

---

# Dienstenwijzer Algemeen

---

Assurantiekantoor Klaassen & Partners  
Postkantoorstraat 33  
6551 BH Weurt

## Inleiding

Ons kantoor hecht veel waarde aan goede voorlichting over onze dienstverlening, werkwijze en beloning. Op de activiteiten van ons kantoor is onder andere de WFT (Wet op het Financieel Toezicht) van toepassing. De WFT eist dat wij u tijdig informeren over de aard en de reikwijdte van onze dienstverlening die wij u kunnen bieden en over de wijze en de hoogte van onze beloning. En dat sluit perfect aan bij onze wens om u middels onze dienstenwijzer nader kennis met ons te laten maken.

### WFT Dienstenwijzer

Middels dit document informeren wij u dus over wie wij zijn, de manier waarop wij werken, waar wij voor staan (onze bedrijfsfilosofie), met wie wij samenwerken, hoe wij worden beloond en bij welke instanties wij – verplicht of vrijwillig - zijn aangesloten. Hierdoor weet u voorafgaand aan onze dienstverlening exact wat u van ons kunt verwachten.

### Wie zijn wij?

Assurantiekantoor Klaassen & Partners werd op 4 oktober 1962 gestart door de heer Klaassen sr. Vooruitstrevend als hij was, bood hij al sedert 1974 al bancaire diensten aan. In 1995 droeg Klaassen sr. zijn kantoor gedeeltelijk over aan zijn zoon dhr. Mr. A.P.T. Klaassen en aan dhr. P.A. Bastiaansen om vervolgens in 2002 geheel afscheid te nemen. Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over en bemiddelen in financiële producten aan zowel particulieren als ondernemers op vele vakgebieden zoals schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheke en aanverwante producten. Wij komen hier later in onze dienstenwijzer nog op terug.

### Belangrijke bedrijfsgegevens:

Naam kantoor	: Assurantiekantoor Klaassen & Partners
Kantooradres	: Postkantoorstraat 33
Postcode en Vestigingsplaats	: 6551 BH Weurt
Postadres	: Antwoordnummer 2001
Postcode en Vestigingsplaats	: 6500 VC Nijmegen
Telefoon	: 024 - 677 16 15
Fax	: 024 - 677 69 68
E-mail	: <a href="mailto:info@klaassen-partners.nl">info@klaassen-partners.nl</a>
Website	: <a href="http://www.klaassen-partners.nl">www.klaassen-partners.nl</a>
Inschrijving WFT register v/d AFM	: 12005065
Kifid	: 300.02449
Inschrijving Handelsregister	: KVK 10036803
Openingstijden	: Maandag t/m vrijdag van 08.30u tot 17.30u

## Onze diensten

### Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

#### Schadeverzekeringen.

Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor 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. U kunt hierbij denken aan een ziektekostenverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een reisverzekering, een autoverzekering, een brancheverzekering etc.

#### Risicoverzekeringen

Dit zijn verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeringen 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 ander toekomstige zaken. 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.

#### Financiële planning.

Dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen dan wel te doen toenemen.

#### Betalen en sparen.

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarrekeningen of via deelname aan de levensloopregeling. Voor betaal- en spaarproducten werken wij exclusief met Regio Bank.

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

## **Wat kunt u van ons verwachten?**

### Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van schadeverzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten.

- A) Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- B) Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- C) 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.
- D) Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
- E) 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 het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- F) Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- G) Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- H) In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- I) 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.

- J) In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
- K) Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- L) Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- M) Door middel van de periodieke 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.
- N) Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- O) Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij 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.

### Levensverzekeringen

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

- A) Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
- B) Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
- C) In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
- D) Wij geven u informatie over de 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.
- E) Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- F) Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- G) In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- H) Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
- I) 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 de 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.

- J) Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- K) Door middel van de periodieke 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.
- L) Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien relaties daar prijs op stellen gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situatie.
- M) 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.
- N) 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 fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
- O) Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
- P) Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
- Q) Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
- R) Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten

## **Wat verwachten wij van u?**

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. 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 gedeeltelijk 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.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. 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.

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 van de te ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

## De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

### Incasso door verzekeraar

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden in principe per jaar betaald.
5. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
6. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
7. Als u vragen hebt 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.
8. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

### Afspraken rondom premiebetaling

9. Het is belangrijk dat u de 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.
10. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
11. 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.

## **Onze adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang**

Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen of banken te adviseren, echter wij hebben voor ieder product een zorgvuldig aantal maatschappijen geselecteerd waarmee wij van mening zijn u optimaal te kunnen bedienen.

### **Onafhankelijkheid**

Wij vinden het belangrijk u te informeren over het feit dat wij met geen enkele financiële instelling (bank, verzekeraar of vermogensbeheerder) contractuele verplichtingen hebben om specifiek, uitsluitend of procentueel de producten van die instelling in ons advies te betrekken.

### **Aandelenbelang**

Tevens is er geen enkele financiële instelling welke in het bezit is van de aandelen van ons kantoor of beschikt over een andersoortige deelneming. Ook hebben wij geen deelneming in een bepaalde aanbieder.

## **Hoe worden wij beloond?**

### **Beloning op basis van provisie**

Beloning op basis van provisie is in beginsel de standaardbeloningsvorm voor alle schadeverzekeringen, ziektekostenverzekeringen en levensverzekeringen. Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een vergoeding die onderdeel vormt van de premie(s), het bedrag aan maandlasten, de koopsom of het bedrag aan kosten die aan u in rekening wordt gebracht. Indien het financieel product niet via onze bemiddeling tot stand komt ontvangen wij geen provisie en bent u ons niets verschuldigd, tenzij wij daarover vooraf schriftelijke afspraken hebben gemaakt.

Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u door ons rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf. De hoogte van de provisie kan per aanbieder verschillen.

Onze medewerkers ontvangen een vast salaris en dit is niet afhankelijk van enig product welk mogelijk wordt geadviseerd.

### Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van uurtarieven. De hoogte van onze declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd het bedrag van de declaratie verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen stellen wij u op de hoogte van het uurtarief en maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ter grootte van 25% of meer van de afgegeven schatting stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties.

Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. Tot slot specificeren wij onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

### Beloning op basis van een Vaste Fee

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een vaste fee. De hoogte van de vaste fee declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd de vaste fee verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen leggen wij de inhoud van de dienstverlening en de hoogte van de vaste fee schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er nimmer sprake van dienstverlening op basis van een vaste fee.

Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. Tot slot specificeren wij onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

### Beloning op basis van een abonnement

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een abonnement. Voordat wij aan een opdracht beginnen leggen wij de inhoud en de duur van de dienstverlening alsmede de hoogte van het abonnement schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er nimmer sprake van dienstverlening op basis van een abonnement.

## **Onze kwaliteit**

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer: 12005065. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

## **Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen 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 tot het moment dat wij u mededelen de relatie te hebben beëindigd. Op dat moment eindigt onze zorgplicht en dient u onverwijld uw verzekeringen elders onder te brengen.

## **Klachten**

Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wij van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Voor de procedure van klachtenbehandeling verwijzen wij u naar onze Klachtenprocedure. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut;

Postbus 93560

2509 AN Den Haag

Tel. : (070) 333 89 99

Fax : (070) 333 89 00

E-mail : [info@klachteninstituut.nl](mailto:info@klachteninstituut.nl)

Website : [www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl)

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.