

## Klachtenregeling en reactietermijnen FietsZeker

*Wij doen altijd ons best om u zo goed mogelijk te helpen*

### Klachtenregeling

FietsZeker probeert u altijd zo goed mogelijk te helpen. Heeft u toch klachten over onze service? Of bent u het niet eens met de afwijzing van uw schade? Dan moet u eerst een klacht indienen bij FietsZeker zelf, per mail naar [info@fietszeker.nl](mailto:info@fietszeker.nl), t.a.v. directie FietsZeker.

Komt u er met ons nog steeds niet uit? Dan verwijzen wij u graag door naar KIFID, waar u terecht kunt met uw klacht:

### Klachteninstituut Kifid

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag



Het aansluitnummer van FietsZeker is: 300.017710

### Reactietermijnen

#### FietsZeker hanteert de volgende reactietermijnen:

- Binnen maximaal 5 werkdagen worden uw vragen over bestaande en nieuwe verzekeringen beantwoord
- Binnen maximaal 5 werkdagen krijgt u de bevestiging of een nieuwe verzekeringsaanvraag wordt geaccepteerd\*.
- Binnen maximaal 5 werkdagen wijzigen we na uw opdracht uw doorlopende verzekering of passen deze aan (waaronder ook uw verzoek tot beëindiging. Let op: een doorlopende verzekering kan alleen na het eerste jaar worden beëindigd)\*.
- Binnen maximaal 10 werkdagen beoordelen we uw schadeclaim, waarvan de ontvangstbevestiging van uw claim deel uitmaakt en welke informatie we nodig hebben voor het schadedossier\*.
- Binnen maximaal 5 werkdagen nadat alle informatie beschikbaar is om uw schadeclaim definitief te beoordelen, wordt uw mogelijke schade-uitkering uitbetaald.
- Binnen maximaal 5 werkdagen nemen wij uw klacht in behandeling. U ontvangt hiervan een bevestiging van ons.

*\* Ter informatie: Voor deze activiteit zijn wij afhankelijk van de verzekeraars waar wij mee samenwerken.*

Indien wij onze beloofde reactietermijnen niet na kunnen komen, dan ontvangt u van ons een bericht wanneer we alsnog zullen reageren.