

Inleiding

Wij vinden het belangrijk dat u een goed inzicht heeft in de dienstverlening die wij u bieden. Om u van de gewenste informatie te voorzien, hebben wij deze Dyckhaven Verzekeringen dienstenwijzer opgesteld.

Deze dienstenwijzer richt zich met name op onze advisering met betrekking tot:

- verzekeringen

De dienstenwijzer van Dyckhaven Verzekeringen voldoet aan het bepaalde in de Wet op het financieel toezicht.

Wie zijn wij?

Dyckhaven Verzekeringen is een handelsnaam van Qdirect BV en maakt gebruik van eigen adviseurs. Dyckhaven Verzekeringen heeft haar administratie volledig uitbesteed waardoor wij meer tijd vrij kunnen maken voor ons advieswerk. Wij bemiddelen en adviseren op het gebied van verzekeringen. Dyckhaven Verzekeringen is aan geen enkele partij financieel gebonden waardoor wij een volledige vrije advies positie hebben. Dyckhaven Verzekeringen kan gebruik maken van vrijwel alle verzekeraars die samenwerken met vrije adviseurs.

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft) beschikken wij als onderdeel van Qdirect BV over de vereiste vergunningen. Ons vergunningnummer bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) is 12018588. Wij hebben een vergunning voor de volgende financiële diensten:

- schadeverzekeringen
- levensverzekeringen
- hypothecair krediet
- spaarrekeningen

Onze dienstverlening

Algemeen

Wij kunnen u onder meer adviseren op het gebied van:

- schadeverzekeringen
U kunt hierbij onder andere denken aan autoverzekeringen, bootverzekeringen, caravanverzekeringen, reisverzekeringen, camperverzekeringen, brandverzekeringen en aansprakelijkheidsverzekeringen.

Tevens staan wij u bij met het maken van afspraken voor aanvullende diensten zoals bijvoorbeeld taxaties en reparaties.

Voor de uitvoering van onze dienstverlening beschikken wij over uw gegevens. In navolging van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) kunt

u erop vertrouwen dat wij hier zorgvuldig mee omgaan.

Bedenktijd

Indien u uw aanvraag en/of het sluiten van uw schadeverzekering heeft gedaan via telefonische verkoop of via internet, dan is er een bedenktijd van toepassing. Ofwel, na de ontvangst van de polis heeft u nog het recht om de verzekering ongedaan te maken. De wettelijke bedenktijd die u krijgt is maximaal 14 dagen en gaat in op het moment dat u de polis ontvangt. Deze regeling geldt niet voor verzekeringen met een contracttermijn korter dan één jaar, of voor verzekeringen waarbij uitdrukkelijk met u is overeengekomen dat deze volledig zijn uitgevoerd voordat de bedenktijd is afgelopen. Indien u van dit 'bedenkrecht' gebruik maakt, wordt er vanuit gegaan dat de verzekering nooit heeft bestaan. Indien uw aanvraag en/of het sluiten van de verzekering betrekking heeft op een levensverzekering bedraagt de bedenktijd 30 dagen na ontvangst van de polis.

Wenst u gebruik te maken van het recht om uw verzekering ongedaan te laten maken? Dan kunt u alle verzekeringsbescheiden terugsturen naar ons kantoor.

Let op: indien u gebruik maakt van uw ontbindingsrecht, heeft Dyckhaven Verzekeringen reeds kosten moeten maken om de verzekering te sluiten en de polis op te maken. Om die reden kunnen wij van u een vergoeding vragen van € 15,- plus de op het polisblad vermelde poliskosten. Dit bedrag geldt niet bij eventuele verkoop op afstand.

Onze relatie met verzekeraars

Wij kunnen in onze advisering de producten van meerdere verzekeraars betrekken. Dyckhaven Verzekeringen heeft geen contractuele verplichtingen om uitsluitend voor bepaalde verzekeraars te bemiddelen. Vanwege onze omvang hebben wij speciale afspraken met een aantal verzekeraars kunnen maken. Door deze afspraken zijn wij in staat u, zowel inhoudelijk als qua tarifiering, goede en aantrekkelijke aanbiedingen te doen.

Wat verwachten wij van u?

Het is terecht dat u hoge eisen stelt aan onze dienstverlening. Maar om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

- Het is belangrijk dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Heeft u ergens anders 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.

- Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen. U mag dus verwachten dat uw adviseur hiernaar vraagt.
- Om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven, verwachten wij van u dat wijzigingen in de persoonlijke situatie of aanpassingen met betrekking tot verzekerde zaken, zo spoedig mogelijk aan ons doorgegeven worden. Onder wijziging van een 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. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar, tenzij het anders is geregeld zoals bij ziektekostenverzekeringen. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Wij worden dan graag door u op de hoogte gehouden van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar, zodat wij u adequaat kunnen begeleiden. De eventuele schade bij ziektekostenverzekeringen wordt meestal direct afgehandeld. De polis wordt rechtstreeks aan u verzonden. Wij ontvangen achteraf alleen een kopie van de polis.

De premie

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

Algemene afspraken rondom premiebetaling

- Premiebetaling dan wel premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt;
- Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht;

Incasso door ons

- Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons -namens de verzekeringsmaatschappij- bij u wordt geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:
 - a) zenden van een nota of acceptgiro met betaling door u per bank of giro;
 - b) automatische afschrijving van bank of

giro doordat u ons heeft gemachtigd de premie af te laten schrijven.

- Als u uw premie aan ons heeft betaald, dan bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Dit betekent dat u nooit tweemaal hoeft te betalen.

Incasso door de verzekeraar

- U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt;
- Als u vragen heeft 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.

Problemen met premiebetaling

- Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u 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 u in rekening worden gebracht;
- Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken;
- Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premie restitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij verzorgen.

Hoe worden wij beloond?

Beloning op basis van provisie

Na de door ons verstrekte dienstverlening ontvangen wij van (de) verzekeringsmaatschappij (en) waar uw verzekering is gesloten een vergoeding die onderdeel vormt van de premie. Wij informeren u vooraf als er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening krijgt gebracht.

Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u overleggen. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we (als u dit wenst) een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties en vragen wij uw toestemming alvorens het meerwerk wordt 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. We werken tevens met van tevoren overeengekomen vaste prijzen.

Onze kwaliteit

Wij voldoen aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht stelt. Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen. Om up-to-date te blijven, volgen onze assurantieadviseurs permanent educatie. Bovendien zijn wij in het bezit van een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit neemt niet weg dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot uw verzekering ligt bij ons als intermediair totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

Klachten?

Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot onze dienstverlening, horen wij dat graag zo spoedig mogelijk schriftelijk van u. Voor klachten kunt u zich richten tot onze directie. De directie behandelt uw klacht zorgvuldig volgens onze klachtenprocedure. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter of uw klacht voorleggen bij één van de onderstaande onafhankelijke instanties.

Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot verzekeringen:
Klachten Instituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel.: 0900-3552248
E-mail: consumenten@kifid.nl
Website: www.kifid.nl

Onze werkzaamheden met betrekking tot schadeverzekeringen en levensverzekeringen worden hierna nader gespecificeerd, zodat u een indruk krijgt van onze dienstverlening.

Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt en als het relevant en wenselijk is, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- 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.

- Het helpen met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- Tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
- Samen met u laten wij erop dat u zich niet te veel, maar ook niet te weinig verzekert.
- Wanneer u dat op prijs stelt, lopen we de verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige concurrerende verzekeringsproducten. Wij adviseren u bij de keuze van voorwaarden zodat deze het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- Controle of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is ingevuld.
- In een later stadium controleren wij ook of de polis die u van de verzekeraar ontvangt correct is.
- Wanneer noodzakelijk en gewenst, besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid een voorlopige dekking te verlenen.
- 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.
- Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- Als er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij begeleiding bieden bij het treffen van maatregelen 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.

Onze bereikbaarheid

Wij vinden het belangrijk om goed bereikbaar te zijn voor onze relaties. Daarom maken wij in al onze correspondentie op een heldere manier bekend waar en hoe wij bereikbaar zijn.

U kunt ons kantoor op diverse manieren bereiken:

- Per telefoon : 088-7654045
- Per fax : 088-7654099
- Per e-mail : info@dyckhaven.nl
- Internet : www.dyckhaven.nl

Ons kantoor is gevestigd te Sint Oedenrode aan de Eerschotsestraat 72.