

## Klachtenprocedure

### Klachtenprocedure

Wij streven ernaar om u altijd naar tevredenheid te helpen. Als u een ontevreden bent, dan kunt u zich wenden tot uw adviseur. Komt u daar samen niet uit, dan kunt u een officiële klacht indienen.

U kunt schriftelijk een officiële klacht indienen bij de Directie van Posthumus Assurantiën anno 1935 B.V. De klacht kunt u indienen door een mail te sturen naar [info@posthumus-assurantien.nl](mailto:info@posthumus-assurantien.nl)

Voor het behandelen van een klacht hebben wij de volgende gegevens nodig:

- Uw naam, adres, woonplaats en contactgegevens;
- Op welke datum de klacht is ontstaan;
- Waarover uw klacht gaat (klachtomschrijving).

Na het versturen van de klacht ontvangt u binnen maximaal 5 dagen een ontvangstbevestiging. Heeft u geen ontvangstbevestiging gekregen? Dan kunt u het beste nogmaals de klacht indienen via de email of telefonisch contact opnemen.

Na ontvangst van de klacht zal de Directie de klacht in behandeling nemen. De klacht wordt nooit behandeld door de medewerker(s) die direct betrokken is/zijn bij de betreffende zaak.

De interne behandeling van uw klacht duurt maximaal 14 dagen vanaf het ontvangen van de klacht. Binnen 21 dagen na de ontvangstbevestiging ontvangt u onze definitieve reactie: een schriftelijke motivering van het ingenomen standpunt. Er kan van deze termijn worden afgeweken indien er meer informatie benodigd is voor de beoordeling en afhandeling van de klacht. Wij zullen dit tijdig communiceren en de benodigde informatie bij u uitvragen. U krijgt daarbij een redelijke termijn voor het beantwoorden en toesturen van de benodigde informatie. Indien de klachtencommissie de klacht ongegrond verklaart, wijzen wij u op de mogelijke vervolgstappen die u kunt nemen.

### **Mogelijke vervolgstappen voor u:**

Binnen drie maanden na onze definitieve reactie, kunt u uw klacht voorleggen bij de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. De Ombudsman maakt deel uit van het Kifid en bemiddelt tussen partijen.

Overal voor u, advies op maat en transparant.

### Geschillencommissie van het Kifid

Leidt de bemiddeling van de Ombudsman voor u niet tot een bevredigende oplossing? Dan kunt u binnen drie maanden na zijn uitspraak de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie van het Kifid. De behandeling door de Geschillencommissie kost € 50,- en als het Kifid de klacht ongegrond heeft bevonden, zijn de kosten € 100,-. Het Kifid aansluitingsnummer van ons is 300.000342. De uitspraak van het Kifid is bindend. Dit betekent dat beide partijen zich moeten houden aan de uitspraak van het Kifid.

### Commissie van Beroep

Indien u de beslissing van de Geschillencommissie niet accepteert, kunt u uw klacht sturen naar de Commissie van Beroep. Dit kan alleen onder bepaalde voorwaarden. Deze kunt u vinden op de website van het Kifid.

### Naar de rechter

Bent u na deze stappen niet tevreden met de uitspraken? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de burgerlijke rechter. De rechter beoordeelt de zaak niet opnieuw, maar voert een beperkte toets uit betreft de inhoud en de totstandkoming van de bindende uitspraak.

### Posthumus Assurantiën anno 1935 B.V.

Vlasheuvel 9, 5685 CC Best  
Tel. 0499-310236  
[www.posthumus-assurantien.nl](http://www.posthumus-assurantien.nl)  
[info@posthumus-assurantien.nl](mailto:info@posthumus-assurantien.nl)

Mobiel: 06-41 854300 (Wies)

Mobiel: 06-53 222 616 (Jaap)

Mobiel: 06-23 683066 (Fabio))