OVERWATER
VOLMACHTBEDRIJF B.V.

nvga verbindt en organiseert

Klachtenprocedure
Versie 20 november 2026

NVGA model klachtenprocedure

Definitie klacht
Een klacht is iedere formele uiting van ontevredenheid over een geleverde dienst of een bejegening van de Gevolmachtigde Agent of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van de Gevolmachtigde Agent werkzaamheden heeft verricht.

Schriftelijke indiening van klachten
Klachten zijn er in een grote verscheidenheid. Een klacht ontstaat meestal omdat de klager 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 (per e-mail of brief) zijn ingediend. De brief of e-mail (info@overwater-volmacht.nl) moet gericht worden aan de directie van het volmachtbedrijf.

Voor de goede orde gaat het hier om klachten die uitsluitend betrekking hebben op de activiteiten van het volmachtbedrijf.

Coördinatie en behandeling van klachten
De Gevolmachtigde Agent stelt een klachtencoördinator aan. De Gevolmachtigde Agent legt in de klachtenprocedure vast door wie de klacht wordt behandeld. Dat kan de directie zijn maar ook een speciale klachtencommissie. De klacht wordt niet behandeld door de medewerker(s) die direct betrokken is(zijn) bij de betreffende zaak.

Bevestiging aan klager
De klager ontvangt binnen 7 dagen een bevestiging. Klager 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 directie of speciale klachtencommissie wordt binnen 14 dagen afgerond. Klager ontvangt binnen 21 dagen een schriftelijke motivering van het ingenomen standpunt. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, wordt klager gewezen op de mogelijke vervolgstappen.

Vervolgstappen
Kifid
Binnen drie maanden nadat klager een definitieve reactie heeft gekregen van de Gevolmachtigde Agent, kan klager de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. De ombudsman maakt deel uit van het Kifid en bemiddelt tussen 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,- 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 klager 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.

Gegevens Kifid
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: (070) 333 89 99
Internet : www.kifid.nl