

DIENSTENWIJZER inclusief Hypotheken

**CLERCX LIEBAU ASSURANTIËN B.V. /
KEIZER LIEBAU MAKELAARS**

Clercx Liebau Assurantiën B.V. / Keizer Liebau Makelaars

01-07-2016

INHOUDSOPGAVE	BLZ.
1. Inleiding	3
2. Ons kantoor	3
3. Inschrijving in het Wft register	4
4. Inschrijving in het handelsregister	4
5. Beroepsaansprakelijkheid	4
6. De diensten welke wij aan u leveren	4
7. Welke relatie hebben wij met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten	5
8. Wat u concreet van ons mag verwachten	5
9. Wat wij van u verwachten	6
10. Aan welke eisen van vakbekwaamheid/deskundigheid voldoen wij	6
11. Integriteit en betrouwbaarheid	6
12. Hoe ziet onze beloningsstructuur er uit	7
13. Hoe en wanneer kunt u ons bereiken	7
14. Hoe verloopt de premiebetaling	8
15. Hoe verloopt een schade- of andere uitkering	9
16. Welke klachtenregeling hebben wij	10
17. Hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen	11

1. Inleiding

Op de activiteiten van ons kantoor is de Wet op het financieel toezicht (Wft) van toepassing. Een van de eisen, die uit deze wet volgt, is dat wij u tijdig informeren over wie wij zijn en hoe wij werken. In deze dienstenwijzer 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. Dit met de bedoeling om de relatie tussen assurantiëttussenpersonen en relaties –tussen u en ons dus- volledig doorzichtig te maken.

Wij informeren u achtereenvolgens over:

- ons kantoor;
- inschrijving in het AFM register Financiële Dienstverleners;
- inschrijving in het handelsregister;
- beroepsaansprakelijkheid;
- de diensten die wij aan u leveren;
- welke relatie wij hebben met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten;
- wat u concreet van ons mag verwachten;
- wat wij van u verwachten;
- aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid wij voldoen;
- betrouwbaarheid en integriteit;
- hoe onze beloningsstructuur er uit ziet;
- hoe en wanneer u ons kunt bereiken;
- hoe de premiebetaling verloopt;
- hoe een schade- of andere uitkering verloopt;
- welke klachtenregeling wij hebben;
- hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen.

2. Ons kantoor

Clercx Liebau is in Zuid Nederland één van de grotere gespecialiseerde onafhankelijke dienstverleners. Kwaliteit en deskundigheid zijn kernbegrippen, die van toepassing zijn op de diverse disciplines binnen onze organisatie. Hierbij moet naast makelaardij, hypotheke en verzekeringen onder andere gedacht worden aan business insurance en pensioenen.

Met kantoren in Helmond en Rotterdam zijn wij sinds 1976 aanspreekpunt voor de particuliere en zakelijke markt, waarbij onze relaties voor alle zaken terecht kunnen op één adres. Onder de overkoepelende organisatie Keizer Liebau Holding B.V. is onder meer de onderneming Clercx Liebau Assurantiën B.V./Keizer Liebau Makelaars (hierna Clercx Liebau Assurantiën B.V. genoemd) actief. Deze richt zich op het beheersbaar maken van risico's met betrekking tot inkomen, vermogen en bezittingen van zowel particulieren als bedrijven. Er wordt bemiddeld in alle vormen van verzekeringen en hypotheke.

De bovengenoemde diensten worden geleverd vanuit ons kantoor in Helmond. Gegevens van ons kantoor:

Clercx Liebau Assurantiën B.V./
Keizer Liebau Makelaars
Kanaaldijk Noord-West 25
5707 LA HELMOND
Postbus 576
5700 AN HELMOND
Tel. 0492-578444
Fax 0492-578490

Verder zijn wij per e-mail bereikbaar onder: info@clercx-liebau.nl en is onze website te raadplegen via het adres: www.clercx-liebau.nl

3. Inschrijving in het AFM register Financiële Dienstverleners

Aan Clercx Liebau Assurantiën B.V. is een Wft-vergunning verleend onder nummer 12010118.

4. Inschrijving in het handelsregister

Clercx Liebau Assurantiën B.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Eindhoven onder nummer 17057125.

5. Beroepsaansprakelijkheid

Conform de eisen van de Wft heeft Clercx Liebau Assurantiën B.V. een beroepsaansprakelijkheidsverzekering onder polisnummer 214957 afgesloten bij:
Schouten Insurance International B.V.
's-Gravenweg 431
3065 SC ROTTERDAM
Telefoon 010-2884900.

6. De diensten welke wij aan u leveren

Clercx Liebau Assurantiën B.V. is een full service dienstverlener die u het werk én de zorg uit handen kan nemen bij het samenstellen van een evenwichtig verzekeringspakket (schade- en levensverzekeringen), 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.

