



## Klachtenprocedure

Hoewel wij ons uiterste best doen om u van goede dienstverlening te voorzien kan het voorkomen dat uw beleving anders is. Wij vernemen dat dan graag van u en zullen alles in het werk stellen om aan uw verwachting te voldoen. U kunt daarbij de volgende stappen ondernemen:

Stap 1. Meld uw klacht schriftelijk. Dat kan via de mail aan [info@equipepaarden.nl](mailto:info@equipepaarden.nl) Binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht laten wij u weten wie uw klacht in behandeling neemt en informeren wij u over de periode waarbinnen uw klacht wordt behandeld. Wij streven altijd naar om de klacht binnen 15 werkdagen af te handelen. Als blijkt dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.

Stap 2. Als u het niet eens bent met de afwikkeling of de reactie op uw klacht, kunt u uw klacht opnieuw laten beoordelen door een onafhankelijk instituut. Dit is het Klachten Instituut Dienstverlening (KIFID). Het KIFID bemiddelt bij klachten. U kunt vanaf zes weken na het indienen van uw klacht in stap 1 uw klacht rechtstreeks voorleggen aan het KIFID.

Equipe Paardenverzekeringen is aangesloten bij het KIFID onder nr. 300.010.591 Op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) vindt u meer informatie over de voorwaarden voor het indienen van een klacht.