

Informatie over onze dienstverlening

Wij hechten grote waarde aan goede voorlichting op het gebied van onze financiële dienstverlening. Daarom leggen wij in dit document uit wat je van ons mag verwachten, maar ook wat wij van jou verwachten. Wij hebben een aantal afspraken die gelden voor iedereen en voor al onze dienstverlening. Alles vastleggen in voorwaarden kan niet. Dat proberen we daarom ook niet. Onze voorwaarden zijn daardoor simpel en leesbaar. We handelen niet naar de letter maar in alle redelijkheid naar de geest van deze voorwaarden. Bovendien zijn wij op grond van de Wet Financieel Toezicht verplicht je voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderdelen van de onderstaande informatie te verstrekken.

Niet alleen ons kantoor, maar ook onze bestuurders en/of vennoten en alle voor ons werkzame personen kunnen een beroep op de voorwaarden doen. Ook wanneer deze personen niet meer voor ons werkzaam zijn.

Wijkt de inhoud van schriftelijk tussen jou en ons gemaakte afspraken af van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald? Dan gaat het bepaalde in de schriftelijk gemaakte afspraken voor.

Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten. In dat geval blijven alle overige bepalingen onverkort gelden. De nietige bepaling zal dan worden vervangen door een geldige bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige bepaling.

Eventuele algemene voorwaarden waar je naar verwijst bij het sluiten van een overeenkomst met ons zijn niet van toepassing, tenzij wij deze schriftelijk en zonder voorbehoud hebben aanvaard.

Begripsomschrijving

Onderstaande begrippen komen in de voorwaarden voor. Daarom leggen wij deze graag even uit.

Jij: de natuurlijke of rechtspersoon aan wie wij een offerte hebben verstrekt, een aanbieding hebben gedaan of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten.

Opdracht: de door jou aan ons verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een verzekering.

Aard van de dienstverlening

Wij bemiddelen en adviseren particulieren, bedrijven en instellingen over het verzekeren van risico's. Onze werkgebieden zijn alle schadeverzekeringen zoals auto-, brand-, aansprakelijkheids-, ziektekosten-, arbeidsongeschiktheids- en inkomensverzekeringen, maar ook overlijdensrisico- en uitvaartverzekeringen.

Wij helpen je bij het vinden, afsluiten en beheren van de voor jou benodigde verzekeringen. Binnen onze werkwijze en in ons advies, is maatschappelijke meerwaarde een extra criterium waar wij invulling aan geven. In geval van schade adviseren we je, behartigen je belangen en helpen je om de schade vergoed te krijgen.

Algemene afspraken over de opdracht

Een overeenkomst tussen jou en ons komt tot stand, zodra wij deze schriftelijk hebben vastgelegd of zodra wij zijn begonnen met het uitvoeren daarvan. Wij mogen een opdracht die je aan ons verstrekt altijd zonder opgave van redenen weigeren.

Elke opdracht die je aan ons verstrekt komt uitsluitend tot stand met ons kantoor en wordt door ons kantoor uitgevoerd. Ook als het je bedoeling is dat de opdracht door een bepaalde bij ons werkzame persoon zal worden uitgevoerd. Elke aan ons verstrekte opdracht leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting van ons, niet tot een resultaatsverplichting. Behalve wanneer dat blijkt uit de aard van de verstrekte opdracht, of tenzij wij schriftelijk iets anders overeenkomen. Door ons opgegeven termijnen voor het uitvoeren van een opdracht zijn bedoeld als richtlijn en niet als fatale termijn, tenzij wij dat schriftelijk met je overeenkomen.

Wij kunnen derden inschakelen en als dat nodig is, mogen wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik maken van derden.

Als daaraan kosten verbonden zijn, zullen wij deze kosten aan je doorbelasten. Voor zover wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik moeten maken van adviezen van externe adviseur, zullen wij zoveel mogelijk vooraf overleg met je plegen.

We zijn niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze externe adviseurs.

Ideële Verzekeringen

Als wij je namens een verzekeraar aanbiedingen of offertes sturen, dan zijn die aanbiedingen vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende verzekeraar, behalve wanneer dat uitdrukkelijk anders uit die stukken blijkt.