Concreet betekent dit dat wij uw huidige (financiële) situatie en wensen in kaart brengen 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 uw verzekeringsportefeuille. Indien tussentijdse aanpassingen noodzakelijk zijn, verrichten wij de noodzakelijke werkzaamheden om deze aanpassingen uit te voeren. Gedurende de looptijd van uw voorziening zorgt Clercx Liebau Assurantiën B.V. voor een correcte schadeafwikkeling en een correcte administratieve verwerking en onderhoud.

Wij bieden u financiële producten aan, die aansluiten bij uw wensen en mogelijkheden. Uit het brede aanbod in de markt zoeken wij voor u naar een passende oplossing, waarbij niet het aanbod de leidraad is, maar uw wens. Omdat onze relaties in het algemeen de prijs van een product een belangrijk element vinden, houden wij onze kosten zo laag mogelijk, waardoor een prijsvoordeel voor u ontstaat. Wij communiceren vooraf open over onze service en kosten, zodat u altijd weet waar u aan toe bent.

7. Welke relatie hebben wij met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten

Clercx Liebau Assurantiën B.V. werkt samen met een groot aantal verzekeraars. Voor een actuele opgave van de verzekeraars die wij in onze adviezen betrekken kunt u een overzicht bij ons opvragen. Bij de selectie van verzekeraars kijken wij onder meer naar het specialisme waarin de betrokken verzekeraar uitblinkt. Dit kan betekenen dat de verzekeraar uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de premiestelling. Bovendien betrekken wij de overige dienstverleningsaspecten van de verzekeraars in onze selectie. Onze samenwerking met een beperkt aantal verzekeraars werkt ook in uw voordeel, omdat deze belangenbundeling onze positie en daarmee ook die van u sterker maakt. Bijvoorbeeld als het gaat om uw belangenbehartiging bij een schadegeval. Onze keuze om met een groot aantal verzekeraars te werken bevordert een objectieve advisering aan u.

Clercx Liebau Assurantiën B.V. werkt samen met een aantal hypotheekverstrekkers, te weten: Aegon, Allianz, ASR, Delta Lloyd, Florius, Obvion en Woonfonds.

Voor u is het belangrijk om te weten dat wij met geen enkele financiële instelling contractuele verplichtingen hebben om specifiek de producten van die instelling in ons advies te betrekken.

Voor u is het eveneens van belang om te weten dat er geen enkele financiële instelling is die over enig deel van de aandelen van ons kantoor beschikt.

8. Wat u concreet van ons mag verwachten

Clercx Liebau Assurantiën B.V. is uw adviseur op financieel gebied. In onze adviespraktijk gaan wij volgens een vast stappenplan te werk. Allereerst maken wij een risicoanalyse 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 zorgen ervoor dat alle administratieve handelingen tijdig rond zijn. 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 snel en correct wordt afgehandeld.

Wij zorgen er tevens voor dat uw voorzieningenpakket up-to-date blijft. Wij houden u 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.

Clercx Liebau Assurantiën B.V. adviseert u over en bemiddelt bij het afsluiten van de volgende voorzieningen:

- brand (gebouw, inboedel, inventaris, handelsgoederen);
- aansprakelijkheid (particulieren, bedrijven, beroepsbeoefenaren);
- transport/verkeer (vervoer van zaken, motorrijtuigen);
- vrije tijd;
- rechtsbijstand;
- zorg (ziektekosten, arbeidsongeschiktheid, ongevallen);

Voor onderstaande voorzieningen worden onze werkzaamheden daaraan voorafgaand eerst vastgelegd in een advies- en/of serviceovereenkomst.

- overlijden/uitvaart;
- pensioen;
- financieringen;
- sparen en beleggen;
- hypotheek.

9. 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 ons 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. 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.

Daarnaast is het van belang dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven 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 een en ander zo nodig laten corrigeren.

En tenslotte verwachten wij van u dat u zich houdt aan de geldende betalingsverlichtingen (zie hoofdstuk 14).

10. Aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid voldoen wij

Sinds 1 januari 2014 gelden nieuwe regels voor het onderdeel vakbekwaamheid binnen de Wet financieel toezicht (Regeling eindtermen en toets termen examens financiële dienstverlening Wft). Die regels hebben gevolgen voor iedereen die (ook) in de toekomst een advies- en/of bemiddelingsfunctie wil uitoefenen in de financiële dienstverlening. De minimumeis is vakkennis op het Wft-diploma niveau. Clercx Liebau Assurantiën B.V. beschikt over vakkennis op het hogere A-niveau. Tevens is Clercx Liebau Assurantiën B.V. toegetreten tot de branche brede erkenningsregeling RAiA (Registeradviseur in Assurantiën). Hiermee overstijgen wij de deskundigheidseisen van de Wft en behouden wij onze onderscheidende positie onder het intermediair.

