



KLACHTENPROCEDURE

KZN ASSURANTIËN BV
KZN ADVIES BV

HEEFT U VRAGEN? DAN HELPEN WIJ U GRAAG!

0297 367 570

INFO@KZN.NL

Klachtenprocedure

Uiteraard doen wij al het mogelijke om een klacht te voorkomen. Heeft u echter een klacht over een product van KZN of over onze dienstverlening? Wij adviseren u hiervoor de volgende stappen te nemen.

Stap 1: Samen proberen om een oplossing te vinden.

Samen zoeken naar een passende oplossing waarin u en wij ons kunnen vinden is altijd te prefereren. Veel klachten worden tot tevredenheid opgelost door even de tijd te nemen om met elkaar te praten.

Stap 2: Klachtenservice KZN

Heeft het overleg geen bevredigend resultaat opgeleverd? Dan kunt u een formele klacht indienen bij KZN via het klachtenformulier. U kunt ook een brief sturen aan:

**De directie van
KZN Assurantiën B.V.
Zwarteweg 121
1431 VL Aalsmeer**

Geef in uw brief antwoord op de volgende drie vragen:

- **Wat is uw klacht?**
- **Wat is het resultaat van stap 1?**
- **Welke oplossing van uw klacht stelt u voor?**

Wij streven er naar om binnen twee werkdagen reactie te geven op uw klacht. Vergeet niet uw naam, adres, woonplaats en contract- of polisnummer te vermelden.

Stap 3: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Als uw formele klacht in overleg met KZN niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. Dit moet u doen binnen drie maanden nadat u een definitieve reactie van KZN hebt gekregen. De Ombudsman maakt deel uit van het Kifid en bemiddelt tussen partijen.

Het adres van de Ombudsman is:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Bezoekadres:

Kantoren Stichtage
Koningin Julianaplein 10
2595 AA Den Haag

Contactgegevens:

Telefoon: 070 333 8 999
consumenten@kifid.nl

Voor meer informatie: www.kifid.nl

Aan het indienen van een klacht bij het Kifid zijn kosten verbonden. Indien het geschil niet door bemiddeling van de Ombudsman tot een bevredigende oplossing is gebracht, is het in het algemeen mogelijk uw klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van het Kifid. Dit dient u te doen binnen drie maanden nadat u het oordeel van de Ombudsman hebt vernomen. In de regel is de uitspraak van de Geschillencommissie bindend voor beide partijen.

Voor uw zorgverzekering geldt een apart klachteninstituut. U kunt uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorgverzekeringen of de Ombudsman Zorgverzekeringen van de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). Uw zorgverzekeraar hoort binnen zes weken antwoord te geven. Bent u het dan nog niet eens met de zorgverzekeraar, dan kunt u een klacht indienen bij de SKGZ. Dit moet u doen binnen dertien maanden nadat uw klacht bij de zorgverzekeraar heeft gemeld of binnen één jaar nadat de zorgverzekeraar op uw klacht heeft gereageerd.

Heeft de Ombudsman Zorgverzekeringen al bemiddeld? En wilt u een uitspraak van de Geschillencommissie Zorgverzekeringen? Dan heeft u drie maanden de tijd om bij de Geschillencommissie om een uitspraak te vragen. Deze termijn gaat in op de dag dat de Ombudsman u zijn conclusie heeft gestuurd.

Het adres van de Geschillencommissie en de Ombudsman is:

Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ)
Postbus 291
3700 AG Zeist

Antwoordnummer 5518 (geen postzegel nodig)
3700 VB Zeist

Bezoekadres:

Het Rond 6D
3701 HS Zeist

088 900 6 900
info@skgz.nl

Voor meer informatie: www.SKGZ.nl

Stap 4: De rechter

Wilt u geen gebruik maken van deze klachtenbehandelingsmogelijkheden, of vindt u de behandeling of uitkomst hiervan niet bevredigend? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.

Juridische hulp

Het kan zijn dat u vooraf of tijdens een klachtenprocedure juridische advies wenst. U kunt dan contact opnemen met uw rechtsbijstandverzekeraar, het Juridisch loket of een advocaat. Kosten die hieraan verbonden zijn komen in principe voor uw rekening.

Het Juridisch Loket

Het Juridisch Loket geeft gratis juridisch advies. U kunt met het Juridisch Loket bellen, mailen of langskomen tijdens de openingstijden.

Bellen:

0900 - 8020

Maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 18.00 uur.

Mailen:

Via het contactformulier van de website kunt u uw vraag insturen. Zij verwachten binnen drie werkdagen antwoord te geven.

Langskomen op de vestiging:

U kunt zonder afspraak binnenlopen tijdens het inloopspreekuur. Controleer de openingstijden per vestiging op www.juridischloket.nl

Afspraak maken:

Indien de jurist besluit dat er meer tijd nodig is om uw vraag te kunnen beantwoorden zal er een afspraak met u worden gemaakt. Aan deze afspraak zitten inkomens-en vermogensgrenzen, bepaald door de Wet op Rechtsbijstand.

