

Dienstenwijzer Van der Laan Assuradeuren B.V.



Welkom bij Van der Laan Assuradeuren B.V.

Wij zijn als familiebedrijf al sinds 1952 een begrip in de regio en voor u een vertrouwde en onafhankelijke partner in de financiële dienstverlening. Met veel ervaring en grote deskundigheid in ons vak, zijn wij al 70 jaar een bedrijf waar de nuchtere Groningse mentaliteit heerst: afspraak is afspraak, hard werken en geen onzin verkopen. In onze dienstenwijzer treft u een beschrijving van onze diensten en werkwijze. U heeft dan een helder beeld wat u van ons mag verwachten en wat wij voor u kunnen doen, maar ook wat wij van u vragen.

Heeft u nog vragen, neem dan gerust contact met ons op. Wij vinden het belangrijk dat alles duidelijk voor u is en verheugen ons op een fijne en duurzame samenwerking!

In volgorde informeren wij u over:

- Naam- en adresgegevens;
- Hoe en wanneer u ons kunt bereiken;
- Registratie/ Lidmaatschap/ Kwaliteit;
- De producten en diensten die wij aan u bieden;
- Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen;
- Onze werkwijze;
- Bemiddelen;
- Aanvraag van de verzekering;
- Verzorgen van voorlopige dekking;
- Opzeggen van de oude verzekering;
- Controle verzekeringsdocumenten en premietarief;
- Nazorg en het actueel houden van de verzekering
- Gedragscode;
- Adviesvrij;
- Ondernemersvrijheid;
- Selectie aanbieders;
- Execution Only;
- Wij vragen ook iets van u;
- Juiste, volledige informatieverstrekking en wijzigingen doorgeven;
- Schades direct melden;
- Fraudebeleid;
- Controle van ontvangen stukken;
- Informatie over verzekeringen die niet via ons lopen;
- Hoe worden wij beloond;
- Aan wie betaalt u de premie;
- Klachtenregeling;
- Beëindiging relatie

Naam- en adresgegevens

Onze officiële gegevens luiden:

Van der Laan Assuradeuren B.V.

Oldambtplein 6

9671 PP Winschoten

Postbus 40

9670 AA Winschoten

Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

Op diverse manieren kunt u ons bereiken voor vragen, advies, mutaties of schademeldingen:

Via de telefoon:

0597 – 412600

Maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur.

Via e-mail:

info@vdlaan.nl

Via internet:

www.vdlaan.nl

Via onze app

Adviseur App van Business Apps B.V.

Uiteraard verwelkomen wij u ook graag op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur. Om er echter zeker van te zijn dat wij u persoonlijk te woord kunnen staan, kunt u het beste vooraf telefonisch een afspraak maken.

Buiten kantooruren kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat, mailen of via onze app wijzigingen doorgeven, schade melden, voorlopige dekking of een nieuwe verzekering aanvragen. Schades kunt u ook buiten kantooruren telefonisch melden bij hoge urgentie.

Registratie/ Lidmaatschap

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering. De belangrijkste zijn:

Kamer van Koophandel

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd:

Van der Laan Assuradeuren B.V. : 02323737

Registratie Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De Wet financiële toezicht stelt hoge eisen aan het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De AFM houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland.

Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder het nummer:

Van der Laan Assuradeuren B.V. : 12003993

Kwaliteit

Wij bieden onze relaties kwaliteit en voldoen aan de zwaarste eisen die de beroepsgroep aan onze activiteiten stelt. Onze adviseurs zijn in het bezit van de verplichte diploma's en certificaten en blijven zich bijscholen. Omdat wij als tussenpersoon actief zijn in de financiële dienstverlening zijn wij verplicht over een vergunning te beschikken. Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en bemiddelen in:

- consumptief krediet
- deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen
- hypothecair krediet
- inkomensverzekeringen
- pensioenverzekeringen
- premiepensioenvorderingen
- vermogensverzekeringen
- schadeverzekeringen particulier
- schadeverzekeringen zakelijk
- spaarrekeningen
- zorgverzekeringen