Clercx Liebau Assurantiën B.V. beschikt over Erkend Financieel Adviseurs/Erkend Hypotheek Adviseurs. Bij een Erkend Financieel Adviseur/Erkend Hypotheek Adviseur bent u verzekerd van breed financieel advies van hoge kwaliteit.

Ons kantoor voldoet aan alle wettelijke verplichtingen om voor verzekeringen, hypotheek, financieringen e.d. 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.

11. Integriteit en betrouwbaarheid

U mag er terecht van uitgaan dat integriteit en betrouwbaarheid in de dienstverlening aan u sleutelwoorden zijn. In dat kader zijn onder meer de volgende initiatieven ondernomen:

- Met betrekking tot de Wft heeft de Autoriteit Financiële Markten (AFM) de wettelijke taak om de integriteit van de financiële markt te waarborgen. Ten behoeve hiervan is van de (mede)beleidsbepalers van Clercx Liebau Assurantiën B.V. een betrouwbaarheidsformulier ingevuld en naar de AFM verzonden.

- Zouden zich niettemin toch incidenten voordoen, dan worden deze -net als klachten- in een aparte administratie vastgelegd.
- Daarnaast zullen wij ernstige incidenten, die hebben plaatsgevonden, melden aan de AFM.

Als u via Clercx Liebau Assurantiën B.V. een verzekering afsluit dan wel een offerte aanvraag doet, kunt u er zeker van zijn dat met uw gegevens zorgvuldig wordt omgegaan. Wij zullen uw gegevens niet aan derden beschikbaar stellen of gebruiken voor andere doeleinden dan die waarvoor u ze ter beschikking heeft gesteld. Al uw gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld.

12. **Hoe ziet onze beloningsstructuur er uit**

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 en welke onder meer ter dekking dient van de door ons gemaakte personeels- en overheadkosten. Voor een aantal voorzieningen 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 en hypotheke). Onze provisie is verrekend in de premie die u als klant betaalt.

Het is in bepaalde gevallen waarbij de polis-opmaak door ons kantoor geschied ook mogelijk een SLA (Service Level Agreement) af te spreken, waarin onze honorering specifiek is omschreven.

Per 01-01-2013 is het provisiestelsel voor leven-, pensioen- en AOV- (arbeidsongeschiktheid) producten beëindigd. Naar aanleiding hiervan hanteren wij voor onze dienstverlening (bemiddeling, advisering) een systeem van directe beloning op basis van declaratie van een aantal uren en een vast uurtarief. Wij hanteren een uurtarief van € 135,00 exclusief BTW. Bij advisering zonder bemiddeling zijn wij verplicht om over het uurtarief wél BTW in rekening te brengen. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de overeengekomen opdracht, stellen wij u tevoren op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft. Deze vorm van directe beloning geldt ook voor hypotheke.

Voor specifieke advisering, waarbij onder meer een vooronderzoek verricht moet worden, brengen wij kosten in rekening. Dit niet eerder dan dat u hiervoor vooraf toestemming heeft verleend en wij u vooraf in kennis hebben gesteld van de geschatte kosten. Wij geven u ook een gedetailleerde berekening van de gemaakte kosten.

13. **Hoe en wanneer kunt u ons bereiken**

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

- a. U kunt ons door de week van 08.30 - 17.30 uur telefonisch bereiken. Het telefoonnummer van het hoofdkantoor in Helmond is: 0492-578444.
- b. Daarnaast kunt u buiten kantooruren bij schade of calamiteiten contact opnemen met ons alarmnummer. Het nummer is: 06-53183891.
- c. U bent op afspraak welkom bij ons kantoor. Onze openingstijden zijn door de week van 08.30 - 17.30 uur. Om er zeker van te zijn dat uw persoonlijke adviseur aanwezig en beschikbaar is, stellen wij het op prijs dat u vooraf telefonisch een afspraak maakt.

- d. Daarnaast kunt u ons op de volgende manieren bereiken:
- per fax: 0492-578490;
 - per e-mail: info@clercx-liebau.nl;
 - via onze website: www.clercx-liebau.nl
- e. Daarnaast kunt u ons uiteraard ook schriftelijk bereiken. U kunt uw post adresseren aan:
Clercx Liebau Assurantiën B.V.
Postbus 576
5700 AN HELMOND
Wij kunnen geen verantwoordelijkheid aanvaarden voor post die ons kantoor niet/niet tijdig bereikt en de nadelige gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien. Uitsluitend als u uw post aangetekend aan ons verstuurt, heeft u de zekerheid dat uw post ons bereikt.
- f. 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. Dit nummer staat vermeld op uw groene kaart (ongeval aan motorrijtuig en/of aangekoppelde aanhanger, ook voor letselschade) of Zorg- of reispassje (van uw Zorg- of reisverzekering). Indien dit bij u niet bekend is, kunt u contact met ons opnemen via ons eerder vermelde alarmnummer.

