

Klachtenreglement

JAL Letselschade | versie september 2026

1 TOEPASSING EN BEGRIPPEN

Dit reglement geldt voor klachten over de dienstverlening van JAL Letselschade op het gebied van letselschade. Een klacht is een schriftelijke uiting van ontevredenheid over de totstandkoming of uitvoering van een opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, communicatie, bejegening, kosten of het handelen of nalaten van een aan JAL Letselschade verbonden persoon. Klager is de cliënt, voormalig cliënt, potentiële cliënt of diens rechtsgeldige vertegenwoordiger.

2 INDIENEN VAN EEN KLACHT

Een klacht wordt ingediend via info@jalletselschade.nl, onder vermelding van 'Klacht', of per post aan JAL Letselschade, Padangstraat 36, 7535 AD Enschede. Vermeld bij voorkeur uw naam en contactgegevens, het dossiernummer, een duidelijke omschrijving van de klacht, relevante data en documenten en de gewenste oplossing. Een mondelinge klacht kan met uw instemming schriftelijk worden vastgelegd.

3 VOLLEDIGHEID EN ONTVANGST

Ontbreken gegevens die voor de beoordeling nodig zijn, dan krijgt u de gelegenheid de klacht aan te vullen. De inhoudelijke behandeltermijn vangt aan zodra de gevraagde aanvulling is ontvangen. JAL Letselschade bevestigt de ontvangst uiterlijk binnen tien werkdagen en informeert u over de procedure, de klachtenbehandelaar en de verwachte behandeltermijn.

4 ONAFHANKELIJKE BEHANDELING

De klacht wordt beoordeeld door een andere persoon dan degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft. Is interne onafhankelijkheid niet mogelijk, dan wordt de klacht voorgelegd aan een onafhankelijke waarnemer of externe deskundige. Een klacht wordt niet buiten behandeling gelaten uitsluitend omdat de opdracht inmiddels is geëindigd.

5 HOOR EN WEDERHOOR

De klachtenbehandelaar stelt u en de betrokken medewerker in de gelegenheid het standpunt schriftelijk, telefonisch, digitaal of in een gesprek toe te lichten. Van een gesprek kan een zakelijke samenvatting worden gemaakt. Feitelijke onjuistheden kunnen binnen een redelijke termijn worden gecorrigeerd. Nadere informatie wordt alleen opgevraagd voor zover dat noodzakelijk is.

6 BESLISSING EN TERMIJN

JAL Letselschade verstrekt uiterlijk binnen twintig werkdagen na ontvangst van de volledige klacht een schriftelijke en gemotiveerde reactie. Ieder klachtonderdeel wordt apart beantwoord. Is deze termijn niet haalbaar, dan ontvangt u vóór het verstrijken daarvan bericht met de reden en een nieuwe, zo kort mogelijke beslistermijn.

7 UITKOMST VAN DE KLACHT

De reactie vermeldt of de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond, ongegrond dan wel op andere wijze opgelost is. Een passende uitkomst kan bestaan uit een toelichting, excuus, correctie, herstelhandeling, aanpassing van een declaratie, interne verbetermaatregel of een voorstel tot bemiddeling.

8 KOSTEN EN LOPENDE TERMIJNEN

Aan de interne behandeling zijn voor u geen kosten verbonden. Eigen kosten, zoals kosten voor rechtsbijstand of deskundigen, worden niet vergoed, tenzij schriftelijk anders is afgesproken. Een klacht schort wettelijke, contractuele of procedurele termijnen en betalingsverplichtingen niet op.

9 EXTERNE VERVOLGRROUTE

Bent u niet tevreden over de uitkomst, dan vermeldt JAL Letselschade welke externe route in uw situatie beschikbaar is. Bij een NIVRE Register-Expert Personenschade kan, voor zover van toepassing, het Klachtenloket NIVRE worden benaderd. Een beroeps-, tucht- of geschilleninstantie kan worden benaderd indien JAL Letselschade of de behandelaar daarbij is aangesloten. De Letselschade Raad behandelt geen inhoudelijke klachten over belangenbehartigers. De gang naar de bevoegde rechter blijft, voor zover wettelijk mogelijk, open.

10 VERTROUWELIJKHEID EN PRIVACY

Alle betrokkenen behandelen de klacht vertrouwelijk. Informatie wordt alleen gedeeld met personen die deze voor de behandeling nodig hebben of wanneer een wettelijke verplichting bestaat. Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de privacyverklaring en niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor behandeling, kwaliteitsverbetering, wettelijke verplichtingen of rechtsvorderingen.

11 REGISTRATIE EN VERBETERING

JAL Letselschade registreert per klacht ten minste de ontvangstdatum, het onderwerp, de behandelaar, de afhandelingsdatum en de uitkomst. Klachten worden periodiek op hoofdlijnen geanalyseerd om terugkerende oorzaken te herkennen en de dienstverlening te verbeteren. Een klager wordt niet benadeeld omdat hij of zij te goeder trouw een klacht indient.

12 CONTACT EN INWERKINGTREDDING

JAL Letselschade is gevestigd aan Padangstraat 36, 7535 AD Enschede en bereikbaar via 085 00 433 42, info@jalletselschade.nl en www.jalletselschade.nl. KvK: 98251686. Btw-id: NL004341167B06. Dit reglement treedt in werking op 22 juli 2026. De actuele versie staat op onze website. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, wordt beslist met inachtneming van redelijkheid, zorgvuldigheid en toepasselijke wet- en regelgeving.