

Wij proberen onze klanten altijd zo goed mogelijk te adviseren. Het kan zijn dat u desondanks niet tevreden over ons bent. Laat ons dat weten, dan kunnen we er iets aan doen.

U kunt uw klacht mailen naar [info@caronrisicobeheer.nl](mailto:info@caronrisicobeheer.nl), of een brief sturen naar:

**Caron Risicobeheer, Afd. Klachtenprocedure, Rupsklaver 28, 3069 DC Rotterdam**

Als wij er samen niet uit komen, dan kunt u uw klacht nog voorleggen aan Kifid, de Ombudsman, evt. Geschillencommissie, en evt. Commissie van Beroep.

Bij het Kifid kunt u terecht voor klachten en geschillen over verzekeringen, hypotheek, leningen, financieringen en beleggingen. Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is bereikbaar via: Postbus 93257 2509 AG Den Haag Telefoon: (070) 333 89 99.

U kunt u klacht ook digitaal indienen: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Wanneer u zich niet kunt vinden in het advies van het Kifid (de Ombudsman), kunt u uw klacht binnen drie maanden voorleggen aan de Geschillencommissie van het Kifid. Er moet dan /uitzonderingen daargelaten/ wel meer dan € 100,- in het geding zijn.

De behandeling van de klacht door de Geschillencommissie kost € 50,- en € 100,- als het Kifid de klacht ongegrond heeft bevonden. Accepteert u (of wij) de beslissing van de Geschillencommissie niet, dan kan de klacht onder voorwaarden bij de laatste instantie van het Kifid, de Commissie van Beroep, worden ingediend.

Wanneer uw klacht **betrekking heeft op uw zorgverzekering** kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) te Zeist. Alle klachten worden daar in principe eerst behandeld door de **Ombudsman Zorgverzekeringen**. Deze probeert via een bemiddelingstraject een oplossing te vinden voor het probleem. Is dat traject niet succesvol geweest, dan kunt u uw klacht daarna voorleggen aan de SKGZ. De SKGZ zal op basis van de beschikbare informatie een bindend advies uitbrengen. Bindend wil zeggen dat zowel uzelf als wij ons aan dit advies dienen te houden. Voor het in behandeling nemen van de zaak wordt een entreegeld gevraagd. De hoogte hiervan kunt u vinden op [www.skgz.nl](http://www.skgz.nl).

De Ombudsman en de SKGZ zijn beiden te bereiken via: Postbus 291 3700 AG Zeist Telefoon: (030) 698 83 60(030) 698 83 60 Internet: [www.skgz.nl](http://www.skgz.nl)

Tenslotte is het mogelijk om na de behandeling van uw klacht door de SKGZ deze voor te leggen aan de Burgerlijke rechter. Deze beoordeelt de zaak niet opnieuw, maar voert een beperkte toets uit naar de inhoud en de totstandkoming van het bindend advies.