De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is in te zien via www.afm.nl/registers.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Wij doen er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In eerste instantie proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mochten wij daar echter niet in slagen en u vindt dat uw klacht naar uw inzicht niet afdoende wordt behandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

De producten en diensten die wij aan u bieden *Verzekeringen*

Schadeverzekeringen

Ons kantoor kan u prima van dienst zijn op het gebied van bemiddeling en advisering in schadeverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan auto-, inboedel-, opstal-, aansprakelijkheids- en reisverzekeringen. Wij bemiddelen in verzekeringsproducten die aansluiten op uw wensen en mogelijkheden. Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan. Wij assisteren u actief bij schadeafwikkeling. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

Levensverzekeringen

Ons kantoor is bevoegd te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw pensioen of uw lijfrenteverzekering, maar ook aan de levensverzekeringen die zijn gekoppeld aan uw hypotheek.

Ons kantoor wil uw financiële belangen optimaal behartigen. Om de door u gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij voor u een evenwichtig pakket voorzieningen samen.

Hypotheken

Ons kantoor heeft de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van hypotheken. Wij nemen u het werk en de zorg uit handen bij het sluiten van een hypotheek op maat. Wij brengen uw financiële situatie in kaart en op basis daarvan brengen wij een hypotheekadvies uit. Vervolgens komen wij in overleg met u tot een passende offerte.

Consumptief krediet

Staat u voor een grote aanschaf, bijvoorbeeld een auto of een caravan. Dan kan een lening in de vorm van een doorlopend krediet of een persoonlijke lening een prima oplossing zijn. Ook op het gebied van consumptief krediet kan ons kantoor u prima van dienst zijn: wij kijken naar uw persoonlijke situatie en bemiddelen vervolgens voor u met de kredietverstrekkers.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening en/of beleggersrekening. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen

Ons kantoor kan voor u een objectieve analyse maken van bijna alle producten die er in de markt verkrijgbaar zijn. Uit het brede aanbod in de markt kiezen wij voor u een passende oplossing, waarbij niet het aanbod de leidraad is, maar uw wens. Daarbij kijken we onder meer naar het specialisme, waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Dat kan betekenen dat de verzekeraar in kwestie uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de premiestelling. Maar wij betrekken ook andere belangrijke dienstverleningsaspecten van de verzekeraars in onze keuze.

Wij maken tijdens een eerste gesprek (geheel vrijblijvend) kennis met elkaar;

- U geeft hierin aan waarvoor u ons wilt inschakelen;
- Wij presenteren u onze werkwijze en geven hierbij aan wat wij voor u kunnen betekenen

Onze werkwijze

Wij streven ernaar om alles wat wij doen naar beste kunnen uit te voeren. Dit lukt ons het beste als wij samen snel en zorgvuldig te werk gaan. Voor sommige werkzaamheden ontvangen wij geen vergoeding van een bank of een verzekeraar. In

dat geval gaan wij een afzonderlijke overeenkomst met u aan. Daarin staat dan opgesomd wat wij voor u doen en wat dit kost.

Inventariseren

Wij starten met het in kaart brengen van uw persoonlijke (financiële) situatie en/of die van uw bedrijf, vereniging of stichting. Daarbij bespreken wij uw wensen, maar ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen als bepaalde keuzen moeten worden gemaakt.

Analyseren

Voor elke verzekering die u wilt afsluiten, wordt door ons een (risico)analyse gemaakt. Deze analyse maken wij zodat wij u op basis van deze analyse een passend advies kunnen geven. Van tevoren wordt met u afgestemd hoe diepgaand de analyse moet zijn.

Adviseren

Wij maken voor u een selectie van de alternatieven die bij uw wensen aansluiten en bespreken dit met u. We letten daarbij niet alleen op de premie, maar ook op verschillen in de voorwaarden, service en de manier waarop een schade wordt beoordeeld. Op basis van uw wensen, uw situatie en onze ervaring en kennis van de markt geven wij u advies. Van de hierboven genoemde werkwijze kunnen we afwijken als dit wettelijk is toegestaan.

U bepaalt of u akkoord gaat met onze werkwijze

In onze werkwijze hechten wij grote waarde aan persoonlijk contact met u en financieel advies op maat. Tevens bent u bij ons altijd verzekerd van onafhankelijk en deskundig advies.

