

# Dienstenwijzer

## Van Geijn Assurantien BV (VGA)

### a. Algemene inleiding

Hartelijk welkom bij Van Geijn Assurantien BV (VGA).

U bent van plan de zorg voor uw voorziening(en) toe te vertrouwen aan ons kantoor, of u heeft dit reeds gedaan. Een goede beslissing. U kunt ervan overtuigd zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

Hierbij treft u een complete beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons kunt en mag verwachten. De financiële dienstverlening van ons kantoor valt onder de regelgeving van de Wet Financiële Dienstverlening. Wij zijn ingeschreven in het register dat door de toezichthouder wordt beheerd onder de naam Van Geijn Assurantiën BV. Tevens zijn wij ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 14065883.

Hieronder leest u precies waar wij voor staan, hoe onze dienstverlening is opgebouwd en welke acties wij ondernemen om uw financiële belangen zo goed mogelijk te behartigen. Dit document geeft u een helder beeld van wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

In volgorde informeren wij u over:

- ons kantoor
- de diensten die wij aan u leveren
- wat u concreet van ons mag verwachten
- wat wij van u verwachten
- hoe en wanneer u ons kunt bereiken
- hoe de premiebetaling verloopt
- hoe een schade- of andere uitkering verloopt
- welke relatie wij hebben met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten
- hoe onze beloningsstructuur eruit ziet
- aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid wij voldoen
- hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen
- welke klachtmogelijkheid u heeft

### b. Ons kantoor

VGA is een full service dienstverlener die u het werk én de zorg uit handen kan nemen bij het samenstellen van een evenwichtig verzekeringspakket, het zoeken naar de juiste financieringsvorm, de opbouw van een goed pensioen en het sluiten van een hypotheek op maat. Op al deze gebieden bemiddelen wij voor u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling. Onze dienstverlening kenmerkt zich door onafhankelijkheid, betrouwbaarheid, betrokkenheid, flexibiliteit en kennis van zaken. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

De vergoeding voor de dienstverlening van VGA is begrepen in de premie van de verzekeringen die u via onze bemiddeling sluit. Dit betekent dat ons advies aan u geen verdere kosten met zich meebrengt. Wij ontvangen voor onze bemiddeling en voor het onderhoud van uw verzekeringen en hypotheekprovisie van verzekeraars, banken, hypotheek- en geldverstrekkers.

Zie J en eventueel dienstverleningsdocument.

Indien u bij ons een advies vraagt voor bijvoorbeeld verzekeringen, hypotheek of aanverwante zaken, en u kiest er voor om deze elders onder te brengen, dan behouden wij ons het recht voor om u de kosten van dit advies in rekening te brengen. Het uurtarief hiervoor bedraagt € 150,00 exclusief BTW.

### c. De diensten die wij aan u leveren

Als assurantiekantoor is onze dienstverlening als volgt samen te vatten:

Wij behartigen uw financiële belangen waar het gaat om de via ons afgesloten of af te sluiten verzekeringen en andere financiële voorzieningen.

Concreet betekent dit dat wij uw huidige (financiële) situatie en wensen inventariseren en op basis daarvan een advies uitbrengen over een door u gewenste voorziening. Vervolgens bemiddelen wij voor u bij het sluiten van de overeenkomst bij de verzekeraar of andere financiële instelling. Wij verplichten ons om uw afgesloten voorzieningen gelijke tred te laten houden met uw persoonlijke en financiële ontwikkelingen. Daarvoor controleren wij periodiek, samen met u, uw verzekerings-portefeuille. Indien tussentijdse aanpassingen noodzakelijk zijn, verrichten wij de noodzakelijke werkzaamheden om deze aanpassingen uit te voeren. Gedurende de looptijd van uw voorziening zorgt VGA voor correcte schadeafwikkeling en voor correcte administratieve verwerking en onderhoud.

### Execution only

Mocht u o.a via onze website een verzekering afsluiten dan is er geen sprake van advies. Bij het online 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.

