

Stappenplan bij geschil met uw arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV)

Stap 1. Check uw polis en verzamel uw papieren

- Lees uw polis en de voorwaarden goed. Kijk of er iets staat over:
 - een second opinion (tweede oordeel)
 - medische keuring
 - een klachtenprocedure
- Verzamel alle belangrijke documenten:
 - brieven van de verzekeraar
 - medische rapportages
 - informatie van uw behandelaars
 - e-mails en brieven

Stap 2. Maak bezwaar bij de verzekeraar

- Bent u het niet eens met de beslissing? Dien dan schriftelijk bezwaar in.
- Doe dit zo snel mogelijk. Vaak heeft u ongeveer **6 weken**.

Schrijf duidelijk:

- Waar u het niet mee eens bent
- Waarom u het niet eens bent (bijvoorbeeld met medische informatie)
- Wat u wilt (bijvoorbeeld een herbeoordeling)

Tip: stuur uw bezwaar per e-mail én aangetekende post

Stap 3. Vraag een second opinion of contra-expertise

- Vraag om een **second opinion**:
 - dit is een oordeel van een andere arts
 - dit gaat meestal via de verzekeraar
 - de kosten worden vaak vergoed
- Lukt dat niet? Dan kunt u zelf een onderzoek regelen (**contra-expertise**):
 - de kosten betaalt u soms zelf, soms krijgt u (een deel) vergoed, bijvoorbeeld via een rechtsbijstandverzekering

Let op:

- Een nieuw rapport kan uw zaak sterker maken
- De verzekeraar hoeft de uitkomst niet altijd te volgen

Stap 4. Dien een klacht in bij de verzekeraar

- Komt u er met bezwaar niet uit? Dien dan een klacht in
- Elke verzekeraar heeft een klachtenprocedure

Let op: De verzekeraar krijgt vaak 6 tot 8 weken om te reageren

Stap 5. Ga naar Kifid (klachteninstituut)

- Komt u er niet uit? Ga dan naar [Kifid](#)
- Dit is een onafhankelijke organisatie voor financiële klachten

Belangrijk:

- U moet eerst een klacht hebben ingediend bij de verzekeraar
- Daarna heeft u meestal 3 maanden tot maximaal 1 jaar om naar Kifid te gaan

Goed om te weten:

- De procedure is meestal gratis
- De uitspraak kan bindend zijn

Stap 6. Vraag juridische hulp

- Komt u er nog niet uit? Vraag dan hulp:
 - van een advocaat met ervaring in AOV-zaken
 - of eerst bij het Juridisch Loket

Let op: Heeft u een rechtsbijstandverzekering? Dan worden kosten soms (deels) vergoed.

Belangrijke tips

- Bewaar alles goed (brieven, e-mails en data)
- Schrijf duidelijk en feitelijk
- Vraag hulp als het te zwaar wordt
- Begin op tijd, vanwege de termijnen