

A photograph of a sailboat on the water at sunset. The sky is a mix of orange, red, and purple, with some clouds. The water is calm and reflects the colors of the sky. In the background, there are low hills or mountains. Another sailboat is visible in the distance to the right.

Yachtrisk B.V.

Klachtenprocedure

Wij besteden voortdurend grote zorg aan de kwaliteit van onze dienstverlening en doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat u niet volledig tevreden bent. Mocht dit zo zijn, dan horen wij dat graag van u want klachten over onze dienstverlening nemen wij altijd serieus.

Door middel van onze klachtenbehandeling streven wij naar het verbeteren van de klanttevredenheid van onze relaties en de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij volgen hiervoor de onderstaande procedure.

Klachtenmelding

Wanneer u een klacht heeft, verzoeken wij u deze bij voorkeur schriftelijk te melden aan de directie van ons kantoor.

Onze bevestiging

Binnen 3 werkdagen nadat wij uw klacht hebben ontvangen bevestigen wij u schriftelijk dat deze klacht is ontvangen en in behandeling is genomen. In deze bevestiging wordt opgenomen:

- de datum waarop uw klacht is ontvangen;
- een korte omschrijving van de inhoud van de klacht;
- de wijze waarop wij de klacht gaan onderzoeken;
- de termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met u zal worden opgenomen. In beginsel trachten wij elke klacht binnen maximaal 14 dagen na ontvangst van uw klacht af te handelen;
- de naam van degene die de klacht in behandeling heeft;
- de wijze waarop wij voor verdere contacten over de klacht door u benaderd kunnen worden.

Klachtendossier

Voor elke klacht wordt een speciaal klachtendossier gemaakt.

Wederhoor

Indien de klacht betrekking heeft op één of meer personen die onder onze verantwoordelijkheid werken, informeren wij de betrokkenen over de ontvangen klacht en vragen hen om commentaar. Van de reactie van betrokkenen wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkenen aan het klachtdossier toegevoegd.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Indien de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkstelling, wordt direct onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats met en na overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

Beoordeling

Indien de beoordeling van uw klacht door ontbrekende informatie niet mogelijk is, wordt u hiervan binnen 14 werkdagen na ontvangst van uw klacht geïnformeerd.

U ontvangt binnen 14 werkdagen een motivering van ons ingenomen standpunt. Bij voorkeur wordt getracht om te komen tot een persoonlijk gesprek. Indien u hier geen prijs op stelt wordt u schriftelijk geïnformeerd over ons oordeel.

Indien de termijn van 14 werkdagen niet kan worden gerealiseerd, wordt u hierover vroegtijdig geïnformeerd. Indien wij u schriftelijk informeren over ons oordeel, bevat de brief minimaal de volgende gegevens:

- de datum waarop uw klacht werd ontvangen;
- korte omschrijving van de klacht;
- resultaten van het onderzoek dat wij naar aanleiding van uw klacht hebben ingesteld;
- ons oordeel over uw klacht;
- de eventuele vervolgacties die wij richting u zullen ondernemen;
- de mogelijkheid om over ons standpunt verder contact te hebben;
- informatie over de geschillencommissie waartoe u zich kan wenden indien u meent dat uw klacht niet correct is behandeld.

KIFID

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd of wilt u uw klacht na behandeling voorleggen aan een officieel klachteninstituut, dan kunt u zich binnen de daarvoor door het KiFiD gestelde termijn wenden tot:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

consumenten@kifid.nl

www.kifid.nl

Neem het KifiD de zaak in behandeling en doet deze uitspraak? Dan conformeren wij ons aan deze uitspraak middels het bindend advies.