### d. Wat u concreet van ons mag verwachten

VGA is uw adviseur op financieel gebied. In onze adviespraktijk gaan wij volgens een vast stappenplan te werk. Allereerst maken wij een risico-analyse van uw situatie. Samen met u bekijken wij welke risico's u loopt en in hoeverre u deze zelf kunt dragen of beter kunt overdragen aan een verzekeraar. Vervolgens informeren wij u over de verzekeringsoplossingen en adviseren wij u over de voorzieningen die u de beste prijs-kwaliteitverhouding bieden. Wij bemiddelen voor u bij het afsluiten van de voorzieningen bij de desbetreffende instelling en onderhouden voor u de contacten met deze instelling. Tijdens de looptijd van uw verzekeringen zijn wij, naast uw vraagbaak, ook uw

belangenbehartiger. Mocht u te maken krijgen met schade, dan zorgen wij ervoor dat uw schade zo snel mogelijk en correct wordt afgehandeld.

VGA zorgt er tevens voor dat uw voorzieningenpakket up-to-date blijft. Wij houden u zoveel mogelijk op de hoogte van relevante ontwikkelingen en wijzen u erop als er aanpassingen in uw pakket gewenst of noodzakelijk zijn. Als uw persoonlijk adviseur zetten wij alles in het werk om uw financiële belangen optimaal te behartigen.

VGA adviseert u over en bemiddelt bij het afsluiten van o.a. de volgende voorzieningen:

- Verzekeringen
- Pensioen
- Aansprakelijkheid
- Gezondheid
- Financieringen
- Huis
- Rechtsbijstand
- Hypotheek
- Verkeer
- Vrije tijd
- Sparen en beleggen
- Uitvaart

Op onze website [www.paulvangeijn.nl](http://www.paulvangeijn.nl) kunt u zien met welke banken en maatschappijen wij samenwerken.

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

Bij elke aanvraag van een verzekering is het noodzakelijk dat u het aanvraagformulier volledig én naar waarheid invult. Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist invult, kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-)uitkering van de betreffende verzekering. Uiteraard kunnen wij u altijd helpen bij het invullen van het aanvraagformulier.

Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn bij het samen- of bijstellen van uw voorzieningenpakket en het verstrekken van relevante informatie, is het noodzakelijk dat u VGA zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.

Daartoe heeft u van VGA bij uw polisbescheiden een aantal mutatiekaarten ontvangen. Hierop kunt u aangeven welke verandering zich in uw persoonlijke en/of financiële situatie heeft voorgedaan. Als u zo'n kaart instuurt, zorgt VGA er per omgaande voor dat in overleg met u de noodzakelijke activiteiten ondernomen worden.

Daarnaast adviseren wij u uw polissen en statusoverzichten geordend te bewaren, zodat u die bij een schade of gewenste aanpassing of uitbreiding snel bij de hand heeft.

U ontvangt periodiek een statusoverzicht van VGA of de verzekeraar. Wij verwachten van u dat u de gegevens daarop vergelijkt met uw dan actuele persoonlijke en/of financiële situatie en dat u eventuele wijzigingen direct aan ons doorgeeft. VGA zorgt er per omgaande voor dat in overleg met u de noodzakelijke activiteiten ondernomen worden. Wij hebben voor uw polisbescheiden een polismap. Hierin kunt u op overzichtelijke wijze uw actuele polisbescheiden bij elkaar houden.

Als u via VGA een verzekering afsluit of een offerteaanvraag doet, kunt u er zeker van zijn dat met uw gegevens zorgvuldig wordt omgegaan. VGA zal uw gegevens niet aan derden beschikbaar stellen of gebruiken voor andere doeleinden dan die waarvoor u ze ter beschikking heeft gesteld.

VGA is een financieel dienstverlener op verzekerings- en bankgebied. Wij kunnen uw gegevens gebruiken om u in de toekomst interessante aanbiedingen te doen. Als u geen prijs stelt op toezending van extra informatie, dan kunt u dat aan ons doorgeven. Wij zorgen er dan voor dat u van ons uitsluitend post ontvangt die betrekking heeft op uw lopende verzekeringen en geldzaken.

### **f. Hoe en wanneer u ons kunt bereiken**

VGA heeft zijn bereikbaarheid afgestemd op zijn klanten. U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen.

U bent welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag, van 9.30 uur tot 14.00 uur. Het adres van onze vestiging(en) is: Weltertijnstraat 66, 6419 CV Heerlen.

Om er zeker van te zijn dat uw persoonlijke adviseur aanwezig en beschikbaar is, kunt u het beste vooraf telefonisch een afspraak maken.

U kunt ons telefonisch bereiken op 045-5285878. Van maandag tot en met vrijdag, van 9.30 uur tot 14.00 uur wordt u persoonlijk te woord gestaan door een van onze medewerkers. Ons faxnummer is: 045-5285879.

