

## **Procedure klachten Biemans B.V.**

Wij besteden voortdurend grote zorg aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Als dat zo is horen wij dat graag van u, want klachten over onze dienstverlening nemen wij zéér serieus. Zo kennen wij een interne klachtenprocedure en zijn wij aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Wanneer u een klacht heeft dan kunt u dat per email of brief aan ons kenbaar maken.

Onze gegevens zijn:

Biemans Assuradeuren B.V.

Postbus 44

4900 AA Oosterhout 0162-472950

info@biemansmakelaardij.nl

Wanneer wij uw klacht hebben ontvangen dan ontvangt u van ons binnen 3 werkdagen dagen een schriftelijke bevestiging. Binnen 14 dagen ontvangt u van ons een eerste inhoudelijke reactie.

Wij doen er alles aan om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Wanneer het niet lukt om tot een gezamenlijke oplossing te komen dan kunt u de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U moet dit doen binnen drie maanden nadat u een definitieve reactie van ons heeft gekregen.

Gegevens Kifid:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257 , 2509 AG Den Haag Telefoon (070) 333 89 99 [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ook is het mogelijk om met uw klacht naar de burgerrechter te stappen.

Wanneer u met uw klacht naar de rechter gaat kunt u niet meer naar het Kifid.

Zie ook de consumenteninformatie "Een financiële klacht" van de AFM

<https://www.afm.nl/nl-nl/consumenten/themas/klacht/klachtenprocedure>

## ← Klachtenprocedure in drie stappen

Heb je een meningsverschil en kom je er niet uit met de financiële dienstverlener, dan kun je overwegen om een klacht in te dienen.

Hieronder lees je in drie stappen hoe je een klacht indient.



### Stap 1 - Meld je klacht bij de financiële onderneming



Meld je klacht schriftelijk. Vaak kan dat via de website van de onderneming. Stuur anders een e-mail of brief en vraag om een schriftelijke reactie. Binnen zes weken mag je een inhoudelijke reactie verwachten.

Heb je een rechtsbijstandverzekering? Vraag de rechtsbijstandverzekeraar of jouw geschil onder de dekking valt. De rechtsbijstandverzekeraar kan je dan helpen.

### Stap 2 – Meld je klacht bij het Kifid of start een juridische procedure



Krijg je binnen zes weken geen inhoudelijke reactie of krijg je een reactie waar je niet tevreden mee bent? Dan kan het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) je misschien helpen. Het Kifid bemiddelt bij klachten. Check in het register van het Kifid of de onderneming is aangesloten bij het Kifid. Als je jouw klacht niet door het Kifid wilt of kunt laten behandelen, kun je ervoor kiezen om zelf een juridische procedure te starten.

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### Stap 3 - Meld het de AFM



Voor de AFM zijn klachten en tips belangrijke signalen. Een melding bij de AFM doe je in het algemeen belang. De AFM kan je niet persoonlijk helpen.

Een klacht laat zien waar er problemen zijn in de markt. Een klacht kan aanleiding zijn voor een nader onderzoek en maatregelen. Met jouw melding, lever je een belangrijke bijdrage om de financiële markten eerlijk te laten werken.

Wij ontvangen bij voorkeur jouw melding via het [contactformulier](#). Stuur ons zo veel mogelijk feitelijke informatie. Bij een melding is het handig om een kopie toe te voegen van eerdere correspondentie over het geschil, zoals e-mails of brieven, tussen jou en de financiële onderneming.

Bel je liever? Je kunt het Meldpunt bereiken op werkdagen tussen 10.00 en 17.00 uur. Het telefoonnummer is 0800-5400 540 (gratis). Vanuit het buitenland is het telefoonnummer 0031-20-797 2000.

#### Informeer het Meldpunt als

- je denkt dat een persoon of bedrijf op de financiële markt de regels overtreedt
- je denkt dat een financiële onderneming actief is zonder AFM-vergunning  
(bekijk het [AFM-register](#) en [waarschuwingslijsten](#) bij [check je aanbieder](#))
- er sprake lijkt van fraude, vervalsing, misleiding of oplichting
- je een financieel advies hebt gekregen dat volgens jou niet goed is
- een onderneming failliet lijkt te zijn. In het geval van een faillissement kan jij zelf contact opnemen met de faillissementscurator. Wie de faillissementscurator is, kan je vinden in het zogenaamde ['Insolventieregister'](#).