Waar mogelijk bieden wij de verzekering ook aan in de volmacht via AssuradeurenGilde B.V. Voordeel daarvan voor u is dat er korte lijnen zijn, waardoor wij, zowel bij de administratie als bij schadeafwikkeling, snel kunnen handelen.

Bemiddelen

Na onze (risico)analyse brengen wij een advies uit. Dit advies kan zijn, dat u een bepaald verzekering of product moet afsluiten. Hiervoor brengen wij dan een offerte uit. Wij kunnen bij verschillende financiële instellingen verzekeringen onderbrengen. Wij adviseren u zodat u een weloverwogen keuze kunt maken. Als u die keuze gemaakt heeft, regelen wij dat uw wens wordt uitgevoerd. De wet noemt dit bemiddelen. Wij zijn niet verplicht om producten bij een specifieke financiële instelling onder te brengen. Ook zijn er geen (contractuele) productieafspraken met een financiële instelling. Vanuit de Europese wetgeving zijn wij verplicht u vooraf een verzekeringskaart (IPID) of een dienstverleningsdocument te verstrekken. Wij doen dit door een directe link of door

een pdf in de e-mail mee te sturen. Voor het digitaal verstrekken van de verzekeringskaart heeft u uw expliciete toestemming gegeven.

Aanvraag van de verzekering

Wij verzorgen voor u de aanvraag van de verzekering of hypotheek. We helpen u zoveel mogelijk en zorgen dat de aanvraag zo snel mogelijk op de juiste plaats bij het volmacht bedrijf, de bank of de verzekeringsmaatschappij in behandeling wordt genomen.

Verzorgen van voorlopige dekking

Als het noodzakelijk of gewenst is, regelen wij een voorlopige dekking als dit kan. Dit is nodig 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, omdat eerst aanvullende informatie moet worden verstrekt. Wanneer precies in die periode een schade valt, kan het belangrijk zijn dat u dan al hiervoor verzekerd bent. Niet altijd willen verzekeringsmaatschappijen voorlopige dekking verlenen.

Opzeggen van de oude verzekering

Wij verzorgen voor u alle administratie die nodig is om lopende verzekeringen die u wilt stoppen te beëindigen.

Controle verzekeringsdocumenten en premietarief

Wij controleren of de verzekeringsmaatschappij alle verzekeringsdocumenten goed heeft opgemaakt en zorgen ervoor dat fouten worden gecorrigeerd. Ook controleren we of de verzekeringsmaatschappij de juiste premietarieven voor u hanteert.

Nazorg en het actueel houden van de verzekering

Omdat u ons heeft gevraagd uw belangen op het gebied van verzekeringen te behartigen, zien wij het als een belangrijke taak ervoor te zorgen dat de verzekering ook op langere termijn blijft aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Wij houden u op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen en verstrekken aanvullende informatie via de post of mail, stellen het beschikbaar via onze website, nieuwsbrieven of pushberichten in onze app. Hierbij geven wij de nazorg die volgens de wet van ons verlangd wordt, tenzij u wilt dat wij meer nazorg geven. Hierover worden dan afspraken met u gemaakt.

Het verzorgen van de uitkering

Als u een beroep moet doen op de verzekering die via ons loopt, bijvoorbeeld na een schade, na een ongeval of bij een overlijden, verzorgen wij namens u alle contacten met de verzekeringsmaatschappij, als wij deze dienstverlening met u hebben afgesproken. Wij letten erop dat u zo snel mogelijk de uitkering ontvangt waarop u volgens de polisvoorwaarden recht heeft. Wij helpen u met het invullen van de documenten die nodig zijn om de uitkering aan te vragen en bewaken namens u de

voortgang van het dossier bij de maatschappij. Soms kunnen wij een voorschot op de uitkering voor u regelen. Als een verzekeringsmaatschappij de polisvoorwaarden op een andere manier uitlegt dan wij, gaan wij namens u de inhoudelijke discussie met de maatschappij aan.