Buiten kantooruren kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de eerstvolgende werkdag na de melding teruggebeld. Indien nodig of wenselijk treffen wij ook de door u aangegeven maatregelen.

Buiten kantooruren kunt u bij schade of calamiteiten contact opnemen met het alarmnummer van de verzekeringsmaatschappij. Zie hiervoor uw polis. U wordt hier dag en nacht persoonlijk te woord gestaan door een medewerker die u direct kan helpen.

U kunt ons schriftelijk bereiken. U kunt uw post adresseren aan: Postbus 2567, 6401 DB Heerlen. Wij kunnen geen verantwoordelijkheid aanvaarden voor post die ons kantoor niet (tijdig) bereikt en de eventuele nadelige gevolgen die uit het niet tijdig bereiken van uw poststukken voortvloeien. Uitsluitend als u uw post aangetekend aan ons verstuurt, heeft u de zekerheid dat uw post ons bereikt.

U kunt ons per e-mail bereiken. Ons e-mailadres is: [info@paulvangeijn.nl](mailto:info@paulvangeijn.nl). Tweemaal per dag (om 09.30 uur en om 14.00 uur) controleren wij de mailbox op nieuwe berichten. Indien nodig zullen wij hierop direct actie ondernemen. Dit betekent ook dat wij pas de volgende dag kunnen reageren op berichten die na 14.00 uur worden ontvangen. Geef in uw bericht aan hoe u onze reactie wilt ontvangen: telefonisch, per post, per fax of per e-mail. Onze website is [www.paulvangeijn.nl](http://www.paulvangeijn.nl).

Bij een schade of calamiteit tijdens uw verblijf in het buitenland kunt u altijd - 24 uur per dag - de alarmcentrale bellen die voor uw polisdekking hulp verleent. Deze alarmcentrales nemen vervolgens contact op met ons kantoor, waarna wij onmiddellijk in actie komen. De telefoonnummers treft u bij uw verzekeringspapieren aan.

### **g. Hoe de premiebetaling verloopt**

Als u een verzekeringsovereenkomst sluit, wentelt u bepaalde risico's af op een verzekeraar en/of bouwt u vermogen op. Omdat de belangen veelal erg groot zijn, is de betaling van de premie een wezenlijk aspect van de verzekeringsovereenkomst en voor u van groot belang.

#### **Offerte**

Voordat u een verzekering afsluit, ontvangt u een opgave van de premie, waarop tevens de gewenste betaalwijze, de bijbehorende betaaltermijnen en de duur van de periode waarover de premie verschuldigd is vermeld staan. Voor zover van toepassing informeren wij u ook over de bijbehorende poliskosten, eventuele verlengingskosten en assurantiebepaling.

#### **Gespreide premiebetaling**

Gewoonlijk betaalt u de verzekeringspremie per jaar (vooruit). Premiebetaling in termijnen (per maand, kwartaal of halfjaar) is over het algemeen mogelijk. Soms worden bij termijnbetaling premietoelagen berekend, aangezien hier voor de verzekeraar meer kosten aan verbonden zijn.

Deze toeslag is al verwerkt in de premie, zoals we die vooraf aan u opgeven en zoals deze in de polis wordt vermeld. Nadat de verzekering is gesloten ontvangt u via ons kantoor of verzekeringsmaatschappij uw polis en het bijbehorende polisblad. Op het polisblad staan alle relevante gegevens bevestigd. Uw polis is uw daadwerkelijke verzekeringsovereenkomst.

#### **Betaalwijze premie**

Kiest u voor betaling per acceptgiro, dan ontvangt u per premievervaldag van uw verzekering een acceptgiro. Het betreffende bedrag dient tijdig, doch uiterlijk binnen dertig dagen na de premievervaldag, bij de verzekeraar binnen te zijn.

Als u kiest voor premiebetaling via automatische incasso, dan dient u ervoor te zorgen dat het saldo op uw bank- of girorekening voldoende is om de premie te kunnen afschrijven. Is uw saldo niet toereikend, dan vindt geen betaling plaats en bent u derhalve dertig dagen na het verstrijken van de premievervaldag in verzuim.

