

Dienstenwijzer

A.J. Driessen & Rappange Verzekeringen

A. Inleiding

Geachte cliënt,

1. De overheid hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Op 1 januari 2007 is de Wet op het Financieel Toezicht in werking getreden, die eist dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst informatie krijgen over onder andere de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener u biedt. In deze brochure vindt u informatie over de diensten die wij u (kunnen) verlenen.
2. Ons kantoor tracht in onze voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de eisen van de Wft.
3. De complete tekst van de Wet op het Financieel Toezicht kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten (AFM); www.afm.nl.

B. Wie zijn wij?

1. Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de aanbieders met wie u financiële producten, zoals verzekeringen of hypotheek, heeft gesloten.
3. Ons kantoor is opgericht in 1898 en telt 11 medewerkers
4. Onze communicatie met u voeren we in de Nederlandse taal en kan op één van de volgende manieren geschieden:
 - schriftelijk
 - per e-mail
 - telefonisch
 - persoonlijk gesprek
5. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en zijn ingeschreven in het Wft-register onder nummer 12010332. Registratie is een wettelijke verplichting. Het WFT-register is te raadplegen op de website van de AFM; www.afm.nl of bij de AFM, t.a.v. afdeling Consumentenvoorlichting, Postbus 11723 1001 GS AMSTERDAM

C. De aard van onze financiële dienstverlening

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. 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 ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, een reisverzekering, een autoverzekering en brandverzekeringen.
2. Verzekeringen die een uitkering garanderen als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.
3. Levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld. Voorbeelden zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
4. 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.
5. 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.

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

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 bijvoorbeeld 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.

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.
5. Wij onderhouden alle contacten met de aanbieder. In het geval u zelf in contact wilt staan met de aanbieder dan stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de aanbieder.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
2. A.J. Driessen & Rappange Verzekeringen, Prinsengracht 255-259, 1016 GV Amsterdam
Internet: www.driessenrappange.nl Telefoon: 020 5312345 Fax: 020 5312346 E-mail: info@driessenrappange.nl
3. Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 tot en met 17.00 uur.
4. Wij zijn aangesloten bij een alarmcentrale. Dit betekent dat u altijd, 24 uur per dag, persoonlijk te woord gestaan wordt indien u telefonisch contact met ons zoekt.

F. De premie

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

F1 Incasso door A.J. Driessen & Rappange Verzekeringen

1. Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u zal worden geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro, b) automatische afschrijving van bank of giro, etc.
2. U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
3. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
4. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
5. Premies worden in principe per jaar betaald.
6. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
7. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
8. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.
9. Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij altijd tegen welke koers dat gebeurt. Wij stellen u hiervan dan op de hoogte.
10. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

F2. 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.

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 positie ten opzichte van aanbieders

Wij behoren geheel tot ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Wij baseren het advies voor de cliënt op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële diensten.

Wij hebben een volmacht van een of meer verzekeringsmaatschappij(en). Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappij(en) de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens haar (hen) te handelen. Hierdoor zijn wij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen.

H. Hoe worden wij beloofd?

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. Voor levens-, arbeidsongeschiktheid- en pensioenverzekeringen, als ook voor de bemiddeling bij hypotheekontvangsten ontvangen wij vanaf 1 januari 2013 geen vergoeding meer via de verzekeraar. Daarvoor zullen wij u rechtstreeks moeten belasten. Vanzelfsprekend krijgt u van tevoren een duidelijke opgave van wat deze dienstverlening u gaat kosten. Volledigheidshalve verwijzen wij u hierbij ook naar onze dienstverleningsdocumenten welke u op onze website kunt terugvinden (<http://www.driessenrappange.nl/site/page/DVD-2013>)
2. Wij zullen onze diensten berekenen op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd.
3. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
4. 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.
5. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
6. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

I. Algemene zorg- en informatieplicht ten aanzien van belangenconflicten

Wij zetten ons op een eerlijke, billijke en professionele wijze in voor uw belangen. Wij zorgen ervoor dat u op billijke wijze wordt behandeld indien een belangenconflict onvermijdelijk blijkt te zijn. Indien een belangenconflict zich voordoet of dreigt voor te doen, zijn wij verplicht u hiervan op de hoogte te stellen voordat wij zaken met u gaan doen.

J. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor is aangesloten bij:
 - a. Adfiz (Adviseurs in financiële zekerheid)
 - b. NVGA (Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebureaus)
 - c. Erkenningsregeling RMA (Register Makelaar In Assurantiën)
 - d. Stichting Erkend Hypotheekadviseurs
2. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een of meer organisaties die van haar (hun) leden een bepaalde kwaliteitsnorm eis(t)en. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
3. Wij zijn in het bezit van de relevante diploma's en certificaten.
4. Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
5. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

K. Beëindiging relatie

1. 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.
2. 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 totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

L. Interne klachtenprocedure en de erkende geschilleninstantie

1. Als u een klacht hebt 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.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Alle klachten worden door ons management behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij het Kifid terecht;

Kifid
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag
info@kifid.nl
www.kifid.nl

5. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

BIJLAGE: NADERE UITLEG VAN ONZE DIENSTVERLENING

1. 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 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.
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 u van de verzekeraar ontvangt 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 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.
11. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
12. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
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. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
15. 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.

2. 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 gezinssamenstelling 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 met 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 in een persoonlijk dossier.
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 of veranderen van baan.
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.

3. Hypotheken en Consumptief krediet

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

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke (financiële) voorzieningen u al hebt.
 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 of het aangaan van een kredietovereenkomst in uw situatie verantwoord is.
 4. Wij onderzoeken welke hypotheek- of kredietvormen 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 hypotheek- of kredietvormen.
 5. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale aspecten zoals die voor uw situatie 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 kredietenschuld bij voortijdig overlijden.
 8. Wij informeren en adviseren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van het arbeidsongeschiktheidsrisico ter inlossing van de kredietenschuld bij arbeidsongeschiktheid of ter opvang van de maandelijkse lasten.
 9. Wij informeren u over de verschillende mogelijkheden voor inlossing van het (hypothecaire) krediet.
 10. In geval de inlossing geschiedt door middel van een levensverzekering, kunt u van ons de dienstverlening verwachten als onder C3.
 11. Wij controleren met u of de aanvraag voor de geldlening correct en volledig is opgesteld en aansluit bij de aanvraag. Indien van toepassing onderhandelen wij voor u met de geldverstrekker over bezwarende extra voorwaarden.
 12. Wij controleren met u of het dossier alle door de geldverstrekker gevraagde bijlagen en documenten bevat.
 13. In geval van een hypothecair krediet zorgen wij er voor dat de waarde van het onderpand, dat dient tot hypothecaire zekerheid, wordt getaxeed. De kosten van de taxatie zijn voor uw rekening.
 14. Wij zetten ons maximaal in om de hypotheek onvoorwaardelijk door de bank geaccepteerd te krijgen voor het verstrijken van de eventuele ontbindende voorwaarden in de koopakte. Het laten verlopen van de ontbindende voorwaarden blijft altijd uw eigen verantwoordelijkheid.
 15. In geval van een hypothecair krediet controleren wij of de stukken voor het opstellen van de notariële akte door de kredietverstrekker tijdig bij de notaris worden aangeleverd.
 16. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
 17. 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.
-