



## A. Inleiding

Ons kantoor hecht veel waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Daarnaast eist de Wet op het financieel toezicht (Wft) dat consumenten voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst goed inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening van hun financiële dienstverlener.

Assurantiekantoor Meijer & Wiggers tracht in de advisering en voorlichting duidelijk en betrouwbaar te zijn en tevens zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van de Wft.

De complete tekst van de Wet financieel toezicht kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten: [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

## B. Wie zijn wij

Assurantie kantoor Meijer & Wiggers is een op 1 mei 1953 opgericht assurantie kantoor dat particulieren en bedrijven helpt bij het vinden en afsluiten van verzekeringen, hypotheek en andere financiële producten.

Handelsnaam	: Assurantie kantoor Meijer & Wiggers
Kantooradres	: Debussylaan 6, 9402 WE Assen
Postadres	: Postbus 90, 9400 AB Assen
Telefoon	: 0592-404504
Fax	: 0592-421911
E-mail	: <a href="mailto:info@meijer-wiggers.nl">info@meijer-wiggers.nl</a>
Website	: <a href="http://www.meijer-wiggers.nl">www.meijer-wiggers.nl</a>
Postbank	: 802513
ING Bank	: 66.97.10.725
<u>Inschrijvingsnummers</u>	
Wft register	: 12017516
Handelsregister	: 2020823
klachteninstituut Kifid	: 300.012746

## C. Onze diensten

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

### C2. 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 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.
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 voor 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.
6. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
7. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
8. In een later stadium controleren wij of de polis die wij van de verzekeraar ontvangen 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.
10. In een aantal gevallen bespreken wij tijdig voor 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.



11. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
12. Wij archiveren alle relevante stukken die op uw situatie betrekking hebben.
13. 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.
14. Voor onze relaties vervaardigen wij regelmatig een verzekeringsanalyse.
15. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
16. Indien er sprake is van arbeidsongeschiktheid, 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.

### **C3. Levensverzekeringen**

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

1. Wij inventariseren uw (gezins)omstandigheden 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 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 voor 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding, bij beëindiging van uw praktijk of bij een wijziging van uw praktijkuitoefening.
16. 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.
17. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
18. 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.

### **C4. Hypotheken**

Indien u ons op het gebied van hypotheken inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al heeft getroffen.
2. Wij brengen uw financiële positie in kaart waarbij wij kijken naar uw inkomsten en vaste uitgaven.



3. Wij inventariseren uw mogelijkheden met betrekking tot de hoogte van het benodigde hypothecaire krediet. Daarna beoordelen wij volgens de normen van de kredietverstrekker of het aangaan van een kredietovereenkomst in uw situatie verantwoord is.
4. Wij onderzoeken welke hypotheekvormen voor u van toepassing kunnen zijn en overleggen met u welke vorm uiteindelijk wordt gekozen. Daarbij geven wij u informatie over de voor- en nadelen van de verschillende hypotheekvormen.
5. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale aspecten zoals die voor uw situatie op dat moment gelden.
6. Wij geven u informatie over de verschillen in producten, tarieven en voorwaarden.
7. Wij informeren en adviseren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van het overlijdensrisico ter inlossing van de hypotheekschuld bij voortijdig overlijden. Indien van toepassing doen wij dit ook voor het arbeidsongeschiktheidsrisico en/of werkloosheidsrisico.
8. Wij informeren u over de verschillende mogelijkheden voor inlossing van het hypothecaire krediet.
9. Indien de inlossing geschiedt door middel van een levensverzekering, kunt u van ons de dienstverlening verwachten als vermeld onder de rubriek Levensverzekeringen.
10. Wij controleren met u of de aanvraag voor de geldlening correct en volledig is opgesteld.
11. Wij controleren met u of het dossier alle door de geldverstrekker gevraagde bijlagen en documenten bevat.
12. Indien gewenst zorgen wij in geval van een hypothecair krediet er voor dat de waarde van het onderpand, dat dient tot hypothecaire zekerheid, wordt getaxeed.
13. In geval van een hypothecair krediet controleren wij of de stukken voor het opstellen van de notariële akte tijdig bij de notaris worden aangeleverd.
14. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
15. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij u over deze wijzigingen. Indien u daar prijs op stelt gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw individuele situatie.