Gedragcode

In ons dagelijks handelen laten wij ons leiden door onderstaande uitgangspunten:

- Onze cliënten ontvangen adviezen die naar onze eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt, de unieke situatie van onze cliënten is het uitgangspunt;
- Onze advisering is gebaseerd op het rekening houden met de belangen van onze cliënten op langere termijn, voor zover wij hiermee bekend zijn of deze kunnen veronderstellen;
- Wanneer constructies naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze cliënten, werken wij hier niet aan mee. Ook niet in het geval de cliënt hier expliciet om vraagt en ons juridisch vrijwaart van eventuele gevolgen;
- Bij het afsluiten van een financieel product of tijdens de looptijd van dit product of indien een beroep gedaan wordt op dit financiële product werken wij op geen enkele wijze mee aan het bewust verstrekken van verkeerde informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen;
- Alle gegevens van onze cliënten behandelen en beschouwen wij als strikt vertrouwelijk. Informatie over en van cliënten wordt door ons uitsluitend gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt ons heeft toevertrouwd;
- In ons dagelijks handelen zijn wij ons er terdege van bewust dat wij een vertrouwensfunctie vervullen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar de gehele branche van financiële dienstverlening kan schaden.

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken, verzekeraars of hypotheekverstrekkers. U bent dus volledig vrij om op basis van ons advies, uw financiële producten daar onder te brengen waar u wilt.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid vinden wij in uw belang om geheel onafhankelijk te kunnen adviseren.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal

voorkeursmaatschappijen naast de volmacht, die wij zelf bepalen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Execution Only

Mocht u via onze website een verzekering afsluiten dan is er geen sprake van advies. Ook wanneer u ons alleen inschakelt voor bemiddeling en geen advies wenst is er geen advies. Vaak is een kennis- en ervaringstoets verplicht en stellen wij deze voor u beschikbaar. Wanneer u wel advies wenst, kunt u contact opnemen. Bij het online of per telefoon afsluiten is, aangezien het geen advies betreft, sprake van Execution Only. Twijfelt u over dekking, voorwaarden of iets anders, aarzel dan niet en neem contact met ons op. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor enige schade die u ondervindt door de door u gemaakte keuzes bij het afsluiten van een verzekering.

Wij vragen ook iets van u

Om u zo goed mogelijk te kunnen adviseren, zijn wij afhankelijk van de juiste informatie die u ons verstrekt. Daarom vragen wij u ons een zo volledig mogelijk inzicht te geven in uw persoonlijke en financiële situatie en wensen. Uiteraard gaan wij met de informatie die u ons doet toekomen uiterst vertrouwelijk om.

Juiste, volledige informatieverstrekking en wijzigingen doorgeven

In de relatie die wij met u hebben vragen wij u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke of gezinssituatie.

Gebeurtenissen zoals:

- een andere baan;
- samenwonen;
- een huwelijk;
- een echtscheiding;
- de geboorte van een kind;
- overlijden;
- wijziging van de bestemming van uw woning;
- wijziging van beroep;
- belangrijke verandering van inkomen;
- aanschaf van kostbare zaken en/of verzamelingen;
- aankoop van een woning;
- aan- en verbouw van uw woning;
- verhuizing;
- en beëindiging van of wijziging in een verzekering die niet via ons loopt

Dergelijke gebeurtenissen kunnen gevolgen hebben voor uw hypotheek en/of verzekeringspakket en is medebepalend voor de adviezen die wij u geven. Het is erg belangrijk dat u ons informeert over dit soort veranderingen in uw persoonlijke of gezinssituatie.

Schades direct melden

Het is belangrijk dat u ons zo snel mogelijk laat weten dat u een schade heeft die misschien door een verzekering betaald kan worden. Verzekeringsmaatschappijen eisen overigens vaak ook een termijn waarbinnen gemeld moet worden. Na de melding bij ons kunnen wij maatregelen nemen om uw belangen veilig te stellen. U kunt uw schade ook snel en eenvoudig online melden via onze website of app.

