

## A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiekantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten (klanten). In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

## B. Wie zijn wij?

De Boer & Ter Voert V.O.F. is een op 1 juni 2010 opgericht assurantiekantoor dat particulieren en bedrijven adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen. Onze adresgegevens zijn:

### De Boer & Ter Voert V.O.F.

Hugo de Grootlaan 1  
1422 BR Uithoorn  
0297 - 75 20 75

## C. Wat doen wij?

### 1. Algemeen

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Wij zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking stellen.

### 2. Specifiek

- a. Wij adviseren u en helpen u desgewenst bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Wij doen direct zaken met ongeveer 6 verzekeraars en indirect met ongeveer 70 verzekeraars. Zie verder onder G;
- b. Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;
- c. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over uw polissen en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten;
- d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.



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

1. In elk geval dat u 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 bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch of online doorgegeven van wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonodig laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post of e-mail aan ons te bevestigen.

**E. Onze bereikbaarheid**

1. Wij zijn op werkdagen van 9 -17.00 uur geopend en bij noodgevallen 's avonds en in het weekend telefonisch eventueel te bereiken onder nr. 06 - 295 14 635 (*Marc de Boer*) en 06 - 295 14 636 (*Paul Ter Voert*).
2. Als wij niet (*direct*) bereikbaar zijn kunt u uw boodschap op ons antwoordapparaat inspreken.

**F. De premie**

Onze algemene regeling is dat de premies direct door de verzekeraar worden geïncasseerd.

**G. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen.**

Wij zijn volledig onafhankelijk. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen adviseren.

Verzekeringen sluiten wij bij financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap hebben. Dat betekent dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Wij hebben rechtstreekse agenschappen met: Nationale Nederlanden, Aegon, ASR, Reaal/Zwitserleven, Delta Lloyd en De Amersfoortse. Wij zijn subagent bij: Van Kampen Groep, H&L assuradeuren en IQ assuradeuren via welke bedrijven wij praktisch elke verzekeraar in Nederland kunnen aanbieden.

Wij zijn niet in het bezit van aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen. Verzekeraars of instellingen hebben ook geen aandelenbelang in onze onderneming.



## **H. Hoe worden wij beloond?**

- 1** Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding (provisie) die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.

### **En/of**

- 2**
- Wij declareren rechtstreeks onze uren tegen het in dat jaar geldende uurtarief (zie website).
  - Het aantal te werken uren wordt vooraf met u overeengekomen of u ontvangt vooraf een schatting.
  - Voor sommige producten gelden "fixed price" tarieven.

## **I. Onze kwaliteit**

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12020553. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 50064207
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.014153
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAVAM) met polisnummer 15774.
5. Onze adviseurs zijn erkend door de Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH) onder de nummers 13834 (*Marc de Boer*) en 13900 (*Paul Ter Voert*)

## **J. Beëindiging relatie**

U hebt altijd het recht om de relatie met ons kantoor te beëindigen.

- 1** U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen per direct 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 bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.
- 2** De beëindiging van een dienstverleningsovereenkomst op basis van declarabele uren is met u overeengekomen in de dienstverleningsovereenkomst. De contractsduur is nooit langer dan 1 jaar.

## **K. 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 contact met u op.

*Het klachtenformulier vindt u op onze website.*



### **Klachtenregeling**

1. Klachten zullen zo spoedig mogelijk beoordeeld worden door Marc de Boer of Paul Ter Voert.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

Indien wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

#### **KiFiD**

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel.: 0900 - 3552248  
info@kifid.nl  
www.kifid.nl

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

### **L. Datum/versienummer**

Versienummer 004 januari 2013, opgesteld te Uithoorn op 25 januari 2013.



---

**De Boer & Ter Voert V.O.F.**  
*Marc de Boer en Paul Ter Voert*