



KLACHTENBEHANDELINGSPROCEDURE

Onderlinge Verzekeringsmaatschappij AgriVer U.A.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Begrippen.....	3
3. In welke gevallen deze procedure wordt gevolgd.....	3
4. Kennis over deze procedure	3
5. Doel van de procedure.....	3
6. Wijze van indienen van een klacht	3
7. Wie een klacht behandelt	4
8. Omgang met een klacht	4
9. Inhoud van het klachtdossier	4
10. Wat een klager kan doen als deze niet tevreden is over het standpunt van de maatschappij	5

1. Inleiding

Met deze klachtbehandelingsprocedure beoogt Onderlinge Verzekeringsmaatschappij AgriVer U.A (hierna: AgriVer) te voldoen aan de Gedragscode Klachtbehandeling van het Verbond van Verzekeraars (versie 2020).

Versienr.	Datum	Auteur	Wijzigingen
0.1	22-06-2022	ODC	Oplevering Template
0.2	14-05-2025	AgriVer (Lisa-Marie)	Initiële versie

2. Begrippen

1.1 Verzekeraar:	AgriVer
1.2 Klant:	Degene met wie of waarmee AgriVer een verzekering afsluit.
1.3 Klacht:	Elke uiting van onvrede tussen de klant en AgriVer
1.4 Klachtbehandelaar	De klachtbehandelaar is iemand die bij of voor AgriVer werkt en die de klacht voor de maatschappij behandelt.
1.5 Klachtdossier	Het klachtdossier is de fysieke of digitale map waarin de klachtbehandelaar gegevens over de klacht verzamelt. In dit dossier bevindt zich de informatie die nodig is om de klacht te behandelen. In artikel 8 van deze procedure staat omschreven welke gegevens het klachtdossier minimaal bevat.
1.6 Klachtprocedure	De klachtprocedure is de manier waarop AgriVer een klacht behandelt. In de procedure staat stap voor stap beschreven wat de maatschappij met een klacht doet.

3. In welke gevallen deze procedure wordt gevolgd

Deze procedure wordt gevolgd bij de klachtbehandeling voor consumenten. Maar ook voor zakelijke partijen met net zoveel kennis over verzekeringen als consumenten, als die een verzekering willen afsluiten op basis van standaardvoorwaarden.

4. Kennis over deze procedure

AgriVer draagt er zorg voor dat zijn klachtbehandelaars op de hoogte zijn van de inhoud van deze klachtenprocedure.

5. Doel van de procedure

Het doel van deze procedure is een klantgerichte klachtbehandeling. Deze procedure verheldert wat een klant mag verwachten wanneer deze een klacht indient.

6. Wijze van indienen van een klacht

Op de website van AgriVer staat vermeld dat een klant een klacht kan indienen en de (eenvoudige) wijze waarop dat mogelijk is. Deze informatie is ook terug te vinden in de polisvoorwaarden van de verzekeringen die AgriVer aanbiedt.

7. Wie een klacht behandelt

AgriVer heeft een of meer klachtbehandelaars. Deze is / zijn niet betrokken geweest bij het onderwerp waarover een klacht is ingediend.

Als een klacht al een keer is behandeld, hoeft dat niet opnieuw te gebeuren. Hetzelfde geldt als een klacht gaat over een geschil dat het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of een andere geschilleninstantie de klacht behandelt of heeft behandeld. Of een burgerlijk rechter. Een klager krijgt hierover bericht als diens klacht om een van deze redenen niet wordt behandeld.

8. Omgang met een klacht

Als AgriVer een klacht ontvangt dan gaat de klachtbehandelaar daar zorgvuldig mee om en zorgt deze voor een adequate afhandeling. Daartoe behoort het volgende:

De klachtbehandelaar:

- neemt een klacht serieus en bespreekt met de klager hoe de klacht kan worden opgelost. Daarbij vraagt de klachtbehandelaar welke oplossing de klager wenst.
- geeft duidelijk aan in welke stappen hij of zij de klacht behandelt. De klager hoort of leest welke stappen dat zijn.
- geeft aan waarom hij of zij de klacht toewijst of afwijst. Hij of zij onderbouwt dit met duidelijke argumenten.
- streeft ernaar om binnen twee weken na ontvangst van een klacht te reageren. Als de klachtbehandelaar na twee weken nog geen definitief antwoord kan geven, bijvoorbeeld omdat de klacht complex is, dan ontvangt de klager bericht van AgriVer over wanneer deze wél een inhoudelijk antwoord kan verwachten. Bij een complexe klacht reageert AgriVer uiterlijk binnen 12 weken na ontvangst van de klacht.
- herstelt zo mogelijk gemaakte fouten. Als dat kan, onderneemt de klachtbehandelaar actie om te voorkomen dat dezelfde fouten opnieuw worden gemaakt.
- beantwoordt de vragen die een klager over de klachtbehandeling heeft.
- Als een klager dat wil, mag deze zien wat er in het klachtdossier staat. Hoe dit kan worden bekeken staat in de Gedragscode verwerking persoonsgegevens verzekeraars die AgriVer tevens volgt.

9. Inhoud van het klachtdossier

Een klachtdossier bevat minimaal de volgende gegevens:

- naam, adres en woonplaats van de klager (NAW-gegevens);
- op welke datum de klacht is ontvangen;
- een klachtomschrijving.

Nadat AgriVer zich een mening heeft gevormd over een klacht wordt het volgende aanvullend in het dossier vermeld:

- het standpunt van de maatschappij;
- de informatie en correspondentie op grond waarvan de maatschappij het standpunt heeft ingenomen;
- op welke datum de behandeling van de klacht is afgesloten.

10. Wat een klager kan doen als deze niet tevreden is over het standpunt van de maatschappij

Als een klager niet tevreden is met het standpunt van de maatschappij, zijn er verschillende vervolgstappen mogelijk. Particuliere klanten kunnen hun klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Indien de klacht voortkomt uit gedrag van de verzekeraar dat mogelijk in strijd is met de zelfregulering van het Verbond van Verzekeraars, kan Kifid de klacht eventueel doorverwijzen naar de Tuchtraad Verzekeraars. Voor klachten over de Gedragscode Verzekeraars kunnen belanghebbenden ook rechtstreeks terecht bij de Tuchtraad.

Zakelijke klanten hebben geen toegang tot Kifid en kunnen ervoor kiezen hun geschil aan de rechter voor te leggen. Daarnaast is het mogelijk om bij onenigheid over schadevaststelling een hertaxatie aan te vragen, zoals beschreven in de verzekeringsvoorwaarden. In alle gevallen blijft het een optie om de kwestie aan de bevoegde rechter voor te leggen.

Verzekerden in België kunnen zich wenden tot de Ombudsman voor de Verzekeringen in Brussel.