

Klachtenprocedure

Als niet aan uw verwachting is voldaan en u niet tevreden bent over Midglas dan zoeken wij graag met u naar een oplossing.

Uw klacht kunt u telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie bij ons indienen.

Melden via onze website

Op <https://www.midglas.nl/contact/feedback/> vindt u ons online klachtformulier. Hier kunt u, uw klacht indienen

Melden via de telefoon

Bellen kan op werkdagen tussen 08:30 en 17:00 op 076 – 522 44 77.

Schriftelijk/Elektronisch

U kunt uw klacht ook indienen via ons e-mailadres: info@midglas.nl, of via een brief. De brief kunt u sturen naar Midglas, t.a.v. Klachtbehandeling, Dreef 4, 4813 EG Breda.

Hieronder schetsen wij in het kort wat u na het indienen van uw klacht van ons mag verwachten.

1. Indiening van een klacht

Bij ontvangst van de klacht zal een klachtdossier opgesteld worden met daarin de volgende gegevens: uw NAW-gegevens, de datum waarop wij uw klacht ontvingen, de naam van de klachtbehandelaar, een omschrijving van de klacht en vervolgens ook de datum en de wijze van afhandeling, de gevoerde correspondentie en de status van de klacht. Dit dossier is te allen tijde door u op te vragen.

2. Ontvangstbevestiging

U krijgt schriftelijk, of per e-mail een bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen. In die bevestiging staat de datum vermeld waarop de klacht is ontvangen, binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld, de naam en het telefoonnummer van de behandelaar en verwijzing naar de mogelijkheid om de tekst van de klachtenprocedure schriftelijk op te vragen of via internet te lezen.

3. Klachten met betrekking tot tussenpersonen

Wanneer een klacht is ontstaan door toedoen van een tussenpersoon, dan zal Midglas deze klacht doorsturen naar de betreffende tussenpersoon en u hiervan schriftelijk, of per e-mail op de hoogte stellen. Midglas zal de klacht daarna als afgehandeld beschouwen. Midglas ziet wel toe op een correcte afwikkeling door de tussenpersoon.

4. Klachten met betrekking tot afwikkeling schade - glasherstel

Wanneer een klacht is ontstaan door toedoen van De Glaslijn of een met haar samenwerkende glashersteller, dan zal Midglas deze klacht doorsturen naar De Glaslijn en u hiervan schriftelijk, of per e-mail op de hoogte stellen. Midglas blijft uw contactpersoon en wikkelt de klacht op dezelfde manier als een Midglas klacht af.

5. Behandeling

De behandelaar bestudeert het dossier, verzamelt relevante informatie, wint eventueel nadere informatie in en beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot uw argumenten. Bij complexe klachten wordt het dossier intern besproken als check

Klachtenprocedure

op de eigen interpretatie (vierogenprincipe). Nadat de behandelaar een standpunt heeft ingenomen wordt u hierover schriftelijk, of per e-mail geïnformeerd inclusief motivatie over ons standpunt. Dit wordt ook vastgelegd in het dossier. Bij een onderzoek zal Midglas zich aan de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek van het Verbond van Verzekeraars houden.

6. Beslissing

Binnen een twee weken na ontvangst van een klacht neemt de behandelaar één van de volgende beslissingen:

- a. De klacht is ongegrond;
- b. De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.

De beslissing en de consequenties daarvan worden door de behandelaar gemotiveerd en schriftelijk, of per e-mail aan u meegedeeld.

Als een klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, zal de behandelaar u dit gemotiveerd mededelen onder vermelding van de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld. De behandelaar zal u vervolgens schriftelijk, of per e-mail binnen deze nader bepaalde termijn berichten over de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld. Deze termijn zal nooit meer zijn dan 12 weken.

7. Afsluiting van een klacht

Een klacht wordt afgesloten als:

- a. U de klacht intrekt;
- b. Na overleg met u blijkt dat bij u geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
- c. Midglas de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld in artikel 5 en er opvolging is gegeven aan de beslissing en de consequenties daarvan.

Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk of per e-mail mededeling gedaan.

8. Niet eens met de afwikkeling? Leg uw klacht voor aan het Kifid.

Bent u niet eens met de afwikkeling van de klacht dan kunt u uw klacht, binnen 1 jaar nadat u de klacht gemeld heeft, voorleggen aan het Kifid (www.kifid.nl). Voor bedrijven is dit niet mogelijk.

Het Kifid onderzoekt of u en Midglas uw klacht via bemiddeling kunnen oplossen. Lukt dit niet? Dan doet de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening een uitspraak over uw klacht. Bent u het niet eens met die uitspraak? Dan kunt u uw klacht in bepaalde gevallen voorleggen aan de Commissie van Beroep of naar de rechter stappen.

9. Rechter

Wilt u geen gebruik maken van de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan het Kifid? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter, voor bedrijven is dit de enige mogelijkheid.

10. Bewaartermijn

Midglas zal de gegevens uit het klachtendossier gedurende de periode van ten minste 1 jaar centraal bewaren nadat de klacht door de onderneming is afgehandeld.

Klachtenprocedure

11. Waarborgen privacy

Midglas draagt er zorg voor dat de stukken en gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht, en die betrekking hebben op u als persoon, vertrouwelijk behandeld worden.