Wie zijn wij?

Ideële Verzekeringen is een financieel adviesbureau. We werken als commercieel bedrijf op ideële basis. Ideële Verzekeringen is opgericht in 1991. Wij hebben onze administratie voor een groot deel uitbesteed waardoor wij meer tijd vrij kunnen maken voor ons advieswerk.

Contactgegevens

Ideële Verzekeringen

Bezoekadres (alleen op afspraak):

Durgerdammerdijk 198

1026 CM Amsterdam

Postadres:

Postbus 156

5490 AD Sint-Oedenrode

www.ideele.nl

e-mail: info@ideele.nl

Tel.: 020-4904460

Wij zijn op werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur geopend.

Bij nood- en spoedgevallen buiten kantoor tijden s.v.p bellen met Paul Burger, 06-53560952.

Adviesvrij

Wij kunnen in vrijheid over/voor alle producten adviseren/bemiddelen. Wij zijn zelfstandig en hebben geen enkele, contractuele of andere verplichting met verzekeringsmaatschappijen/aanbieders om bij hen productie onder te brengen. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars/aanbieders zakendoen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars/aanbieders (circa 60). Zij zijn door ons op objectieve wijze geselecteerd. Vanwege onze omvang hebben wij speciale afspraken met een aantal verzekeraars kunnen maken. Door deze afspraken zijn wij in staat zowel inhoudelijk als qua tarifiering, goede en aantrekkelijke aanbiedingen te doen.



Waar gewerkt wordt vallen spaanders. Om die reden zijn wij al sinds de oprichtingsdatum in 1991 verzekerd voor beroepsfouten. We hebben er gelukkig nooit gebruik van hoeven maken. Daar zijn we best trots op!

Aansprakelijkheid

Voor schade als gevolg van door ons gemaakte fouten of tekortkomingen die voortvloeien uit de werkzaamheden die wij voor je verrichten en die onder onze vergunningsplicht van de AFM vallen, volgen wij het bindend advies van Kifid. Onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering sluit hierop aan. Voor schade als gevolg van door ons gemaakte fouten of tekortkomingen, die voortvloeien uit de werkzaamheden die wij voor je verrichten en die niet onder onze vergunningsplicht van de AFM vallen, is onze aansprakelijkheid beperkt tot max. € 5.000,- per voorval.

Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van jou of derden als gevolg van:

- Onjuiste, onvolledige of te laat door jou verstrekte informatie.
- die voortvloeit uit fouten in door ons gebruikte software, tenzij wij de schade op de leverancier van de software kunnen verhalen.
- die voortvloeit uit de omstandigheid dat je bedragen die door de financiële instelling aan je in rekening zijn gebracht niet tijdig hebt.

Registratie AFM (Autoriteit Financiële Markten)

De AFM is een overheidsinstelling die toezicht houdt op het gedrag van de gehele financiële marktsector met als doelstelling de belangen van de consument te beschermen. Om in financiële diensten te mogen adviseren en bemiddelen dien je als organisatie een vergunning te hebben van de AFM. Zo een vergunning krijg je alleen als je voldoet aan de door de AFM verlangde kwaliteitseisen. Deze hebben betrekking op het aanwezige vaktechnische kennisniveau, maar ook op de interne bedrijfsvoering en de integriteit van de medewerkers. Het niveau en de vorm van het klantadvies zijn voor het verkrijgen en behouden van een vergunning eveneens bepalend. Een andere, belangrijke eis is dat je als organisatie een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, voor de werkgebieden waarvoor vergunning is gegeven, hebt. Want ook wij kunnen fouten maken en daar mag jij als consument, niet de dupe van worden. Tot slot is het verplicht dat je als organisatie aangesloten bent bij de Kifid (klachteninstituut Financiële Dienstverlening).

Ideële Verzekeringen is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12009679. Ideële Verzekeringen heeft een vergunning van de AFM om te bemiddelen en te adviseren in schadeverzekeringen, uitvaart- en overlijdensrisico-verzekeringen.

