

Generali Luxembourg S.A.

Maatschappelijke zetel:

2b rue Nicolas Bové

L-1253 Luxemburg

RCS Luxemburg B 165407

Maatschappij toebehorend aan de Generali Groep, ingeschreven
in het Italiaanse register van verzekeringsgroepen onder nummer 026

Generali Luxembourg streeft er altijd naar haar cliënten kwaliteitsproducten en - diensten te leveren. Indien zij echter moeilijkheden ondervinden en hun ongenoegen willen uiten, kunnen zij beroep doen op het klachtenbehandelings- en beheersysteem dat door het bedrijf is opgezet.

Het doel van dit systeem is om klachten van cliënten efficiënt, transparant en gelijkelijk te behandelen in overeenstemming met de geldende regelgeving.

Dit document is een samenvatting van de bestaande interne procedure. Het beschrijft ook hoe een klacht kan worden ingediend bij Generali Luxembourg en hoe de Maatschappij klachten behandelt.

Eventuele aanvullende informatie kan gratis worden verkregen op verzoek van uw gebruikelijke contactpersoon of door een e-mail te sturen naar contact@generali.lu.

1. Wat is een klacht?

Een klacht is de uiting van het ongenoegen van een cliënt ("klager") over een storing in de algemene organisatie van de Maatschappij of over het verzekeringscontract of de verzekeringsdienst die de Maatschappij al dan niet heeft verleend.

De klacht moet worden onderscheiden van een eenvoudig verzoek tot uitvoering van het contract of van eenvoudige verzoeken om informatie of uitleg.

Een klacht wordt niet beschouwd als een petitie indien deze uiterlijk op de eerste (1^{ste}) werkdag volgend op de ontvangst ervan wordt opgelost, op voorwaarde dat de door de Maatschappij voorgestelde oplossing door de klager is aanvaard.

2. Waar en hoe een klacht indienen?

Voor elke klacht kan de eiser contact opnemen met zijn of haar gebruikelijke contactpersoon (bemiddelaar). Hij kan zijn vordering ook schriftelijk indienen bij Generali Luxembourg:

Per post: Generali Luxembourg Service Réclamations 2b rue Nicolas Bové L-1253 Luxemburg	Par e-mail: reclamation@generali.lu	Online op de website van GeneraliLuxembourg (rubriek "Contact")
--	--	--

Het moet worden opgesteld in de taal van het verzekeringscontract (de taal die wordt gebruikt voor het sluiten en uitvoeren van het contract).

Zij moet ten minste de identiteit van de Intekenaar(s), de naam van het afgesloten product, het nummer van het betrokken verzekeringscontract en een nauwkeurige beschrijving van de feiten die aanleiding geven tot het verzoek om schadevergoeding vermelden.

3. Hoe wordt een klacht behandeld door Generali Luxembourg?

Elke klacht die de Maatschappij ontvangt, wordt geregistreerd in een gecentraliseerd elektronisch register.

De Maatschappij verbindt zich ertoe de ontvangst van de klacht van de klager schriftelijk te bevestigen binnen een termijn die niet langer is dan tien (10) werkdagen na ontvangst, tenzij de klager binnen deze termijn het antwoord zelf ontvangt.

In dat geval wordt de klager in de brief waarin de ontvangst van de klacht wordt bevestigd, ingelicht over:

- de klachtenprocedure (soort informatie die door de eiser moet worden verstrekt, identiteit en contactgegevens van de dienst die verantwoordelijk is voor de klacht),
- de procedure die wordt gevolgd voor de behandeling van de klacht (indicatieve kalender voor de termijn voor de behandeling van de klacht).

De Maatschappij verbindt zich ertoe de klager binnen dertig (30) dagen na de datum van ontvangst van zijn klacht een antwoord te geven, behalve wanneer de complexiteit van de klacht een uitgebreidere analyse vereist, in welk geval zij de oorzaken van de vertraging en de voorzienbare datum van haar antwoord zal aangeven.

Wanneer de klager tevreden is met het antwoord van de met de klacht belaste dienst, wordt het dossier gesloten.

