadat u een definitieve reactie van ons hebt gekregen, kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. De Ombudsman maakt deel uit van het KiFiD en bemiddelt tussen partijen.

Als het geschil niet door bemiddeling van de Ombudsman tot een bevredigende oplossing is gebracht, is het mogelijk om binnen drie maanden na het advies van Ombudsman, de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie van het KiFiD. Uitzonderingen daargelaten, moet dan wel meer dan € 100 in het geding zijn. De Geschillencommissie doet meestal een bindende uitspraak voor beide partijen. De behandeling van de klacht door de Geschillencommissie kost € 50 en als het KiFiD de klacht ongegrond heeft bevonden, zijn de kosten € 100. Als u de beslissing van de Geschillencommissie niet accepteert, dan kunt u de klacht onder voorwaarden bij de laatste instantie van het KiFiD, de Commissie van Beroep, indienen. Kijk voor meer informatie op de website van het [KiFiD](http://www.KiFiD.nl).

*Gegevens KiFiD*

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon : (070) 333 89 99

Internet : [www.KiFiD.nl](http://www.KiFiD.nl)