

**Toelichting specifieke Diensten zoals genoemd in het Abonnement  
Financieel Advies en Bemiddeling Particuliere  
Schadeverzekeringen  
Bijlage 1**

## **Toelichting specifieke Diensten zoals genoemd in het Abonnement Financieel Advies en Bemiddeling Particuliere Schadeverzekering**

### **Inventarisatie van de risico's**

#### **Inventariseren van de verzekerbare risico's op het gebied van particuliere schadeverzekeringen waarmee u te maken kunt krijgen.**

Wij stellen u mondeling en of schriftelijk vragen. Deze vragen stellen wij om een goed inzicht te krijgen in de omstandigheden die in het algemeen invloed kunnen hebben op de vraag of en zo ja welke verzekeringen u nodig heeft. Ook vragen wij u ons te informeren over mogelijke veranderingen in de toekomst die voor u redelijkerwijs reeds nu voorzienbaar zijn en die gevolgen kunnen hebben voor de risico's die u heeft verzekerd of kunt verzekeren. Daarnaast inventariseren wij uw specifieke wensen ten aanzien van het onderwerp particuliere schadeverzekeringen.

#### **Analyse van de verzekerbare risico's die al zijn verzekerd.**

Het is mogelijk dat u bij aanvang van het abonnement reeds verzekeringen heeft afgesloten. Wij controleren of de risico's waarvoor u de betreffende verzekeringen heeft afgesloten nog aanwezig zijn en zo ja of deze verzekeringen nog passend zijn voor het risico zoals dat ten tijde van het afsluiten van het abonnement bestond.

#### **Zichtbaar maken van de risico's die u aanvullend kunt verzekeren en ons advies om dit wel of niet te doen.**

Op grond van de informatie die u ons heeft verstrekt en de waarnemingen die wij hebben gedaan informeren wij u over de risico's die u en uw inwonende gezinsleden kunnen treffen en die op het moment van het afsluiten van het abonnement niet of niet passend zijn verzekerd. Hierbij informeren wij u ook in algemene zin over de financiële gevolgen die het intreden van een dergelijk risico voor u en of voor uw inwonende gezinsleden kan hebben. Vervolgens zullen wij u een concreet advies geven of u er verstandig aan doet om een of meerdere van deze risico's toch te verzekeren. Uiteraard bent u vrij om dit advies wel of niet op te volgen.

## Bemiddeling

### **Onderzoek naar de kwaliteit van de voorwaarden van de verzekering en de hoogte van de premie van (aanvullend) te verzekeren risico's en ons advies daarover.**

Ons kantoor brengt namens klanten regelmatig nieuwe verzekeringen onder bij meerdere verzekeringsmaatschappijen. Indien u op basis van ons advies een verzekering wilt afsluiten dan onderzoeken wij, binnen de groep verzekeringsmaatschappijen waarbij wij regelmatig verzekeringen onderbrengen, welke maatschappij op dit moment verzekeringsvoorwaarden biedt die voor uw situatie passend zijn. Hierbij letten wij op de inhoud van de polisvoorwaarden, de hoogte van de premie, de bijzondere (in positieve of negatieve zin) afwijkende clausules zoals die door de verzekeringsmaatschappij worden gehanteerd en onze ervaringen met de betreffende maatschappijen in de administratieve afhandeling van verzoeken tot aanpassing van de verzekering. In ons advies betrekken wij ook de ervaringen die ons kantoor heeft met de wijze waarop de verzekeringsmaatschappijen in de praktijk schades afwikkelen.

Op basis van dit onderzoek en op basis van de informatie die wij van u hebben ontvangen geven wij u een concreet advies bij welke verzekeringsmaatschappij u er verstandig aan doet welke specifieke verzekering af te sluiten.

### **Verzorgen van voorlopige dekkingen indien wenselijk, en nadrukkelijk met u afgesproken.**

U kunt ons opdragen te bemiddelen bij het afsluiten van een verzekering. Tussen het moment waarop u ons deze opdracht geeft en het moment waarop de verzekeringsmaatschappij de door u gewenste verzekering laat ingaan, kan een tijdsverloop zitten. Binnen deze tijdsperiode bent u dus voor het risico dat u wilt verzekeren niet verzekerd. Zou u in deze periode een schade krijgen dan heeft u geen recht op een schadevergoeding omdat er nog geen verzekeringsovereenkomst is.