Wanneer de klager geen antwoord of bevredigend antwoord van de met de klacht belaste dienst heeft ontvangen, kan hij zijn klacht per post naar de directie van Generali Luxembourg sturen, op het volgende adres:

Generali Luxembourg
Ter attentie van de Directie
2b rue Nicolas Bové
L-1253 Luxembourg

Indien de klager niet tevreden is met het antwoord van de Directie van Generali Luxembourg, kan deze een beroep doen op de hieronder vermelde procedure voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting, onverminderd zijn recht om gerechtelijke stappen te ondernemen of een beroep te doen op bemiddeling.

4. Hoe een beroep doen op de procedure voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting bij het Commissariat aux Assurances à Luxembourg (CAA)?

VOOR ELKE ACTIE VIA CAA

De inleiding van de procedure voor de buitengerechtelijke geschillenbeslechting van de CAA is onderworpen aan de voorwaarde dat de klacht vooraf schriftelijk bij de Maatschappij is ingediend en dat de klager binnen negentig (90) dagen na de verzending van de klacht geen antwoord of bevredigend antwoord heeft ontvangen.

IS DE AANVRAAG ONTVANKELIJK?

Een verzoek is niet ontvankelijk in de volgende gevallen:

- wanneer de klacht reeds het voorwerp is geweest van een gerechtelijke beslissing of een arbitrale uitspraak, in Luxemburg of in het buitenland;
- wanneer een rechtbank of een scheidsman, in Luxemburg of in het buitenland, de klacht in behandeling neemt;
- wanneer de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting dan de CAA, in Luxemburg of in het buitenland,
- wanneer het verzoek niet is ingediend binnen het jaar na de datum waarop de verzoeker een klacht bij de Maatschappij heeft ingediend;
- wanneer de klacht betrekking heeft op het commercieel beleid van de Maatschappij;
- wanneer de klacht betrekking heeft op een ander product of een andere dienst dan een verzekeringsproduct;
- wanneer het verzoek beledigend, ongeloofwaardig of abusievelijk is;
- wanneer het verzoek niet afkomstig is van een verzekeringnemer, een begunstigde van een verzekeringcontract, een verzekerde of een benadeelde derde die in het kader van een rechtstreekse vordering tegen een verzekeringsonderneming;
- wanneer het bij de Maatschappij ingediende klacht en het bij de CAA ingediende verzoek verschillen wat betreft hun doel en/of motivering.

HOE MET DE CAA OMGAAN?

Het verzoek om een buitengerechtelijke schikking moet schriftelijk in het Luxemburgs, Duits, Frans of Engels worden ingediend, d.w.z.:

- per post naar het adres van het CAA (7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg),
- per fax naar het CAA (+352 22 69 10),
- per e-mail (reclamation@caa.lu),
- online op de website van het CAA (formulier in het FR, EN, DE).

Om een klacht in te dienen die alle nodige informatie bevat, moet de verzoeker het formulier voor het verzoek om buitengerechtelijke beslechting van een klacht invullen en de vereiste documenten toevoegen.

DE CONCLUSIES VAN DE CAA

De gemotiveerde conclusies van het CAA zijn niet bindend voor de partijen die, na gebruik te hebben gemaakt van een redelijke bedenktijd, vrij zijn om te aanvaarden of te weigeren deze te volgen.

Indien de partijen na de vaststelling van de gemotiveerde conclusie van het CAA geen overeenstemming bereiken, kunnen zij zich tot de rechter wenden.

VOOR MEER INFORMATIE

De buitengerechtelijke beslechting van klachten wordt geregeld door Verordening nr. 19/03 van het CAA van 26 februari 2019, die beschikbaar is op de website van het CAA: <http://www.caa.lu/fr/consommateurs/resolution-extrajudiciaire-des-litiges>.

5. Van welke rechten kunnen de klanten genieten?

Het volgen van de hierboven samengevatte klachtenbehandelings- en beheersprocedure ontnemt de klanten niet het recht om gerechtelijke stappen te ondernemen of een beroep te doen op bemiddeling.

Klanten kunnen ook contact opnemen met de instantie(s) waarvan de contactgegevens zijn opgenomen in de contractuele documentatie van het afgesloten verzekeringsproduct.

Dit document is toegankelijk en beschikbaar op de website van Generali Luxembourg (www.generali.lu). Datum van bijwerking: 24/02/2020