#### **D. Wat verwachten wij van u**

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer 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 niet geheel te vergoeden.
2. Hebt 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. Om deze redenen zullen wij u altijd adviseren om al uw verzekeringen via ons kantoor onder te brengen.
3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen 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.
4. 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, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. In de beroepsmatige sfeer kunt u hierbij denken aan wijziging of uitbreiding van activiteiten, openen van andere praktijkruimtes, voorgenomen samenwerkingsvormen of verkoop, verbouwingsplannen etc.
5. 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.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, neem contact met ons op. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonedig laten corrigeren.

#### **E. Onze bereikbaarheid**

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 08.30 uur tot 17.00 uur. U kunt ons verder bereiken via telefoon, fax en e-mail. Voor dringende zaken kunt u ons ook 's-avonds en in het weekend proberen te bereiken onder hetzelfde telefoonnummer.



## **F. De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd. Onze algemene regeling is dat de inning door ons kantoor geschied. Als hiervan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak

### **F1. Incasso door ons kantoor of verzekeraar.**

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
2. Ook kunt u aan ons of aan de verzekeraar uw premie overmaken met behulp van een bijgevoegde acceptgiro of u geeft uw bank daartoe opdracht d.m.v. automatische overschrijving, een overschrijvingskaart of bijvoorbeeld via telebankieren.
3. Premies worden in principe per jaar betaald.
4. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of per maand te betalen.
5. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke of gespreide premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
6. Als u eenmaal uw premie aan ons heeft betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.
7. Als u vragen heeft over de afschrijving door de verzekeraar, het niet eens bent met de hoogte hiervan of deze afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

### **F2. Afspraken rondom gespreide premiebetaling**

1. Bij voldoende omvang van uw verzekeringsportefeuille stellen wij u in de gelegenheid de premies per maand te voldoen.
2. De premies inclusief de eventueel verschuldigde assurantiebelaasting en kosten voor de onder de regeling vallende verzekeringen worden door ons per premievervaltermijn bij vooruitbetaling aan de betreffende verzekeringsmaatschappijen voldaan.
3. Het termijnbedrag bestaat uit het totaal van de in één jaar verschuldigde premies, gedeeld door 12 maanden of de resterende maanden van het lopende jaar.
4. U ontvangt jaarlijks een overzicht van premies en betalingen van het vastgestelde termijnbedrag en een definitieve afrekening. Bovendien ontvangt u van ons bericht indien het termijnbedrag door mutaties aangepast wordt.
5. Beide partijen kunnen de termijnbetalingsregeling te allen tijde beëindigen. In dat geval wordt het openstaand saldo terstond opeisbaar.

### **F3. Afspraken rondom premiebetaling**

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie 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.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. 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 en andere aanbieders van financiële diensten, zoals hypotheken.**

Wij zijn ongebonden bemiddelaars. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid de producten van een aantal verzekeraars kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke verzekeraars wij samenwerken.



## H. Hoe worden wij beloond

### H1. Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van de 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.

### H2. Beloning op basis van declaratie

1. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd.
2. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
3. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.
4. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
5. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

## I. Onze kwaliteit

1. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden:
  - a. schadeverzekeringen
  - b. levensverzekeringen
  - c. hypothecaire kredieten
  - d. elektronisch geld
  - e. spaarrekeningen
  - f. betaalrekeningen
3. Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nummer: 12017516  
Registratie is een wettelijke verplichting. Het register van de Wet financieel toezicht (Wft) is te raadplegen op de website van de AFM [www.afm.nl](http://www.afm.nl)
4. Medewerkers van ons kantoor zijn in het bezit van diverse relevante diploma's die waarborgen dat u een deskundig advies ontvangt op de hierboven vermelde terreinen.
5. Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
6. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten bij de BAVAM onder polisnummer BAV11269.  
Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid
7. Ons kantoor is ingeschreven bij het klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.000907.

## I. Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken 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 de bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons kantoor totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

## J. Klachten

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

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248

Voor meer informatie zie: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.