



# Klachtenregeling

## Inleiding

Bent u niet tevreden over ons of onze dienstverlening, dan willen we dat graag van u weten. In deze klachtenregeling van NV schade leest u hoe u een klacht indient en wat we met uw klacht doen. Bent u niet tevreden over onze reactie op uw klacht? Dan heeft u twee keer de mogelijkheid om uw klacht opnieuw te laten beoordelen: eerst door de directie van NV schade en daarna door het Kifid of de rechter. Hieronder leggen we de klachtenregeling van NV schade stap voor stap uit.

## Wat moet u eerst doen als u een klacht heeft?

Als u een klacht heeft, neem dan eerst contact op met NV schade. Doet u dit zo snel mogelijk nadat uw klacht is ontstaan. Ons telefoonnummer is 070 316 08 34. U kunt ook een e-mail sturen naar [klachten@nvschade-mt.nl](mailto:klachten@nvschade-mt.nl), het contactformulier op onze website invullen of een brief sturen naar het volgende adres:

NV schade  
Aan: de klachtencoördinator  
Antwoordnummer 16062  
2501 VE Den Haag

Om uw klacht goed te kunnen behandelen, is het belangrijk dat u ons de volgende informatie geeft:

- Het onderwerp waarover uw klacht gaat.
- Een omschrijving van uw klacht.
- Welke oplossing u zelf voorstelt.
- De datum waarop u uw klacht indient.
- Uw naam.
- Uw adres.
- Uw persoonsnummer of werkgevernnummer.
- Uw telefoonnummer of mailadres waarop we u overdag kunnen bereiken.
- Documenten die belangrijk zijn voor de behandeling van uw klacht.

We sturen binnen 3 werkdagen een reactie, waarin we u laten weten dat we uw klacht hebben ontvangen.

## Behandeling van uw klacht

- We behandelen uw klacht binnen 10 werkdagen. We gaan daarbij uit van de datum waarop wij de klacht hebben ontvangen. U krijgt van ons een brief of mail met daarin onze reactie op uw klacht. Lukt het ons niet om uw klacht binnen 10 werkdagen te behandelen? Dan laten wij u dat per brief of mail weten en geven we aan wanneer u onze reactie kunt verwachten.

- Uw klacht wordt behandeld door een medewerker van NV schade die niets met uw klacht te maken heeft. Misschien heeft deze medewerker meer informatie nodig om uw klacht goed te kunnen beoordelen. De medewerker neemt dan contact op met u, met degene die betrokken is bij de klacht of met andere medewerkers van NV schade.
- In de volgende situaties kunnen wij uw klacht niet in behandeling nemen:
  - Uw klacht gaat over een geschil dat nog in behandeling is bij het Kifid of de rechter.
  - U heeft een klacht waarover het Kifid of een rechter al een uitspraak heeft gedaan.
  - U dient uw klacht voor de tweede keer in. We hebben uw klacht toen al behandeld volgens deze klachtenregeling.

## Bent u niet tevreden over onze reactie op uw klacht?

Misschien bent u niet tevreden over onze reactie op uw klacht. In dat geval kunt u uw klacht indienen bij de directie van NV schade. U moet dit doen binnen 3 maanden nadat u onze reactie heeft gekregen.

Stuur uw brief naar het volgende adres:

NV schade  
Aan: de directie  
Antwoordnummer 16062  
2501 VE Den Haag

We sturen binnen 3 werkdagen een reactie terug, waarin we laten weten dat we uw klacht hebben ontvangen.

## Behandeling van uw klacht door de directie van NV schade

- De directie van NV schade behandelt uw klacht binnen 10 werkdagen. We gaan daarbij uit van de datum waarop wij de klacht hebben ontvangen. U krijgt van ons een ondertekende brief met het besluit van de directie en een uitleg van de reden van het besluit. Heeft de directie meer tijd nodig om uw klacht te behandelen? Dan krijgt u een brief of mail waarin staat wanneer u een reactie mag verwachten en wat de reden van de vertraging is.
- Bij de beoordeling van uw klacht gaat de directie uit van de voorwaarden die horen bij de verzekering, en de informatie die u en NV schade hebben aangeleverd. Daarnaast houdt de directie rekening met eerdere uitspraken van rechters, het Kifid, de Tuchtraad Assurantiën en andere instituten van de overheid of de verzekeringsbranche.

### Bent u niet tevreden met het besluit van de directie?

- Bent u het niet eens met het besluit van de directie en bent u werknemer? Dan kunt u uw klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Meld uw klacht op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Een brief sturen kan ook naar het volgende adres:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
0900-3552248

- U kunt met uw klacht ook altijd naar de rechter. Als u dat doet, kunt u er daarna niet meer mee naar het KiFiD. Het KiFiD behandelt namelijk geen klachten die al bij een rechter zijn ingediend.
- Klachten die u indient bij het Kifid of de rechter, worden door de directie van NV schade beoordeeld en behandeld.
- Het Kifid en andere partijen die bij uw klacht betrokken zijn, kunnen uw klacht ook voorleggen aan de Tuchtraad Assurantiën. Deze Tuchtraad controleert of NV schade zich houdt aan de gedragscode die is opgesteld voor verzekeraars.
- Het Kifid, NV schade, de rechtbank en de Tuchtraad Assurantiën hebben allemaal hun eigen klachtenregeling. Staat in de klachtenregeling van NV schade iets wat niet klopt met wat er in een van de andere klachtenregelingen staat? Dan geldt dat wat er in de andere regelingen staat.

### Uw privacy

- Wij behandelen uw persoonlijke gegevens volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Dit betekent dat wij alleen de gegevens verwerken die we echt nodig hebben voor de behandeling van uw klacht.

- Wij bewaren uw klacht in een geautomatiseerd systeem. Hierin staan de volgende gegevens:
  - Uw naam.
  - Uw adres.
  - De omschrijving van uw klacht.
  - De datum waarop wij uw klacht hebben ontvangen.
  - Hoe we uw klacht hebben behandeld.
  - Het besluit van de directie van NV schade.
- Wij gebruiken deze gegevens alleen om vast te stellen hoeveel klachten wij ieder jaar ontvangen en waarover de klachten gaan. Deze informatie gebruiken we om klachtenrapportages te maken en om onze dienstverlening te verbeteren. En laten we een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren door een extern bureau? Dan geven we hen de gegevens uit het systeem die zij nodig hebben om dat onderzoek uit te voeren. De antwoorden die het bureau krijgt, verwerken zij anoniem.
- U mag ons altijd vragen om uw klachtdossier in te zien.

**Deze klachtenregeling is vastgesteld op 1 juli 2013 door de directie van NV schade.**