

## Standaard klachtenprocedure DEKRA Claims and Expertise B.V.

Bij DEKRA Claims and Expertise streven we ernaar om een hoogste kwaliteit en service te bieden. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Wij hechten veel waarde aan uw feedback en zien klachten als een kans om onze dienstverlening te verbeteren. Hieronder leest u hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij deze standaard behandelen.

### Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht op verschillende manieren bij ons melden:

#### 1. Via onze website

U kunt eenvoudig uw klacht indienen via onze online klachtenformulier. Ga hiervoor naar: <https://www.dekra.nl/nl/klachtenprocedure/>

#### 2. Per e-mail

U kunt uw klacht afhankelijk met welke afdeling u contact heeft sturen naar een van de volgende e-mailadressen:

- Voor DEKRA Experts: [klachten.experts.nl@dekra.com](mailto:klachten.experts.nl@dekra.com)
- Voor DEKRA Automotive: [klachten.automotive.nl@dekra.com](mailto:klachten.automotive.nl@dekra.com)

Kunt u geen keuze maken vragen wij u gebruik te maken van het klachtenformulier op de website.

#### 3. Schriftelijk

Stuur uw klacht naar:  
DEKRA Claims and Expertise B.V.  
Postbus 85107  
NL-3009 MC Rotterdam

### Wat gebeurt er met uw klacht?

#### 1. Bevestiging van ontvangst

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u een bevestiging.

#### 2. Onderzoek

Wij onderzoeken uw klacht zorgvuldig. Dit kan betekenen dat we aanvullende informatie bij u opvragen of contact opnemen met betrokken partijen.

#### 3. Reactie

Ons streven is om iedere klacht zo spoedig mogelijk af te ronden. Mocht de afhandeling langer duren dan voorzien, informeren wij u hierover en geven wij aan wanneer u een antwoord kunt verwachten.

#### 4. Oplossing

Indien uw klacht gegrond blijkt, nemen wij passende maatregelen om het probleem op te lossen en herhaling in de toekomst te voorkomen.

### Welke informatie hebben wij van u nodig?

Voor een efficiënte afhandeling van uw klacht hebben wij minimaal onderstaande informatie nodig:

- Uw naam en contactgegevens;
- Een dossiernummer of schadenummer;
- Een volledige beschrijving van de klacht.

### Niet tevreden met de uitkomst?

Als u niet tevreden bent met de uitkomst van de klachtenprocedure, kunt u terecht bij het klachtenloket van het NIVRE. Meer informatie vindt u op de website van het NIVRE: [Klachten - NIVRE](#).

Wij verwerken uw gegevens om uw vraag te beantwoorden. Meer informatie vindt u in onze [Privacyverklaring](#)."