Fraudebeleid

Vertrouwen is de basis voor een goede relatie met onze verzekeringnemers. Helaas blijkt uit onderzoek dat een kleine groep relaties misbruik maakt van dit vertrouwen door fraude te plegen. Maar wat is fraude? De definitie van fraude is "het misbruik maken van een verzekeringsproduct of -dienst door de verzekeringnemer of verzekerde of begunstigde om een uitkering in geld of natura te verkrijgen waarop men geen recht heeft".

De omvang van verzekeringsfraude is fors. Op jaarbasis keren schadeverzekeraars vele miljoenen onterecht uit als gevolg van frauduleuze handelingen. Het plegen van fraude is strafbaar, maar fraude heeft ook als gevolg dat iedereen via de premie meebetaalt aan het fraudegedrag van anderen. Dit is dan ook onder andere voor ons de reden dat wij vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid dergelijke misstanden aanpakken, zodat de producten voor andere verzekerden betaalbaar blijven. Wij zullen er alles aan doen om verzekeringsfraude zoveel mogelijk te voorkomen. Daarom doen wij aan fraudebeheersing.

Onze organisatie vindt fraudebewustzijn belangrijk. Dit betekent dat fraudebewustzijn gestimuleerd en gedragen wordt door de directie en alle medewerkers. Bij onze serviceprovider AssuradeurenGilde B.V. maar ook bij andere verzekeringsmaatschappijen besteed men bij acceptatie- en schadebehandelingsprocedure aandacht aan het signaleren en controleren op fraudeaspecten en fraude-indicatoren. Om de fraude terug te dringen voeren ze, bij het accepteren van een verzekering en bij het behandelen van schadeclaims, controles uit. Daarnaast leveren zij schadegegevens aan de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Bij het CIS wordt door middel van een landelijke database de schadehistorie en specifieke fraude geregistreerd waardoor andere verzekeraars worden gewaarschuwd.

Controle van ontvangen stukken

Wij verwachten van u dat u de post die u van ons ontvangt, bekijkt en de gegevens controleert. En als er iets niet klopt, dat u dan contact met ons opneemt, zodat wij de fout kunnen herstellen. Bij een offerte zit een link naar de verzekeringskaart (IPID) of de verzekeringskaart als pdf-bestand. Als u geen verzekeringskaart of link ontvangen heeft, meldt u dat meteen. Wij sturen u dan alsnog de verzekeringskaart. Ook verwachten wij dat u de einddata van uw verzekeringen in de gaten houdt. En verder

dat u bij een voorlopige dekking oplet op welk moment deze dekkingsperiode eindigt. Vanzelfsprekend doen wij onze uiterste best u hierbij te ondersteunen.

Informatie over verzekeringen die niet via ons lopen

Als u verzekeringen niet via ons kantoor heeft lopen, is het voor ons belangrijk te weten om welke verzekeringen het gaat. Wij willen graag een compleet overzicht hebben van de risico's die u verzekerd heeft, zodat we kunnen voorkomen dat er onbedoeld zaken niet verzekerd of dubbel verzekerd zijn. Ook kunnen wij u dan op tijd informeren over, voor u, belangrijke wijzigingen in de rechtspraak en wetgeving. Wij adviseren u al uw verzekeringen bij ons onder te brengen. Dit is voor u gemakkelijk en overzichtelijk en het helpt fouten te voorkomen.

Hoe worden wij beloond?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u daarbij aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt gelden er twee beloningsmodellen, namelijk provisie en rechtstreekse betaling.

Beloning op basis van provisie

Voor veel verzekeringen die via ons worden afgesloten, ontvangen wij van de verzekeringsmaatschappij provisie (meestal een percentage van de premie).

Beloning anders dan provisie

Wanneer wij - een deel van - onze inkomsten anders dan uit provisie verkrijgen, wordt dit vooraf met u besproken. Onze afspraken ontvangt u zwart op wit, zodat u niet voor verrassingen komt te staan.

Beloning medewerkers

Ons beloningsbeleid voldoet aan de huidige wet- en regelgeving. Op onze website kunt u hierover meer lezen.