Wet bescherming persoonsgegevens (WBP)

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van onze klanten en prospects. We beloven je dat we vertrouwelijk, integer en conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens met deze gegevens omgaan.

Wij verstrekken je gegevens nooit aan derden, behalve wanneer het op grond van de wet of openbare orde verplicht is om je gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.

Heb je er bezwaar tegen dat wij uw persoonsgegevens in een mailinglijst opnemen? Laat ons dat dan schriftelijk weten. Wij verwijderen in dat geval direct je gegevens uit het betreffende bestand.

Wat mag je van ons verwachten?

- Objectief, duurzaam en eerlijk advies
- Inhoudelijke controle van de polissen
- Tijdens de looptijd van de polis uitleg en begeleiding
- Het doorgeven van wijzigingen
- In geval van schade; advies, belangenbehartiging en assistentie

Wat verwachten wij van jou?

- In elk geval dat je tijdig en de juiste gegevens en wijzigingen verstrekt. Mocht, bijvoorbeeld in geval van schade, achteraf blijken dat er onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt, dan kan dit voor jou, maar ook voor ons, bijzonder nadelige gevolgen hebben.
- Je moet ons voorzien van alle informatie die wij aan je vragen
- Dat je de ontvangen documenten inhoudelijk controleert. In het communicatietraject kunnen fouten en misverstanden sluipen. Zijn de gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, neem dan even contact met ons op. Wij zullen zo nodig de gegevens laten corrigeren.

Ideële Verzekeringen

Afspraken over onze communicatie met jou

Stuurt je ons een e-mail? Dan mag je er pas op vertrouwen dat dit bericht ons heeft bereikt wanneer wij je een bevestiging van de ontvangst sturen.

Soms verstrekken wij algemene informatie, bijvoorbeeld op onze website. Deze informatie is vrijblijvend en kan nooit beschouwd worden als een door ons gegeven advies in het kader van een aan ons verstrekte opdracht. Tenzij wij je dat laten weten. Of tenzij de informatie een op jouw persoonlijke situatie toegespitst advies betreft.

Wij gebruiken voor onze communicatie met jou de door jou opgegeven contactgegevens. Als deze contactgegevens veranderen moet je dat aan ons doorgeven.



Wijze van beloning

Wij kennen verschillende vormen van dienstverlening en wij kunnen daarvoor op verschillende manieren beloond worden.

Onze beloning kan bestaan uit:

- Provisie:

De kosten van de werkzaamheden die wij voor je verrichten zijn verdisconteerd in de te betalen premie van de verzekering(-en) die je via ons afsluit. Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waar je de verzekering via ons afsluit hiervoor provisie.

Indien wij je rechtstreeks, dat wil zeggen buiten de te betalen premie, kosten in rekening willen brengen, informeren wij je hierover vooraf.

- Beloning op basis van declaratie:

Sommige van onze diensten verlenen wij niet op provisiebasis maar op basis van een declaratie. De hoogte van deze declaratie is op basis van een uurtarief en het aantal uren dat wij voor je werken. Dit zullen wij je vooraf kenbaar maken. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat, stellen wij je op de hoogte van de financiële consequenties en vragen wij je toestemming alvorens het meerwerk word uitgevoerd. Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is. Afhankelijk van de aard van de werkzaamheden zal over de declaratie assurantiebelasting of BTW gerekend worden.

- Abonnement

Wij rekenen een maandelijks vast bedrag voor onze dienstverlening aan je, ongeacht de werkelijke tijd die daaraan hebben besteed.

Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan je door.

Wij zijn gerechtigd overeengekomen tarieven jaarlijks te verhogen.

Je dient onze facturen te betalen binnen 21 dagen na de factuurdatum op de door ons voorgeschreven wijze, tenzij wij schriftelijk met je andere afspraken maken.

Betaal je de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn? Dan moet je daarover wettelijke rente betalen, zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling nodig is. Betaal je ook na onze aanmaning niet? Dan kunnen wij de incassering van onze vordering uit handen geven en dien je ook de wettelijk vastgestelde buitengerechtelijke incassokosten te betalen.

