OVERWATER
VERZEKERINGEN - PENSIOENEN - HYPOTHEKEN

Klachtenprocedure

Hoe gaan wij om met klachten?

Wij doen ons uiterste best onze dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent. Desondanks kan het voorkomen dat u over onze dienstverlening of een aspect ervan niet tevreden bent. Wij vragen u dit aan ons kenbaar te maken, zodat we kunnen zoeken naar een passende oplossing.

Hoe kunt u een klacht melden?

Onder een klacht verstaan we elke uiting van ontevredenheid over onze dienstverlening. In geval van een klacht vragen wij u deze schriftelijk of per mail aan ons kenbaar te maken via info@overwater-assurantie.nl.

Wij streven ernaar uw klacht spoedig en zorgvuldig te behandelen. Uiterlijk binnen 2 weken laten wij u weten binnen welke termijn wij uw klacht zullen afhandelen. Ons streven is uw klacht binnen een termijn van 6 weken af te ronden; afhankelijk van de inhoud van de klacht kan dit korter of langer zijn (bijvoorbeeld als aanvullende informatie nodig is, die we dan bij u opvragen).

6 weken nadat wij u informeren over de termijn waarbinnen wij de klacht zullen afhandelen of 8 weken na het indienen van de klacht heeft u het recht (als u een particuliere klant bent of klein zakelijk ondernemer) om de klacht rechtstreeks en kosteloos voor te leggen aan een erkende geschilleninstantie. Het Kifid is de erkende instantie binnen de financiële sector die klachten behandelt en bemiddelt tussen partijen. Let op: het Kifid hanteert uiterste termijnen voor het indienen van klachten (zie daarvoor het Reglement Geschillencommissie Kifid op www.kifid.nl). De contactgegevens van het Kifid zijn: Postbus 93257, 2509 AD Den Haag of consumenten@kifid.nl.

U kunt er ook voor kiezen de klacht voor te leggen aan de bevoegde civiele rechter.

Wij zijn aangesloten bij het Kifid, ons aansluitnummer is 300.004.766. De uitspraak van het Kifid is voor ons bindend. Dit betekent dat wij de inhoud van de uitspraak zullen opvolgen.

Wat als we uw klacht (deels) afwijzen?

Mocht u het onverhoopt (deels) niet eens zijn met de uitkomst van de klachtafhandeling, dan kunt u (als particuliere klant) de klacht voorleggen aan het Kifid. Dit is mogelijk binnen een termijn van 3 maanden na onze beoordeling van de klacht of binnen een 1 jaar nadat u een klacht aan ons hebt voorgelegd. U kunt er ook voor kiezen om de klacht direct voor te leggen aan de bevoegde civiele rechter.

Deze klachtenprocedure treedt per 20 november 2026 in werking en is rechtstreeks van toepassing op alle door Overwater gesloten overeenkomsten.