In bijzondere omstandigheden mogen wij namens de verzekeringsmaatschappij waarbij u de aanvraag voor een nieuwe verzekering heeft ingediend een zogenaamde voorlopige dekking verlenen. Deze voorlopige dekking geldt slechts voor een beperkt aantal dagen en dient ervoor om de tijd te overbruggen tussen het moment waarop u de aanvraag voor een verzekering indient en het moment waarop de verzekeringsmaatschappij over uw aanvraag voor het afsluiten van een nieuwe verzekering heeft beslist.

Alleen wanneer wij u dit schriftelijk hebben bevestigd kunt u er van uitgaan dat u na het indienen van een aanvraag voor een nieuwe verzekering een tijdelijke dekking heeft tot het moment waarop de maatschappij definitief over uw aanvraag heeft beslist. In deze bevestiging treft u ook de voorwaarden en het verzekerde bedrag aan waarvoor de voorlopige dekking aan u is verstrekt.

### **Verzorgen van de aanvraag van de nieuwe verzekeringen en bewaking van termijnen.**

Elke verzekeringsmaatschappij wil alvorens een verzekering te accepteren van u specifieke informatie ontvangen. Het is belangrijk dat de vragen die de maatschappij in dit kader stelt volledig en naar waarheid worden beantwoord. Worden bepaalde vragen onjuist beantwoord dan kan dit, in het geval u te maken krijgt met een schade, de verzekeringsmaatschappij het recht geven om geen uitkering te verlenen. Wij lichten daarom de achtergrond van de vragen toe en zullen ons inspannen om te voorkomen dat u per ongeluk bepaalde vragen onjuist beantwoordt.

Indien de verzekeringsmaatschappij, alvorens een besluit te kunnen nemen of zij het door u aangeboden risico willen accepteren, naast informatie ook bepaalde documenten wil ontvangen, dan ondersteunen wij u daarbij zodat de aanvraag in één keer goed wordt ingediend.

Na het indienen van de aanvraag bewaken wij de termijnen waarbinnen het redelijk is dat de maatschappij een beslissing neemt. Blijft de beslissing uit dan nemen wij contact op met de maatschappij om spoedige afhandeling te bevorderen. Geeft de verzekeringsmaatschappij aan de aangeboden verzekering alleen te willen accepteren indien aan bepaalde aanvullende voorwaarden wordt voldaan dan beoordelen wij deze nadere voorwaarden. Indien deze naar ons oordeel niet redelijk zijn dan treden wij namens u in overleg met de betreffende verzekeringsmaatschappij om te proberen tot aanpassing van deze nadere voorwaarden te komen.

### **Verzorgen van de communicatie met de verzekeringsmaatschappijen waarbij verzekeringen moeten worden opgezegd of worden aangepast.**

Er kan een moment aanbreken waarop u niet langer behoefte heeft aan verzekeringen die u in het verleden heeft afgesloten. Bijvoorbeeld omdat het risico waarvoor u de verzekering heeft afgesloten niet langer bestaat. Of omdat u het risico bij een andere verzekeringsmaatschappij wilt onderbrengen omdat die betere voorwaarden en of premies heeft. In dat geval verzorgen wij voor u de contacten met de verzekeringsmaatschappij waarbij u de verzekering wenst op te zeggen. Ook controleren wij of u eventueel nog recht heeft op premierestitutie.

Deze communicatie verzorgen wij ook namens u indien u een bestaande verzekering niet wilt beëindigen maar wel wilt aanpassen aan veranderingen die aan uw kant hebben plaatsgevonden of gaan plaatsvinden. Denk hierbij aan verhuizingen, andere gezinssamenstellingen, verbouwingen van uw woning, aanschaf dure inventaris etc. Ook in die gevallen verzorgen wij namens u de communicatie met de verzekeringsmaatschappijen die nodig is om te zorgen dat de bestaande verzekeringen worden aangepast aan de omstandigheden die bij u zijn veranderd en waarover u ons heeft geïnformeerd.

### **Bewaking tijdige ontvangst verzekeringsdocumenten en controle of inhoud conform onze aanvraag is.**

Op basis van de aanvraag maakt de verzekeringsmaatschappij de verzekeringsovereenkomst op. De specifieke gegevens zoals die voor u binnen de verzekering gelden staan op het polisblad. Dit polisblad is een belangrijk document. Het polisblad in combinatie met de polisvoorwaarden beschrijft de rechten en plichten van zowel de verzekeringsmaatschappij als van u.

