

## Klachtenprocedure Overwater Volmachtbedrijf B.V.

### **Inleiding**

Overwater Volmachtbedrijf B.V. besteedt voortdurend grote zorg aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Als dat zo is, dan horen we dat graag van u, want klachten over onze dienstverlening nemen wij zéér serieus.

### **Definitie klacht**

Een klacht is iedere formele uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen van Overwater Volmachtbedrijf B.V. of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van Overwater Volmachtbedrijf B.V. werkzaamheden heeft verricht.

### **Schriftelijke indiening van klachten**

Klachten zijn er in een grote verscheidenheid. Een klacht ontstaat meestal omdat de klant teleurgesteld is in zijn verwachting en dit uit zich dan in ontevredenheid. Vaak worden klachten direct opgelost. Deze klachtenprocedure is gericht op klachten die schriftelijk (via ons klachtenformulier, per e-mail of brief) zijn ingediend. De brief moet gericht worden aan de directie Overwater Volmachtbedrijf, Postbus 5506, 3270 AA Mijnsheerenland of via [info@overwater-volmacht.nl](mailto:info@overwater-volmacht.nl).

Voor de goede orde gaat het hier om klachten die uitsluitend betrekking hebben op de activiteiten van Overwater Volmachtbedrijf B.V.

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

Overwater Volmachtbedrijf B.V. heeft een klachtencoördinator aangesteld die de klacht in behandeling neemt. De klacht wordt niet behandeld door de medewerker(s) die direct betrokken is/zijn bij de betreffende zaak.

### **Bevestiging**

De klant ontvangt binnen zeven dagen een bevestiging. De klant wordt gewezen op de mogelijke vervolgstappen richting Kifid wanneer het niet lukt om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

### **Inhoudelijke behandeling van de klacht**

De inhoudelijke behandeling van de klacht door de klachtencoördinator wordt binnen 14 dagen afgerond. De klant ontvangt binnen 21 dagen een schriftelijke motivering van het ingenomen standpunt. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, kan de klant de volgende vervolgstappen nemen:

## **VERVOLGSTAPPEN**

### **Kifid**

Binnen drie maanden nadat de klant een definitieve reactie heeft gekregen, kan de klant de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. De ombudsman maakt deel uit van het Kifid en bemiddelt tussen partijen (Dit geldt niet voor een klacht over ziektekosten). 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,- 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,-. Accepteert de klant 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).

### **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)

Kifid nummer: 300.004766