14. **Hoe verloopt de premiebetaling**

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 assurantiebelasting.

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.

Betaalwijze premie

Nadat de verzekering is gesloten, ontvangt u via ons kantoor uw polis en het bijbehorende polisblad. Op het polisblad staan alle relevante gegevens vermeld. Uw polis is uw daadwerkelijke verzekeringsovereenkomst. De verzekeraar, waarbij de verzekering is afgesloten, zal de premie op de door u gewenste wijze incasseren. Hierbij zijn er de volgende mogelijkheden:

- a. Kiest u voor betaling per acceptgiro, dan ontvangt u van ons per premieervaldag van uw verzekering een acceptgiro.

Het betreffende bedrag dient tijdig, doch uiterlijk binnen dertig dagen na de premieervaldag, door ons te zijn ontvangen. Deze wijze van betaling wordt alleen aangeboden indien sprake is van jaarbetaling. Bij een kortere betalingsperiode wordt door ons voor deze betalingswijze een toeslag in rekening gebracht.

- b. Als u kiest voor premiebetaling via automatische incasso, dan dient u ons daartoe te machtigen en 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. Tien dagen na de eerste betalingsherinnering ontvangt u, indien uw premie nog niet is voldaan, een tweede herinnering (aanmaning). Hierin wordt u erop gewezen dat de dekking van uw verzekering is opgeschort tot het moment dat uw premiebetaling is ontvangen. Indien de premie daarna nog niet ontvangen is en daaraan geen geldige reden ten grondslag ligt, zijn wij genoodzaakt de incasso na tien dagen uit handen te geven aan de verzekeringsmaatschappij c.q. de deurwaarder.

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 zijn verbonden. Bij veel verzekeringen, in het bijzonder bij schadeverzekeringen, is premiebetaling één 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.

15. Hoe verloopt een schade- of andere uitkering

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 schadeaangifteformulieren ontwikkeld, die wij u bij de polis doen toekomen. Voor onder meer uw motorrijtuigen-, ziektekosten-, reis- of rechtsbijstandverzekering bestaan speciale schadeaangifteformulieren. 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.

Uitkeringen

Eventuele uitkeringen zullen over het algemeen door ons kantoor aan u worden verricht. Voor zover uitkeringen rechtstreeks door de verzekeraars worden verricht, zullen wij hiervan door de verzekeraars op de hoogte worden gesteld en nagaan of de uitkering overeenkomst met het bedrag waarop u volgens de polisvoorwaarden recht heeft.

Uitkering in natura

Bij sommige schadeverzekeringen 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, over.

16. Welke klachtenregeling hebben wij

Clercx Liebau Assurantiën B.V. beschikt over een interne klachtenregeling. Deze regeling dient ervoor te zorgen dat klachten snel en zorgvuldig worden behandeld.

De klacht wordt centraal geregistreerd, waarna de betreffende leidinggevende bepaalt hoe en door wie de klacht in behandeling genomen wordt. Vervolgens ontvangt u een bevestiging van de ontvangst van de klacht, door wie de klacht wordt behandeld en de termijn, waarbinnen u een reactie op de klacht kunt verwachten.

Problemen zijn er om op te lossen. Natuurlijk zullen wij er alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat wij kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen.

Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet voldoende behandeld, dan kunt u uw klacht ter nadere beoordeling en behandeling voorleggen aan:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon 0900-3552248
Aansluitnummer 300.006580

Een klacht inzake hypotheekadvisering kunt u desgewenst ter registratie melden bij:

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs
Postbus 1321
1000 BH AMSTERDAM
Telefoon 020-4289573
Registratienummer 1460

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

Ons kantoor 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, indien gedekt, zo snel en volledig mogelijk vergoed wordt.

17. **Hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen**

Wij vinden een goede relatie met onze klanten zeer 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.

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. Beëindiging van uw verzekering kan in de regel per contractvervaldatum met inachtneming van de in de betreffende polis genoemde opzegtermijn. Bij eenvoudige, standaard verzekeringen is na verloop van één verzekeringsjaar dagelijkse opzegging met 1 maand opzegtermijn mogelijk.

De contractvervaldatum 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.

In geval van voorzieningen waarvoor een advies- en/of een serviceovereenkomst is gesloten dient opzegging te geschieden conform de desbetreffende bepaling in de overeenkomsten.

CLERCX LIEBAU ASSURANTIËN B.V. / KEIZER LIEBAU MAKELAARS