Het is belangrijk te controleren of de eisen zoals u die bij het aanvragen van de verzekering heeft geformuleerd ook correct in de verzekeringsovereenkomst zijn verwerkt. Denk bijvoorbeeld aan tenaamstelling, risico-adres, kring van verzekerden, de verzekerde bedragen etc. Wij controleren namens u of de verzekeringsovereenkomst zoals die door de verzekeringsmaatschappij is opgesteld overeenkomt met de gegevens zoals die in de aanvraag voor de verzekering zijn vermeld. Uiteraard bewaken wij daarbij ook dat de verzekeringsmaatschappij de documenten tijdig opmaakt en toestuurt.

### **Controle juiste premiestelling inclusief recht op premiekortingen**

Verzekeringsmaatschappijen kennen vaak verschillende tarieven voor dezelfde verzekering. Het tarief waarop u recht heeft kan daarbij van allerlei zaken afhankelijk zijn. Bijvoorbeeld de postcode van uw woonadres, uw leeftijd, het feit of u meerdere verzekeringen bij de betreffende verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten, de vraag of en zo ja hoe vaak u eerder schades heeft geclaimd, of u bepaalde maatregelen heeft getroffen om schades te voorkomen of te beperken etc. Aan de hand van de gegevens zoals u die ons verstrekt heeft en de waarnemingen die wij zelf hebben gedaan, controleren wij of de verzekeringsmaatschappij u de juiste premie berekent. Maar ook of zij op correcte wijze eventuele kortingen op de premie hebben meegenomen.

### **Archivering van de particuliere schadeverzekeringen die via ons kantoor zijn gesloten**

Op ons kantoor bewaren wij van alle particuliere schadeverzekeringen die u via ons kantoor heeft afgesloten alle relevante gegevens. Daarbij kunt u denken aan bijvoorbeeld de gegevens die aan de verzekeringsmaatschappij zijn gezonden bij het aanvragen van de verzekering, het polisblad, de verzekeringsvoorwaarden en de correspondentie die wij namens u met de verzekeringsmaatschappij hebben gevoerd. Indien u in een bepaalde situatie, bijvoorbeeld na een schade, dus bepaalde gegevens niet meer ter beschikking heeft dan bent u niet afhankelijk van de medewerking van de verzekeringsmaatschappij om uw dossier weer compleet te maken maar kunt u een beroep op ons doen.

## Beheer

### **Archivering van particuliere schadeverzekeringen die door u via een ander financieel dienstverlener zijn afgesloten dan wel door u rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij zijn afgesloten.**

Bij de abonnementen "zilver" en "goud" kunt u, indien u dat wenst ook de verzekeringen die u in het verleden via een andere financieel dienstverlener heeft afgesloten door ons laten registreren. Op die wijze kunnen wij u indien u dat wenst een compleet overzicht verstrekken van de verzekeringen zoals u die heeft afgesloten. Door dit totaaloverzicht van verzekeringen zoals u die heeft afgesloten, kunnen wij u nog beter voorstellen doen hoe de verschillende verzekeringen beter op elkaar afgestemd kunnen worden. Waarbij het uiteraard belangrijk is om enerzijds te voorkomen dat bepaalde risico's meerdere keren worden verzekerd, maar anderzijds ook voorkomen wordt dat er bepaalde risico's onbedoeld niet verzekerd zijn.

### **Periodieke controle van alle bestaande verzekeringen (zowel via ons als via derden gesloten) of deze aangepast moeten worden aan veranderingen in uw situatie.**

Op het moment dat u een verzekering afsluit kan deze passend zijn voor de situatie waarin u op dat moment verkeert. Maar nadat de verzekering is ingegaan, kunnen uw omstandigheden veranderen. Hierdoor kan de verzekering die oorspronkelijk goed aansloot bij uw persoonlijke situatie niet meer passend zijn.

Bepaalde nieuwe risico's kunnen onbedoeld onverzekerd blijven of voor risico's die inmiddels niet meer aanwezig zijn, kunt u onnodig premies blijven betalen. Binnen het abonnement "zilver" controleren wij eens in de drie jaar, en bij het abonnement "goud" eens per jaar of de verzekeringen zoals u die heeft afgesloten nog steeds passend zijn voor uw persoonlijke situatie op dat moment. Dat doen wij zowel voor de verzekeringen die via ons kantoor zijn afgesloten als voor de verzekeringen die u elders heeft afgesloten maar via ons kantoor laat administreren.

