

Inhoud

- A. Inleiding
- B. Wie zijn wij?
- C. Onze diensten
 - 1. Algemeen
 - 2. Schadeverzekeringen
 - 3. Levensverzekeringen
- D. Wat verwachten wij van u?
- E. Onze bereikbaarheid
- F. De premie
 - 1. Incasso door Van der Straaten's Assurantiekantoor
 - 2. Incasso door verzekeraar
 - 3. Afspraken rondom premiebetaling
- G. Onze relatie met verzekeraars
- H. Hoe worden wij beloond
- I. Onze kwaliteit
- J. Beëindiging relatie
- K. Klachten?

Dienstenwijzer Van der Straaten's Assurantiekantoor

Op grond van de WFT (Wet op het financieel toezicht) zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

Naam en adresgegevens
Van der Straaten's Assurantiekantoor
Van Randwijklaan 49
4251 VT Werkendam
&
Anjelierstraat 35
4261 CJ WIJK & ALBURG

A. Inleiding

De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom deze dienstenwijzer.

In deze dienstenwijzer staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: van der Straaten's Assurantiekantoor. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

B. Wie zijn wij?

Van der Straaten's Assurantiekantoor

Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen bij wie wij de verzekeringen onderbrengen.

Bereikbaarheid

Website : www.vanderstraaten.nl

Telefoon : 0183 – 501598

Emailadres : info@vanderstraaten.nl

C. Onze diensten

1. Algemeen

Met de vergunningen die wij hebben mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Datum: 19-11-2018

Schadeverzekeringen.

Met dit soort verzekeringen kunt u binnen het kader van de verzekeringsvoorwaarden schade vergoed krijgen die u lijdt in het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc.

Verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren.

Hierbij krijgt u een som geld uitgekeerd als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

Levensverzekeringen.

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstzaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

Hypotheken.

Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Bank-Spaarrekeningen.

Voor betalen en sparen hebben wij een exclusiviteit met de RegioBank. (Zie tevens dienstenwijzer van de RegioBank).

2.Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekering- of verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou kunnen verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
4. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.

5. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening goed aansluiten bij uw wensen en omstandigheden.
6. Wij staan u terzijde bij het invullen van het aanvraagformulier voor een verzekering.
7. Wij controleren met u of het aanvraagformulier correct en volledig is opgesteld.
8. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
9. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen. Het is dus van wezenlijk belang dat u wijzigingen tijdig doorgeeft.
10. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is:
11. De verzekering voorzetten, aanpassen, of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
12. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
13. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een digitaal en/of papieren dossier.
14. Door middel van de contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden. Het is dus erg belangrijk dat u wijzigingen welke betrekking hebben op uw verzekeringen tijdig aan ons doorgeeft (zie ook punt D).
15. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij, zodra wij daarvan op de hoogte zijn gesteld, uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
16. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij, zodra wij daarvan op de hoogte zijn gesteld, die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

3. Levensverzekeringen

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons desgewenst de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren samen met u uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en

- welke risico's u zelf kunt dragen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
 4. Wij geven u informatie over de belangrijkste verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
 5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
 6. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
 7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
 8. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
 9. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
 10. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een digitaal en/of papieren dossier.
 11. Door middel van de contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden. Het is dus van wezenlijk belang dat u wijzigingen tijdig doorgeeft (zie ook punt D).
 12. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
 13. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
 14. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
 15. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden.
 16. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij, zodra wij daarover geïnformeerd zijn, namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of erfgenamen te verrichten.

D. Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden. Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie met betrekking tot verzekerde zaken. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Contacten met verzekeraar

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

E. Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Van der Straaten's Assurantiekantoor
Van Randwijklaan 49
4251 VT WERKENDAM
&
Anjelierstraat 35
4261 CJ WIJK & AALBURG

Telefoon : 0183-501598 en 0416-724600
Telefoon buiten kantooortijd : 06-83441503 / 06-83441501
Emailadres : info@vanderstraaten.nl

Datum: 19-11-2018

Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 uur tot 17.30 uur. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen. Bij spoed, zoals een ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via de telefoonnummers: 06-83441503 (schade) / 06-83441501 (polis). Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. Wij bellen u zo spoedig mogelijk terug.

F. De premie

Premiebetaling kan op verschillende manieren plaats vinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

1. Incasso door Van der Straaten's Assurantiekantoor

Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u geïncasseerd zal worden kunt u kiezen voor een aantal manieren van betaling:

1. via betaling door u per bank
2. automatische afschrijving van bank

U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bankrekening te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekend gemaakt. Ook kunt u uw premie overmaken. De premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor. Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij altijd tegen welke koers dat gebeurt. Wij stellen u hiervan dan op de hoogte.

2. Incasso door verzekeraar

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekend gemaakt. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro. De premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht. Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

3. Afspraken rondom premiebetaling

Het is belangrijk dat u premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

G. Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars. Een lijst met namen van verzekeraars met wie wij een relatie onderhouden zenden wij u op aanvraag graag toe.

Via ons bedrijf Biesbosch Assuradeuren Anno 2000 B.V. hebben wij een volmacht van een aantal verzekeringsmaatschappijen, te weten: Amlin Insurance SE, ARAG SE Nederland, ASR Schadeverzekering N.V., N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij, China Taiping Insurance (UK) Co Ltd, DAS Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., Ethias N.V., Monuta Verzekeringen N.V., Goudse Schadeverzekeringen N.V., Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., HDI Global SE, The Netherlands, UVM Verzekeringsmaatschappij N.V. en VIVAT Schadeverzekeringen N.V. Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappij(en) de bevoegdheid hebben gekregen om ten behoeve van onze cliënten op naam van een maatschappij verzekeringen te accepteren en schade af te wikkelen. Tevens is ons volmachtbedrijf aangesloten bij de NVGA.

H. Hoe worden wij beloond?

Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf, dit geldt bijvoorbeeld bij verzekeringen waarvoor wij geen vergoeding ontvangen van een verzekeringsmaatschappij.

I. Onze kwaliteit

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM onder nummer: 12005760. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.

Diploma's en certificaten

Wij zijn in het bezit van alle vereiste diploma's. Onze assurantiemedewerkers bekwamen zich in hun vak via permanente educatie. Wij zijn ook in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

J. Beëindiging relatie

U hebt het recht om elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekering over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

K. Klachten?

Als u een klacht hebt over een afhandeling, onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van dienstverlening verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo snel mogelijk contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke KIFID:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon 0900-3552248 (€ 0,10 per minuut)
U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

November 2018