Er wordt inspanning geleverd om de premie tijdig te innen, maar de betalingsverplichting rust uiteindelijk bij u. U wordt schriftelijk geïnformeerd als de incassopoging niet geslaagd is en in de gelegenheid gesteld de premie alsnog te voldoen. Overigens blijven de gevolgen van niet tijdige premiebetaling, zoals opgenomen in de desbetreffende polisvoorwaarden, ook bij niet-geslaagde incasso gewoon van kracht. Zie ook "Gevolgen niet-tijdige betaling".

#### **Betalingsherinneringen**

Als uw premie niet binnen dertig dagen ontvangen is, ontvangt u een eerste betalingsherinnering. Hierin wordt u erop gewezen dat de dekking van uw verzekering is opgeschort tot het moment dat uw premiebetaling is ontvangen. Veertien dagen na de eerste betalingsherinnering ontvangt u, indien uw premie nog niet is voldaan, een tweede en tevens laatste herinnering.

#### **Gevolgen niet-tijdige betaling**

Als uw premiebetaling niet tijdig is ontvangen, moet u er rekening mee houden dat de dekking van uw verzekering wordt opgeschort. Dit betekent dat bij eventuele schade de verzekeraar niet verplicht is tot uitkering over te gaan.

Bij niet-tijdige ontvangst van uw premie van uw motorrijtuigenverzekering is de verzekeraar genoodzaakt de verzekering af te melden bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer. Uw voertuig staat dan als onverzekerd te boek. Niet alleen kan bij controle een boete worden opgelegd door Justitie, ook heeft u geen recht op een uitkering bij schade aan of veroorzaakt door het betreffende voertuig, waarvoor u verantwoordelijk bent.

Voor levensverzekeringen, waarvoor de premie niet of niet tijdig is voldaan, kan het overlijdensrisico ongedekt zijn. De precieze gevolgen van niet of niet-tijdige premiebetaling zijn opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden behorend bij de betreffende verzekering.

#### **Rol verzekeraar**

Uw verzekeringsovereenkomst is een contract waaraan wederzijdse rechten en plichten kunnen worden ontleend. Bij veel verzekeringen, in het bijzonder bij schadeverzekeringen, is premiebetaling een van uw verplichtingen als verzekeringnemer. In principe blijft de premie dus verschuldigd aan de maatschappij, ook als de dekking is opgeschort. De verzekeraar is gemachtigd om via rechtswege over te gaan tot premie-inning. Op grond van de polisvoorwaarden kan de verzekeraar de kosten die verbonden zijn aan gerechtelijke incasso op u verhalen. In bepaalde gevallen worden ook derden in kennis gesteld van te late premiebetaling.

### **h. hoe een schade- of andere uitkering verloopt**

Schade aan (eigendommen van) derden of uzelf heeft vrijwel altijd financieel nadeel tot gevolg. Denk bijvoorbeeld aan herstel- of vervangingskosten van beschadigde of verloren gegane objecten, maar ook aan ziektekosten of aan inkomstenderving bij arbeidsongeschiktheid. Met een schadeverzekering draagt u de financiële gevolgen die voortvloeien uit een schade over op de verzekeraar. Uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst is de verzekeraar - voor zover het evenement gedekt is - verplicht de verzekerde of benadeelde derde schadeloos te stellen als deze te maken krijgt met schade.

#### **Wat doet u bij schade?**

Als u te maken krijgt met schade, is het - voor een snelle afwikkeling - zaak dat u de schade zo snel mogelijk meldt bij ons kantoor. Wij zorgen ervoor dat de verzekeraar direct in kennis wordt gesteld. Voor uw schademelding zijn schade-aangifteformulieren ontwikkeld, die wij u bij de polis doen toekomen. Voor onder meer uw motorrijtuigen-, ziektekosten-, reis- of rechtsbijstandverzekering bestaan speciale schade-aangifteformulieren. Voor de overige verzekeringen kunt u veelal gebruik maken van een algemeen schadeformulier.

Als u voor ziektekosten particulier bent verzekerd, vormen uw ziektekostendeclaraties een uitzondering op deze handelswijze. Deze declaraties dient u, tezamen met de originele nota, rechtstreeks in bij uw ziektekostenverzekeraar. In spoedeisende gevallen kunt u uw schade rechtstreeks melden bij een alarmcentrale. De betreffende gegevens ontvangt u bij de polis.