Beloning complexe producten

Vanaf 2013 brengen wij u voor sommige financiële producten rechtstreeks een bedrag in rekening voor advies en/of bemiddeling bij totstandkoming van het financiële product. Ook voor onderhoud en beheer van het financiële product brengen wij u rechtstreeks een bedrag in rekening in de vorm van een service abonnement. Vanaf 1 januari 2013 ontvangen wij geen provisie van de bank en/of verzekeringsmaatschappij bij de totstandkoming van onderstaande financiële producten. Overigens is dit wettelijk gezien ook niet meer toegestaan.

Rechtstreekse betaling geldt voor de volgende financiële producten:

- Hypotheken
- Betalingsbeschermers
- Overlijdensrisicoverzekeringen
- Individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
- Uitvaartverzekeringen
- Levensverzekeringen

Indien u gebruik maakt van onze dienstverlening waarop rechtstreekse betaling van toepassing is dan worden de gemaakte afspraken ten aanzien van onze dienstverlening en vergoeding vastgelegd in een opdrachtbevestiging en/of service abonnement. U weet dus van tevoren waar u aan toe bent. Mocht u tussentijds uw opdracht intrekken, na het verstrekken van de opdracht, dan zijn wij gerechtigd hierover kosten in rekening te brengen. Deze kosten worden tijdig voor het verstrekken van de opdracht aan u meegedeeld.

Aan wie betaalt u de premie?

De betaling van de premie voor uw verzekering kan op twee manieren plaatsvinden: via ons of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. U zult altijd van tevoren op de hoogte worden gesteld van de wijze van betaling. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor. Het is erg belangrijk de premies op tijd te betalen. Doet u dit niet dan kan in geval van schade de verzekeringsmaatschappij hier vervelende consequenties aan verbinden en weigeren de schade te vergoeden.

Incasso door ons

Meestal worden de premies door ons kantoor geïncasseerd. Dit betekent dat wij u de nota sturen en u de premies aan ons betaalt. Het is mogelijk de premies automatisch van uw rekening te laten afschrijven, al dan niet in termijnen. Bij termijnbetaling informeren wij u altijd vooraf als hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht. Ook berichten wij u over de hoogte van de termijnbedragen en de aanpassing van de termijnbedragen als gevolg van veranderingen in de premie. Wij zorgen ervoor dat het bedrag op tijd aan de verzekeringsmaatschappij wordt overgedragen.

Incasso door de verzekeringsmaatschappij

In sommige gevallen worden de premies rechtstreeks door de verzekeringsmaatschappij bij u in rekening gebracht.

Klachtenregeling

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed als mogelijk, maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

Eerst samen oplossen

Wij verzoeken u eerst de klacht kenbaar te maken aan ons. Aarzel niet om direct met ons contact op te nemen zodat wij de eventuele fout snel kunnen oplossen. Mochten wij er samen niet met u uitkomen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Kifid is een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. Hieronder vindt u de contactgegevens:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257 2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900 – 355 22 48

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij het Klachteninstituut is:

Van der Laan Assuradeuren B.V.: 300.001554

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Meer informatie over de taak en werkwijze van het Klachteninstituut vindt u via de website: www.kifid.nl

Beëindiging van de relatie

Behalve bij een door ons ontwikkeld product kunt u de relatie met ons kantoor op elk moment beëindigen en de verzekeringsmaatschappij vragen de lopende verzekeringen over te dragen aan een andere tussenpersoon. Ook wij kunnen het initiatief nemen de relatie met u te beëindigen. De bestaande verzekeringscontracten blijven in dat geval van kracht en wij voeren dan de door u gewenste handelingen uit, totdat een andere adviseur of een verzekeraar uw verzekeringen overneemt. Onze zorgplicht vervalt op het moment dat u of wij hebben aangekondigd de relatie te willen beëindigen, behalve als dit tegen wettelijke voorschriften ingaat. Als u heeft aangegeven dat wij u niet meer mogen helpen bij uw financiële zaken, dan betekent dit ook dat wij geen wettelijke verplichting informatieplicht (artikel 4.21 Wft) meer hebben bij enig eerder bij ons gesloten product. Deze verplichting gaat op dat moment meteen over op de aanbieder (artikel 4:20 Wft). Dit geldt ook als u een beheerabonnement bij ons beëindigt of de kosten voor het beheerabonnement niet meer wilt betalen.