

# Klachtenregeling



**OOTES**  
VERZEKERINGEN

## Klachtenregeling

Ootes Verzekeringen BV ziet elke blijf van onvrede over onze dienstverlening als een klacht en neemt deze dan ook serieus. Wij verzoeken u deze te melden zodat de melding kan worden geïnterpreteerd en geregistreerd als klacht. Geef uw klacht door via [info@ootes-verzekeringen.nl](mailto:info@ootes-verzekeringen.nl) dan wordt deze direct opgepakt en met de directie besproken. Gezamenlijk kunnen we dan werken aan een oplossing.

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. Ootes Verzekeringen BV is aangesloten bij het KIFID met meldingsnummer 300.018695.

### Wanneer kunt u een antwoord verwachten?

U ontvangt binnen 7 werkdagen een bevestiging. De inhoudelijke behandeling van de klacht wordt binnen 14 werkdagen afgerond, u ontvangt binnen 21 werkdagen een schriftelijke motivering van het ingenomen standpunt.

### Wat zijn de vervolgstappen?

Binnen drie maanden nadat u een definitieve reactie heeft gekregen van Ootes Verzekeringen BV kunt 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](http://www.kifid.nl)

**Het klachtenloket is bereikbaar via:**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG 's-Gravenhage

0900-3552248

[info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)