Doel klachtenregeling

Als klant van *Frans & Dave 'adviseurs in verzekeringen'* mag u vertrouwen op een uitstekende dienstverlening. Er kunnen zich echter omstandigheden voordoen waarbij uw vertrouwen in ons een deuk oploopt. U bent bijvoorbeeld ontevreden over de manier waarop wij uw belangen hebben behartigd.

Wij stellen het in dat geval op prijs wanneer u uw ongenoegen aan ons kenbaar maakt. Alleen dan kunnen wij proberen het onderling vertrouwen weer te herstellen en te versterken, zodat we in de toekomst uw belangen optimaal kunnen blijven behartigen. Met deze doelstelling is een klachtenprocedure opgesteld. Deze procedure draagt zorg voor een juiste afhandeling van klachten die betrekking hebben op *Frans & Dave 'adviseurs in verzekeringen'* of één van haar medewerkers en geeft aan wat betrokkenen van elkaar mogen verwachten en binnen welke termijn.

.

Wij maken onderscheid tussen formele en informele klachten

Informele klachten

Informele klachten zijn klachten en/of opmerkingen die eenvoudig en snel naar volle tevredenheid van betrokken partijen kunnen worden opgelost, zonder dat daar een formele procedure voor noodzakelijk is. U maakt uw klacht bijvoorbeeld telefonisch kenbaar en de betreffende medewerker kan direct een oplossing bieden. Wanneer de informele klacht is opgelost, zal deze als afgehandeld worden beschouwd. Mogelijk ontvangt u hierover nog een bevestigingsbericht. Mocht via deze weg echter geen oplossing geboden (kunnen) worden die naar tevredenheid is van betrokkenen, dan kan besloten worden tot het indienen van een formele klacht.

Formele klachten

Formele klachten zijn klachten die niet snel, eenvoudig en naar tevredenheid van betrokken partijen kunnen worden opgelost. U wordt in dat geval verzocht uw klacht schriftelijk in te dienen bij de directie van *Frans & Dave 'adviseurs in verzekeringen'* Heumenseweg 83A, 6603 KT Wijchen of via e-mail naar info@fransendave.nl

En dan?

Ontvangstbevestiging van de klacht

Na ontvangst van de klacht krijgt u binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging met informatie over de verdere behandeling van uw klacht. Als bijlage wordt een afschrift van deze klachtenprocedure meegestuurd.

Schriftelijke inhoudelijke reactie binnen 2 weken na ontvangst klacht

De klacht zal door een leidinggevende in behandeling worden genomen. De leidinggevende zal intern overleg voeren met de betrokken partijen en binnen 2 weken schriftelijk en inhoudelijk op uw klacht reageren.

De klacht is gegrond of ongegrond

Indien een klacht gegrond is

Indien de klacht gegrond is zal *Frans en Dave 'adviseurs in verzekeringen'* een voorstel doen om met u tot een oplossing te komen.

Indien een klacht ongegrond is

Wanneer de directie van mening is dat de klacht ongegrond is en er in gezamenlijk overleg geen oplossing gevonden kan worden, heeft u de mogelijkheid om tegen dit besluit in bezwaar te gaan.

Bezwaar

Het is mogelijk om bij *Frans & Dave 'adviseurs in verzekeringen'* bezwaar aan te tekenen tegen het eerder ingenomen standpunt. Het bezwaar dient schriftelijk en/of per mail gericht te worden aan en middels de eerder genoemde kanalen.
De directie zal uw bezwaar persoonlijk behandelen. De directie zal toetsen of de leidinggevende tot een juist besluit is gekomen. Er zal wederom binnen twee weken een inhoudelijke reactie volgen.

Kifid

U kunt zich ook wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening(Kifid). Kifid is een onafhankelijk klachtenloket dat zich bezighoudt met het oplossen van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners. Is een adviseur aangesloten bij het Kifid, ontvangt deze een Kifid meldingsnummer. Dit nummer kunt u doorgeven als u melding maakt van de klacht. *Frans & Dave 'adviseurs in verzekeringen'* is aangesloten bij het Kifid met meldingsnummer 300.018501

Wat zijn de vervolgstappen?

Binnen drie maanden nadat u een definitieve reactie heeft gekregen van *Frans & Dave 'adviseurs in verzekeringen',* kan u de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. De ombudsman maakt deel uit van het KIFID en bemiddelt tussen de partijen.

Indien 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 € 100,00 in het geding zijn. De geschillencommissie doet meestal een bindende uitspraak voor beide partijen. De behandeling van de klacht door de Geschillencommissie kost € 50,00 en als het Kifid de klacht ongegrond heeft bevonden, zijn de kosten € 100,00.

Accepteert aanklager de beslissing van de Geschillencommissie niet, dan kan de klacht onder voorwaarden bij de laatste instantie van het Kifid, de Commissie van Beroep, worden ingediend. Meer informatie staat op www.kifid.nl

Het klachtenloket is bereikbaar via:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG ’s-Gravenhage
Telefoon: 0900 355 22 48
E-mail: info@kifid.nl

Rechter

U kunt uw klacht uiteraard ook te allen tijde voorleggen aan de daartoe bevoegde civiele rechter.