### **Onze bemiddeling bij schade**

U vult het schadeformulier zo volledig mogelijk in (vergeet ook uw handtekening niet!) en stuurt dit tezamen met de originele nota's en eventuele getuigenverklaringen op naar ons kantoor. Uiteraard kunnen wij u bij het invullen van uw schadeformulier assisteren. Wij zorgen ervoor dat uw claim zo snel mogelijk bij de betreffende verzekeraar terechtkomt. Wij voeren de correspondentie en houden u, tijdens de schadebehandeling, op de hoogte van het verloop. U kunt altijd contact met ons opnemen om na te gaan wat de precieze status is van uw schadegeval. Een snelle inschakeling van ons kantoor betekent ook dat wij u voor bepaalde schademeldingen direct kunnen verwijzen naar hulpverlenende instanties. Voor schade aan uw auto zijn er veelal afspraken gemaakt met organisaties van schadeherstelbedrijven. Uw voordeel hierbij is dat het eigen risico veelal minder bedraagt of zelfs vervalt en dat u gratis kunt beschikken over een vervangende auto. Uiteraard is dit afhankelijk van hetgeen hierover in de verzekeringsvoorwaarden staat vermeld.

Eventuele uitkeringen zullen rechtstreeks door de verzekeraar worden verricht. Uiteraard worden wij in dat geval door de verzekeraar op de hoogte gesteld en zullen wij nagaan of de uitkering overeenkomt met het bedrag waarop u volgens de polisvoorwaarden recht heeft.

### **Uitkering in natura**

Bij sommige verzekeringen ontvangt u geen schadevergoeding in geld, maar in natura. Dit houdt in dat de verzekeraar u schadeloos stelt door de schade te laten herstellen. Bijvoorbeeld door het laten plaatsen van een nieuwe ruit bij een glasverzekering. Ook de rechtsbijstandverzekering vergoedt veelal in natura: de verzekeraar neemt de juridische behandeling van het geschil dat u met een derde heeft van u over.

Bij een levensverzekering bouwt u vermogen op, bijvoorbeeld bestemd voor een aanvulling op uw pensioen of om de hypothecaire lening (gedeeltelijk) af te lossen. Soms dient de levensverzekering ook om het vroegtijdig risico van overlijden (al dan niet in combinatie met een ongeval) of het arbeidsongeschiktheidsrisico te dekken. Gaat het om een uitkering die na verloop van tijd tot uitkering komt, dan stellen wij u daarvan tijdig op de hoogte. Uiteraard wijzen wij u op eventuele fiscale consequenties en de keuzemogelijkheden die u heeft. Samen met u bepalen wij de beste oplossing in uw situatie.

Een lijfrentepolis is een speciale vorm van levensverzekering. Tijdens de opbouwfase, de zogeheten uitgestelde lijfrente, bouwt u vermogen op. De premie die u voor uw lijfrenteverzekering betaalt is tot op zekere hoogte aftrekbaar van de belasting. Met de uitkering van uw lijfrentepolis koopt u een zogenaamde direct ingaande lijfrente, die het opgebouwde kapitaal in termijnen gaat uitkeren. De uitkeringen zijn fiscaal belast. Het vereist een hoge mate van professionaliteit om hierbij de juiste keuzes te maken. VGA beschikt over de deskundigheid en marktkennis om u hierin op verantwoorde wijze te begeleiden en adviseren.

## **i. Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen**

Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om te kiezen met welke verzekeraar wij zaken doen. Geen enkele bank of verzekeraar heeft een deelname in ons bedrijf.

### **Selectie van aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie van de producten die banken en verzekeraars voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

## **j. Hoe de beloningsstructuur eruit ziet**

Van oudsher ontvangen intermediairs als ons kantoor inkomsten uit provisie. Provisie is de beloning die wij als assurantieadviseur van de verzekeraar ontvangen voor onze bemiddeling en het onderhoud en beheer van uw voorzieningen. Voor elke voorziening die u via ons afsluit, ontvangen wij provisie. Deze provisie is meestal een percentage van de premie (bij schadeverzekeringen), soms in combinatie met de afgesproken duur van de verzekering (beleggingsverzekering), of van het verzekerde bedrag (bij levensverzekeringen). Onze provisie is verrekend in de premie die u als klant betaalt (Zie ook b.)

