

## Klachten

**Ons doel is om u te allen tijde te voorzien van een hoogwaardige service, hoewel we begrijpen dat er gevallen kunnen zijn waarin u het nodig acht om een klacht in te dienen.**

Gelieve de onderstaande procedure te volgen als u toch een klacht wens in te dienen.

Elke klacht dient in eerste instantie te worden gericht aan: [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

### **QOVER SA Mediation Department**

Handelsstraat 31  
1000 Brussel  
België

Telefoon: +31 20 206 1925

Als de zaak niet naar uw wens is opgelost, kunt u zich schriftelijk richten tot:

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Nederland

<https://www.kifid.nl/>

### **Het Europees Platform voor Onlinegeschillenbeslechting**

Als u uw polis online of op een andere elektronische manier hebt geregeld (bijvoorbeeld per telefoon, SMS, fax of mobiel apparaat), kunt u uw klacht wellicht neerleggen via het Europese Platform voor Onlinegeschillenbeslechting (ODR) <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>. Uw klacht wordt dan doorgestuurd naar de Financiële Ombudsman Service en naar QOVER om op te lossen. Er kan een korte vertraging zijn voordat wij het ontvangen. Wij zullen alle communicatie registreren, inclusief telefoongesprekken, om de kwaliteit van de diensten te verbeteren, voor opleidingsdoeleinden of voor doeleinden van fraudeopsporing.

De bovenstaande regelingen inzake het afhandelen van klachten doen geen afbreuk aan uw recht om een gerechtelijke procedure of een procedure voor alternatieve geschillenbeslechting aan te spannen in overeenstemming met uw contractuele recht.