### **Periodieke controle van alle bestaande verzekeringen (zowel via ons als via derden gesloten) of deze aangepast moeten worden aan nieuwe aanbiedingen in de markt.**

Regelmatig introduceren verzekeringsmaatschappijen nieuwe producten en/of premies. Deze kunnen voor u soms aantrekkelijker zijn dan de verzekeringsproducten die u in het verleden heeft afgesloten. Binnen de groep verzekeringsmaatschappijen waarbij wij regelmatig nieuwe verzekeringen voor onze relaties onderbrengen, analyseren wij deze vernieuwingen van premies en voorwaarden. Binnen het abonnement "zilver" controleren wij eens in de drie jaar, en bij het abonnement "goud" eens per jaar of de verzekeringen zoals u die heeft afgesloten nog steeds concurrerend zijn, dan wel dat er inmiddels bij de verzekeringsmaatschappijen waarbij wij voor onze relaties regelmatig nieuwe verzekeringen onderbrengen, nieuwe verzekeringsvormen zijn geïntroduceerd die in vergelijking met uw huidige verzekeringen voor u betere voorwaarden en of premies bieden. Indien dit het geval is dan informeren wij u hierover en spreken wij nadere acties af. Dat doen wij zowel voor de verzekeringen die via ons kantoor zijn afgesloten als voor de verzekeringen die u elders heeft afgesloten maar via ons kantoor laat administreren.

### **Online overzicht bestaande verzekeringen die via ons kantoor zijn afgesloten**

Binnen de abonnementen "zilver" en "goud" ontvangt u van ons een toegangscode tot een beveiligde digitale ruimte op internet. Op deze plaats kunt u overal ter wereld op elk moment van de dag de gegevens van uw particuliere schadeverzekeringen inzien. U vindt hierbij de verzekeringen, de polisnummers, de verzekerde bedragen, de namen van de verzekeringsmaatschappijen, de contracturen en de premies. Alles op één plek overzichtelijk voor u gerubriceerd.

### **Administratieve verwerking van mutaties in verband met bijvoorbeeld aanpassing bezittingen, wijzigingen risicoadres etc.**

Binnen de abonnementen "zilver" en "goud" controleren wij periodiek of het verstandig is om uw bestaande verzekeringen aan te passen aan veranderingen in uw persoonlijke situatie. Maar ook tussen deze momenten waarop wij periodiek deze controles uitvoeren kunt u te maken krijgen met een aanpassing die direct moet worden doorgevoerd. Bijvoorbeeld omdat u een andere auto koopt, of omdat uw gezinssamenstelling verandert.

Indien u ons over deze wijzigingen informeert dan nemen wij met betrekking tot de bestaande verzekeringen die door ons kantoor worden geadmistreerd contact op met de betreffende verzekeringsmaatschappijen. Wij zullen dan in overleg met u de verzekeringsmaatschappijen verzoeken om de verzekeringen aan te passen aan de veranderingen zoals u die aan ons heeft doorgegeven. Wij verzorgen de contacten met de verzekeraar en controleren of zij de wijzigingen tijdig en correct hebben doorgevoerd. Ook controleren wij of zij op correcte wijze de consequenties voor de premie van de aangebrachte wijzigingen hebben verwerkt.

## Schadebehandeling

### Ondersteuning bij invullen schade-aangifte

U kunt te maken krijgen met bijvoorbeeld een ongeval, brand of inbraak. Zaken waarvan wij natuurlijk hopen dat die zich niet zullen voordoen. Maar indien dit toch het geval is dan kan het zijn dat u juist voor deze calamiteit een verzekering heeft afgesloten die de financiële schade, die het gevolg is van deze calamiteit, geheel of gedeeltelijk vergoedt. U zult zich hiervoor uiteraard moeten wenden tot de verzekeringsmaatschappij waarbij u het risico heeft verzekerd. Dat begint met een goede en correct ingevulde schade-aangifte. Voor u is het belangrijk dat deze aangifte correct en volledig gebeurt. Worden zaken verkeerd ingevuld of vergeten dat kan dit de afwikkeling van de schade ernstig vertragen. Ook is het belangrijk dat u een goede inventarisatie maakt van de door u werkelijk geleden schade.

Binnen het abonnement "zilver" staan wij onze relaties bij het invullen van het schade-aangifteformulier actief bij voor zover het gaat om verzekeringen die via ons kantoor zijn afgesloten. Binnen het abonnement "goud" geven wij deze ondersteuning ook voor de particuliere schadeverzekeringen die u bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten maar die wel via ons kantoor zijn geadministreerd.