Verder is er de mogelijkheid van betaling tegen uurtarief. Het afgesproken bedrag kunt u terug vinden in uw dienstverlenings document

## **k. Aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid wij voldoen**

Ons kantoor voldoet aan alle wettelijke verplichtingen om voor verzekeringen, hypotheek en financieringen te mogen bemiddelen. Voorts hebben wij de voorwaarden gecreëerd om de kwaliteit van onze dienstverlening voortdurend hoog te houden. Concreet betekent dit dat al onze medewerkers hun functiegerelateerde kennis door training en scholing up-to-date en op hoog niveau houden.

Ons kantoor is aangesloten bij VAN Kampen. Dit lidmaatschap biedt voordelen die u ten goede komen. Dankzij van Kampen kunnen we een extra groot aantal verzekeraars aanbieden.

Opleiding en (bij)scholing vormen een belangrijk aandachtspunt in onze organisatie. Onze adviseurs volgen voortdurend vakinhoudelijke opleidingen om hun kennis actueel te houden. De opleidingen die aan de - door de belangenorganisaties NVA en NBVA - gestelde criteria voldoen, worden gewaardeerd in zogenaamde PE-punten (Permanente Educatie).

VGA is door de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs aangemerkt als Erkend Hypotheekadviseur. Dit betekent dat wij voldoen aan strikte voorwaarden op het gebied van onder meer vakkennis en ervaring. Ten minste 50% van onze tijd besteden wij aan hypotheekadvisering, een extra zekerheid dat dit vakgebied ons specialisme is. Onze professionaliteit is uw waarborg voor een betrouwbaar advies.

VGA staat onder toezicht van de AFM, wij hebben een vergunning om te mogen bemiddelen in hypothecair krediet, consumptief krediet, levensverzekeringen, schadeverzekeringen en spaarrekeningen. Het register van de AFM is te raadplegen op de website van de AFM. Ons vergunningnummer is 12003871.

### **I. Hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen**

Wij vinden een goede relatie met onze klanten belangrijk en zullen er steeds alles aan doen uw wensen te vervullen en zorg te dragen voor een uitgebalanceerd financieel pakket. Niettemin is het mogelijk dat u de relatie wilt beëindigen, bijvoorbeeld omdat u gaat verhuizen. Dat kan natuurlijk te allen tijde (zonder opgave van redenen), zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. Op uw verzoek zal de verzekeraar uw verzekering - die u gewoon kunt laten doorlopen - onderbrengen bij een andere tussenpersoon.

Beëindiging van uw verzekering (zonder dat de verzekering elders wordt voortgezet) kan slechts per contractvervaldatum met inachtneming van de in de betreffende polis genoemde opzegtermijn. Deze datum kunt u vinden op het polisoverzicht van de betreffende verzekering. Het verzoek tot beëindiging van uw polis dient u altijd schriftelijk bij ons in te dienen.

Van onze kant kunnen wij er ook voor kiezen om niet langer zaken met u te doen. Uw belangen worden dan overgedragen aan een andere tussenpersoon van uw keuze. Wij zullen u altijd een reden geven waarom wij de relatie met u verbreken.

### **m. Welke klachtmogelijkheid u heeft**

#### **Problemen lossen we op**

Als u een klacht hebt over ons, onze werkwijze in het algemeen of over onze informatieverstopping, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij zullen er alles aan doen om samen met u tot een oplossing van het geschil te komen. Onze interne klachtenprocedure kunt u opvragen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij: Klachteninstituut Financiële dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248, e-mail [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl), website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300001448. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Bent u van mening dat u niet afdoende bent geïnformeerd over onze dienstverlening en dat uw belang hierdoor is geschaad, dan kunt u eveneens bij het Klachteninstituut terecht.

VGA heeft zich, met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, verzekerd voor aansprakelijkheid die voortvloeit uit de uitoefening van ons beroep. Uiteraard doen wij onze uiterste best om u van het juiste advies te voorzien. Maar adviseren blijft mensenwerk. Er kan dus altijd iets anders lopen dan verwacht. Indien ons kantoor aansprakelijk gesteld wordt voor schade die voortvloeit uit onze dienstverlening, dan zijn de financiële gevolgen mogelijk gedekt door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze beroepsaansprakelijkheidsverzekering betekent met andere woorden een extra waarborg voor de continuïteit van ons kantoor en biedt u optimale garantie dat uw eventuele schade zo snel en volledig mogelijk vergoed wordt. VGA kan echter nooit aansprakelijk worden gesteld voor fouten etc. m.b.t. de voorlopige teruggaaf en aangiftes I.B.