

Informatie **Klachtenregeling**

KR2019



Toelichting Klachtenregeling

Heeft u een klacht? OOM Verzekeringen wil graag dat u tevreden bent. Heeft u toch een klacht, dan vragen wij u om dit aan ons te laten weten. Wij doen ons best om een passende oplossing te zoeken. In deze regeling leggen wij u uit hoe u een klacht indient en welke stappen doorlopen kunnen of moeten worden.

Inhoudsopgave

Wat bedoelen we met klachten?	4
Hoe kunt u een klacht indienen?	5
Klachtenprocedure bij OOM Verzekeringen (stap 1 en 2)	5
Klachtenorganisaties of rechter (stap 3)	6
Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ)	6
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)	7
Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)	7
Rechter	7

Wat bedoelen we met klachten?

Een klacht is elke telefonische of schriftelijke melding of reactie van u aan ons waaruit blijkt dat aan uw verwachting niet is voldaan. De belangrijkste voorbeelden:

- klachten over een beslissing die we hebben genomen;
- klachten over onze dienstverlening;
- privacyklachten. Dit zijn alle klachten over hoe we omgaan met uw persoonsgegevens.

Een misverstand dat wij snel kunnen verhelpen valt niet onder een klacht.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Geef uw klacht eerst aan OOM Verzekeringen door. Verwachtte u een andere oplossing of komen wij er samen niet uit dan kunt u terecht bij een onafhankelijke partij. De klachtenprocedure is:

Stap 1: bij de behandelende afdeling van OOM Verzekeringen

U kunt een klacht telefonisch, schriftelijk of via de e-mail bij ons indienen.

Stap 2: bij de directie van OOM Verzekeringen

Wanneer u niet tot een oplossing komt met de afdeling, dan is het mogelijk om uw klacht voor te leggen aan de directie. Dit kan telefonisch, schriftelijk of via e-mail. Wij doen opnieuw onderzoek naar uw klacht en bekijken het antwoord dat eerder is gegeven.

Stap 3: naar een onafhankelijke klachtenorganisatie of de rechter

Is uw klacht niet opgelost? Dan kunt u het geschil voorleggen aan een klachtenorganisatie of aan de rechter in Den Haag.

Het is voor (zakelijke) klanten niet altijd mogelijk om een klacht in te dienen bij een klachtenorganisatie. Kunt u uw klacht niet kwijt of wilt u dit niet? Dan heeft u de mogelijkheid om naar de rechter te gaan.

Klachtenprocedure bij OOM Verzekeringen (stap 1 en 2)

Als u een klacht heeft vragen wij u om uw klacht binnen 12 maanden na de gebeurtenis te melden bij OOM Verzekeringen.

Voor de afhandeling van uw klacht hebben wij de volgende gegevens nodig:

- uw contactgegevens (adres, telefoon, fax, e-mailadres);
- uw polisnummer;
- een omschrijving waar de klacht over gaat.

Heeft u informatie die uw klacht duidelijker maakt? Stuur dan kopieën van de informatie mee. De contactgegevens van OOM Verzekeringen zijn:

OOM Verzekeringen

Postbus 3036

2280 GA Rijswijk

Nederland

Telefoon: +31 (0)70 353 21 00

E-mail: info@oomverzekeringen.nl

www.oomverzekeringen.nl

Wat gebeurt er daarna?

Wij nemen uw klacht zo snel mogelijk in behandeling.

U krijgt altijd binnen 10 werkdagen bericht met:

- het antwoord; of
- een ontvangstbevestiging. Hierin staat ook wanneer u een inhoudelijk antwoord krijgt.

Klachtenorganisaties of rechter (stap 3)

Heeft u onze klachtenprocedure helemaal doorlopen en bent u het niet eens met de uitkomst? Dan kunt u terecht bij een klachtenorganisatie (KiFiD of SKGZ) en/of de rechter.

De Ombudsman van het KiFiD of SKGZ bemiddelt bij een klacht tussen u en OOM Verzekeringen. Als u het niet eens bent met het advies van de Ombudsman, dan is het mogelijk om naar de Geschillencommissie van de klachtenorganisatie te gaan. U heeft de mogelijkheid om de stap van de Ombudsman over te slaan, u kunt zich namelijk ook direct tot de Geschillencommissie wenden. De uitspraken van de Geschillencommissies zijn bindend. Hou bij het indienen van uw klacht rekening met de termijnen en de werkwijzen van de klachtenorganisaties. Hieronder vindt u een overzicht waar u terecht kunt en de contactgegevens.



Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ)

SKGZ behandelt klachten over de Ziektekosten- of SOS-verzekeringen die u heeft afgesloten bij:

- OOM Global Care N.V.

SKGZ is als volgt te bereiken:

Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen

Postbus 291

3700 AG Zeist

Telefoon: +31 (0)88 900 69 00

E-mail: info@skgz.nl

www.skgz.nl (U kunt uw klacht online indienen)

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Het KiFiD behandelt klachten over schadeverzekeringen die u heeft afgesloten bij:

- **OOM Schadeverzekeringen N.V.**, als lid van het Verbond van Verzekeraars;
- **"O.O.M." Onderlinge Molestverzekering-Maatschappij U.A.**, als lid van de Federatie van Onderlinge Verzekeringmaatschappijen (FOV).

KiFiD is als volgt te bereiken:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257,
2509 AG Den Haag
Telefoon: +31 (0)70 333 89 99
www.kifid.nl (U kunt uw klacht online indienen)

Nederlandse Zorgautoriteit (NZA)

De NZa behandelt klachten over de formulieren van onze Ziektelasten- of SOS-verzekering.

De NZa is als volgt te bereiken:

Nederlandse Zorgautoriteit

T.a.v. de Informatielijn/het Meldpunt
Postbus 3017
3502 GA Utrecht
Telefoon (Informatielijn/Meldpunt): 0900-7707070 (op werkdagen van 9.00-14.00 uur € 0,05 per minuut)
E-mail: info@nza.nl
www.nza.nl

Rechter

Het is ook mogelijk om uw klacht voor te leggen bij de rechter in Den Haag. Meer informatie over de rechter en het zoeken naar rechtsbijstand vindt op de website www.rechtspraak.nl.

Als er een bindend advies door SKGZ of KiFiD is uitgebracht dan beoordeelt de rechter uw zaak niet meer inhoudelijk. De rechter bekijkt de zaak alleen procedureel.

De rechtbank is als volgt te bereiken:

Paleis van Justitie

Postbus 20302
2500 EH Den Haag
Telefoon: +31 (0)70 381 31 31
Fax: +31 (0)70 381 28 88
www.rechtspraak.nl

De handelsnaam OOM Verzekeringen wordt gebruikt door OOM Holding N.V. (KvK Den Haag 27194193), OOM Global Care N.V. (AFM 12000623, KvK Den Haag 27111654), OOM Schadeverzekering N.V. (AFM 12000624, KvK Den Haag 27155593) en "O.O.M." Onderlinge Molestverzekering-Maatschappij U.A. (KvK Den Haag 27117235). Deze ondernemingen zijn statutair gevestigd in Den Haag en houden gezamenlijk kantoor in Rijswijk.



OOM Verzekeringen
Postbus 3036
2280 GA Rijswijk
Nederland

T +31 (0)70 353 21 00
F +31 (0)70 360 18 73
E info@oomverzekeringen.nl
I www.oomverzekeringen.nl