### Benoeming indien wenselijk van contra-expertise

Indien u te maken krijgt met een calamiteit waardoor er schade ontstaat van wat groter financieel belang dan zal de verzekeringsmaatschappij een deskundige sturen om de exacte omvang van de schade te bepalen. Deze deskundige wordt aangesteld en betaald door de verzekeringsmaatschappij. Zeker bij grotere of complexere schades kunnen er discussies ontstaan over het juiste schadebedrag. Over het algemeen zal de verzekeringsmaatschappij het oordeel van de door haar ingeschakelde deskundige volgen.

Veel verzekeringen geven u het recht om ook een eigen deskundige te benoemen. De kosten hiervan komen dan veelal voor rekening van de verzekeringsmaatschappij. In voorkomende gevallen zullen wij u adviseren of het aanstellen van een eigen schadedeskundige wel of niet aan te bevelen is. Indien u dat wenst zullen wij u een deskundige adviseren waarvan het onze ervaring is dat deze uw belangen goed zal behartigen bij het vaststellen van uw financieel belang. Indien u dat wenst verzorgen wij de contacten tussen deze eigen aan te stellen schadedeskundige, de schadedeskundige van de verzekeringsmaatschappij en de verzekeringsmaatschappij zelf.

Binnen het abonnement "zilver" staan wij onze relaties bij, bij het benoemen van een contra-expert voor zover het gaat om verzekeringen die via ons kantoor zijn afgesloten. Binnen het abonnement "goud" geven wij deze ondersteuning ook voor de particuliere schadeverzekeringen die u bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten maar die wel via ons kantoor zijn geadministreerd.



### **Overleg met verzekeringsmaatschappij en bewaking termijnen**

De definitieve afwikkeling van een schade kan zeer lange tijd vergen. Dat hoeft niet te maken te hebben met bewust vertragen van de afhandeling van de schade door de betrokken verzekeringsmaatschappij. Een schade kan zeer complex zijn waarbij veel partijen betrokken zijn. Vrij snel kan dan een situatie ontstaan waar de ene partij op de andere partij gaat wachten. Onze taak is het om te proberen de afwikkeling van de schade waar mogelijk te bespoedigen. Hiervoor is vaak veel en intensief contact met de verzekeringsmaatschappij, taxateurs en eventuele tegenpartijen nodig.

Binnen het abonnement "zilver" staan wij onze relaties bij in de contacten met de verzekeringsmaatschappij bij het afwikkelen van een schade voor zover het gaat om verzekeringen die via ons kantoor zijn afgesloten. Binnen het abonnement "goud" geven wij deze ondersteuning ook voor de particuliere schadeverzekeringen die u bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten maar die wel via ons kantoor zijn geadministreerd.

### **Controle juistheid standpunten verzekeringsmaatschappij**

Nadat de verzekeringsmaatschappij alle gegevens heeft ontvangen die in het kader van de schade-aangifte belangrijk zijn zal de maatschappij een standpunt innemen. Dat standpunt kan inhouden dat men het volledige bedrag zoals u dat heeft ingediend gaat uitkeren. Maar het is ook mogelijk dat de verzekeringsmaatschappij zich op het standpunt stelt dat u recht heeft op een lager bedrag. Of zelfs aangeeft helemaal niets van de schade te willen vergoeden omdat bijvoorbeeld de oorzaak van de schade niet valt onder hetgeen in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen als gebeurtenis waarvoor de verzekering recht geeft op een schadevergoeding.

Ons kantoor zal het besluit van de verzekeringsmaatschappij toetsen aan de hand van het aanvraagformulier, de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden, de relevante jurisprudentie, de openbare gedragscodes waartoe de verzekeringsmaatschappij zich heeft verplicht alsmede aan de gepubliceerde uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening KiFiD. Indien wij van oordeel zijn dat de verzekeringsmaatschappij een onjuist standpunt inneemt dan informeren wij u hierover en zullen wij, indien u dat wenst, de verzekeringsmaatschappij van onze visie in kennis stellen en indien de verzekeringsmaatschappij dat wenst nader toelichten en onderbouwen.

Binnen het abonnement "zilver" controleren wij de juistheid van het standpunt van de maatschappij in het kader van een besluit om wel of geen schadevergoeding uit te keren voor zover het gaat om verzekeringen die via ons kantoor zijn afgesloten. Binnen het abonnement "goud" geven wij deze ondersteuning ook voor de particuliere schadeverzekeringen die u bij een andere financiële dienstverlener of rechtstreeks bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten maar die wel via ons kantoor zijn geadministreerd.