

Externe klachtenprocedure

Wij besteden voortdurend grote zorg aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Als dat zo is horen wij dat graag van u, want klachten over onze dienstverlening nemen wij zéér serieus. Zo kennen wij een interne klachtenprocedure en zijn wij aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Wanneer u een klacht heeft dan kunt u dat per email of brief aan ons kenbaar maken. Onze gegevens zijn:

Den Ouden Assuradeuren B.V.
Kroonkruid 38
2914 BN NIEUWERKERK AAN DEN IJSSEL
Telefoon 0180 - 312 177
info@doa.nl

Wanneer wij uw klacht hebben ontvangen dan ontvangt u van ons binnen 3 werkdagen dagen een schriftelijke bevestiging. Binnen 14 dagen ontvangt u van ons een eerste inhoudelijke reactie.

Wij doen er alles aan om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Wanneer het niet lukt om tot een gezamenlijke oplossing te komen dan kunt u de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U moet dit doen binnen drie maanden nadat u een definitieve reactie van ons heeft gekregen.

Gegevens Kifid:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257

2509 AG Den Haag
Telefoon (070) 333 89 99
www.kifid.nl

Ook is het mogelijk om met uw klacht naar de burgerrechter te stappen. Wanneer u met uw klacht naar de rechter gaat kunt u niet meer naar het Kifid.

Zie ook de consumenteninformatie "[Een financiële klacht](#)" van de AFM.