**Klachten**

**Wat kunt u doen als u niet tevreden bent?**
**‍**
Bel ons op!
Wij zijn elke werkdag bereikbaar tussen 8:30 en 17:00 uur op telefoonnummer 088 999 3701.  Als u ons belt dan kunt u uw ongenoegen aan onze medewerker vertellen. Zij nemen uw klacht serieus en horen graag van u hoe zij u kunnen helpen. Komt u er toch niet uit en blijft u ontevreden?

Mail of schrijf uw ongenoegen aan:
Volvo Car Insurance
t.a.v. Klachtenbureau
Postbus 454153 ZG Beesd
‍[klachten@volvocarinsurance.nl](https://www.volvocars.com/nl/lease-en-financiering/producten/insurance/klachten%40volvocarinsurance.nl)

Naast uw klacht vernemen wij graag van u welke oplossing u van ons wenst.
Als u wilt, kunt u gebruik maken van ons klachtenformulier. In het formulier verzoeken wij u om gegevens te vermelden waardoor het voor ons gemakkelijker wordt om uw klacht te behandelen. Voor het klachtenformulier klik [hier](https://volvocarstools.nl/klachtenformulier/).
‍
‍**Hoe wordt mijn klacht behandeld?**
**‍**
U ontvangt binnen 3 werkdagen een bevestiging van uw klacht. In de bevestiging staat welke stappen worden gezet om uw klacht te beoordelen. Indien nodig wordt contact met u opgenomen om u in de gelegenheid te stellen uw klacht en gewenste oplossing te verduidelijken.
Uw klacht wordt opgepakt door een medewerker van het Klachtenbureau. Deze medewerker is niet betrokken geweest bij datgene waarover u klaagt. U mag ervan uit gaan dat er serieus en met een frisse blik naar uw klacht wordt gekeken.

**Wanneer krijgt u antwoord op uw klacht?**
**‍**
Wij streven ernaar om klachten binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht af te ronden. Als de klacht ingewikkelder is en nader onderzoek vergt, laten wij u dat weten en vertellen wij u hoe lang wij nodig denken te hebben en waarom dat is. Wij willen u echter niet onnodig lang laten wachten en trachten de ingewikkelde klachten binnen 12 weken af te ronden. Indien dat niet lukt ontvangt u daarover uiteraard weer bericht van ons. Wij zullen u van de voortgang van de behandeling van de klacht op de hoogte houden.

**Wat voor antwoord krijgt u?**
**‍**
Als wij uw klacht hebben afgerond ontvangt u een bericht waarin ons besluit staat met een toelichting op dat besluit. Indien wij een fout hebben gemaakt dan vertellen wij dat en herstellen wij de fout, en zullen wij tevens actie ondernemen om te voorkomen dat deze fout opnieuw gemaakt gaat worden.
‍
**Wat als u het niet eens bent met het besluit?**

Het is mogelijk dat wij u klacht beargumenteerd afwijzen. Als u het daar niet mee eens bent dan kunt u zich wenden tot:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG  Den Haag

U kunt ook de Tuchtraad Financiële Dienstverlening inschakelen. Zij kijken of wij juist hebben gehandeld.

Tuchtraad Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG  Den Haag

Als u dat van plan bent dan moet u er rekening mee houden dat u dat doet binnen 3 maanden na ontvangt van ons besluit op uw klacht.

Als de Stichting een zaak behandelt waaraan ook een tuchtrechtelijk aspect zit, dan wordt dat deel van de klacht doorverwezen naar de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën). De Stichting informeert u hierover. Dat gebeurt ook als een klacht alleen van tuchtrechtelijke aard is.

**Klagen bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)**

In het reglement van de Tuchtraad (www.tuchtraadfd.nl) staat beschreven wie met welke soort klachten terecht kan bij de Tuchtraad. Consumenten kunnen in het algemeen niet rechtstreeks bij de Tuchtraad klagen over de eigen verzekeraar. Tuchtklachten moet U dus eerst bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening indienen. De Tuchtraad, die onder een onafhankelijke stichting valt, toetst de klachten dan op basis van bindende zelfregulering van het Verbond van Verzekeraars. Dit zijn regels die de verzekeringsbranche voor zichzelf heeft opgesteld, naast de bestaande wet- en regelgeving. De Tuchtraad beoordeelt of een klacht gegrond is of niet. Als een klacht gegrond is, kan de Tuchtraad sancties opleggen. Sancties variëren van een waarschuwing tot een berisping en het met naam en toenaam bekendmaken van de uitspraak. Ook kan de Tuchtraad het Verbond adviseren tot het treffen van verdergaande maatregelen tegen een verzekeraar, zoals beëindiging van het lidmaatschap van het Verbond. Op deze manier wordt de verzekeringsbranche getoetst en gecorrigeerd. Gaat de klacht over de naleving van de Gedragscode Verzekeraars, zoals een voortvarende en zorgvuldige schadeafhandeling? Dan kunnen verzekeringsklanten en andere belanghebbenden die niet terecht kunnen bij Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, wel een klacht indienen bij de Tuchtraad. De Tuchtraad kan geen schadevergoeding opleggen aan de verzekeraar.

Financiële Dienstverlening.

Tuchtraad Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

**U kan ook naar de rechter**

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht voor te leggen aan de rechter in Amsterdam, Rotterdam, Zwolle of Arnhem.

Let op:

Als u direct naar de rechter stapt, dan kunt u daarna niet meer naar de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Als u naar de rechter gaat, kost dat geld; bemiddeling door de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is (grotendeels) gratis.

Met vriendelijke groet,

Volvo Car Nederland B.V.