

# Onze klachtenprocedure

## Klachten

Bent u niet tevreden over ons of voldoet iets niet aan uw verwachting. Dan horen wij dat graag van u. Wij nemen klachten serieus en willen graag iedere klacht naar tevredenheid oplossen.

## Hoe dient u uw klacht in?

U kunt uw klacht doorgeven op één van de volgende manieren:

- Schriftelijk t.a.v. de directie: stuur uw klacht naar OVM Onderlinge Verzekeringen, Postbus 10, 7270 AA Borculo
- Telefonisch: u kunt ons bereiken op 0545 – 483 483
- Op onze kantoren in Borculo of Winterswijk
- Per e-mail: stuur uw e-mail naar [directie@ovm.nl](mailto:directie@ovm.nl)

## Welke gegevens hebben wij van u nodig?

Om uw klacht te kunnen behandelen hebben wij een aantal gegevens van u nodig. Wij verzoeken u om deze gegevens bij uw klacht te vermelden of bij de hand te hebben wanneer u telefonisch contact met ons opneemt.

- Uw naam, adres en telefoonnummer waarop u bereikbaar bent;
- Een omschrijving van de klacht;
- Eventuele bijlagen om uw klacht te onderbouwen;
- Welke oplossing u voorstelt.

## Wanneer kunt u antwoord van ons verwachten?

Binnen twee werkdagen nadat wij uw klacht hebben ontvangen, krijgt u van ons een schriftelijke ontvangstbevestiging.

## Klachtbehandeling

Nadat wij uw klacht in behandeling hebben genomen krijgt u binnen 2 weken een schriftelijke reactie van de directie. Wanneer deze termijn niet haalbaar blijkt te zijn, dan zullen wij u hierover tijdig schriftelijk berichten met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

Wij geven duidelijk aan in welke stappen uw klacht behandeld wordt.

In onze schriftelijke reactie informeren wij u over ons standpunt. Wij geven aan waarom wij uw klacht toewijzen of afwijzen. Dit onderbouwen wij met duidelijke argumenten.

Op uw verzoek laten wij u zien wat er in uw klachtdossier staat. Heeft u vragen over de klachtbehandeling? Die beantwoorden wij uiteraard graag.

Indien uw klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkheidsstelling dan wordt de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

Na elke klacht bekijken wij of wij herhaling van dit type klachten kunnen voorkomen. Soms geeft een klacht aanleiding om een product of dienst aan te passen. Als dat in uw situatie geldt, dan zullen wij u hierover berichten.

## **Klachtendossier**

Voor elke klacht maken wij een klachtendossier op. Hierin wordt opgenomen:

- De NAW gegevens van de klager;
- De indieningsdatum van de klacht;
- Een omschrijving van de klacht;
- De datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

## **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Bent u niet tevreden over hoe wij uw klacht hebben afgehandeld? Dan kunt u uw klacht binnen drie maanden voorleggen aan de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KifiD). U kunt uw klacht bij het KifiD indienen nadat u eerst onze klachtenprocedure heeft doorlopen. Wij zijn bij het KifiD aangesloten onder nummer 200.000136 en hebben ons verplicht om neer te leggen bij de uitspraak die het instituut doet. Meer informatie vindt u op de website van het KifiD. Het adres van het KifiD is: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

## **Tuchtraad Verzekeraars**

De Tuchtraad Verzekeraars houdt toezicht op het gedrag van verzekeraars. Zij toetst klachten op basis van bindende zelfregulering van het Verbond van Verzekeraars.

Consumenten kunnen in het algemeen niet rechtstreeks bij de Tuchtraad hun klacht neerleggen. Het Kifid kan tuchtklachten doorverwijzen naar de Tuchtraad. De Tuchtraad beoordeelt of een klacht gegrond is of niet. Als een klacht gegrond is, kan de Tuchtraad straf opleggen.

Een straf kan variëren van een waarschuwing tot een berisping. Maar bijvoorbeeld ook het met naam en toenaam bekendmaken van de uitspraak. Ook kan de Tuchtraad het Verbond advies geven over het nemen van maatregelen tegen een verzekeraar. Zoals beëindiging van het lidmaatschap van het Verbond. De Tuchtraad kan geen schadevergoeding opleggen aan de verzekeraar.

Gaat de klacht over de naleving van de Gedragscode Verzekeraars, zoals een snelle en zorgvuldige schadeafhandeling? Dan kunnen verzekeringsklanten en andere belanghebbenden die niet terecht kunnen bij Kifid, wel zelf een klacht indienen bij de Tuchtraad.

Wilt u meer informatie? Raadpleeg het reglement van de Tuchtraad op [tuchtraadverzekeraars.nl](https://tuchtraadverzekeraars.nl).

---

*Deze pagina is voor het laatst aangepast op 4 augustus 2025*