Bedenktijd

Indien je de aanvraag en/of het sluiten van je verzekering hebt gedaan via telefonisch contact of via internet, dan is er een bedenktijd van toepassing. Ofwel, na de ontvangst van de polis hebt je nog het recht om de verzekering ongedaan te maken. De wettelijke bedenktijd die je krijgt is maximaal 14 dagen en gaat in op het moment dat je de polis ontvangt. Deze regeling geldt niet voor verzekeringen met een contracttermijn korter dan één jaar, of voor verzekeringen waarbij uitdrukkelijk met je is overeengekomen dat deze volledig zijn uitgevoerd voordat de bedenktijd is afgelopen. Indien je van dit 'bedenkrecht' gebruik maakt, wordt er vanuit gegaan dat de verzekering nooit heeft bestaan. Wens je gebruik te maken van het recht om je verzekering ongedaan te laten maken, dan dien je alle verzekeringsbescheiden terug te sturen naar ons kantoor. Indien je gebruik maakt van je ontbindingsrecht, heeft Ideële Verzekeringen reeds kosten moeten maken om de verzekering te sluiten en de polis op te maken. Om die reden kunnen wij van je een vergoeding vragen van € 15,- plus de op het polisblad vermelde poliskosten.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode gevolgd zal worden. Algemene afspraken rondom premiebetaling:

- Je betaalt rechtstreeks aan de verzekeraar. Je kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van je bankrekening af te laten schrijven.
- Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg kan je ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen
- Als je vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij je hierin adviseren en bijstaan.
- Het is belangrijk dat je de premies tijdig betaalt. Indien je de premie niet op tijd 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 je in rekening worden gebracht;
- Als je verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeer ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken;

Beëindiging relatie

Je hebt het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. Je kunt de verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur/intermediair.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met je te beëindigen. Dit neemt niet weg dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot je verzekeringen ligt bij ons totdat een andere adviseur/intermediair deze zorgplicht overneemt.

Klachtenafhandeling

Wij doen ons best je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als je toch niet tevreden bent over onze dienstverlening, vragen wij je ons dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken. Wij doen dan ons uiterste best om je klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Indien je toch niet tevreden bent over de afhandeling van je klacht, dan kun je contact opnemen met:

Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoonnummer: 0900-3552248

E-mail: conumenten@kifid.nl

Website: www.kifid.nl

Ons Kifid aansluitnr: 300.006.244

Heb je een klacht met betrekking tot door ons verrichte werkzaamheden of over de hoogte van de door ons in rekening gebrachte bedragen? Dan moet je dat schriftelijk doen en binnen één jaar nadat je de documenten, informatie of factuur waarop de klacht betrekking heeft, hebt ontvangen. Of nadat je redelijkerwijze op de hoogte had kunnen zijn van de door je geconstateerde tekortkoming. Na die termijn vervalt je recht om ons aan te spreken. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden die je hebt in verband met door ons verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop je bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

Doorverwijzing naar andere financiële dienstverleners:

Voor advies en/of bemiddeling van financiële diensten, waarvoor wij zelf geen vergunning hebben, zoals bijvoorbeeld hypotheek en pensioenen, verwijzen wij je desgewenst door. De financiële adviesbureaus, banken en andere financiële instellingen naar wie wij in deze gevallen doorverwijzen zijn door ons op kwaliteit en maatschappelijke meerwaarde geselecteerd, echter wij erkennen hieromtrent geen enkele aansprakelijkheid. Ook zij staan onder toezicht van de AFM en dienen op grond van de Wet Financieel Toezicht, te voldoen aan de door de AFM gestelde eisen.

Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen

Wij hebben de mogelijkheid om de inhoud van deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In het geval wij tot wijziging overgaan, laten wij je dat weten en sturen wij je de aangepaste algemene voorwaarden. Je mag binnen 30 dagen na de datum waarop je in kennis bent gesteld van de betreffende wijzigingen bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. Wij zullen dan met je in overleg treden over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Wanneer je geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden, dan gelden deze vanaf de door ons genoemde datum.



Ideële Verzekeringen; voor hetzelfde geld verzekerd van een betere wereld!