

## DIENSTENWIJZER

*Westfriesch AssurantieHuis bemiddelt in particuliere en zakelijke verzekeringen.  
In deze dienstenwijzer informeren wij u over onze algemene gegevens, onze openingstijden,  
onze dienstverlening en waar u terecht kunt met eventuele klachten.*

### Wie zijn wij?

Westfriesch AssurantieHuis

#### Bezoekadres

Molenweg 73  
1608 ED WIJDENES

#### Postadres

Postbus 57  
1606 ZH VENHUIZEN

#### Bereikbaarheid

U kunt ons op de volgende manieren bereiken:

Telefoon : 0229-287090  
E-mail : [info@wahuis.nl](mailto:info@wahuis.nl)  
Internet : [www.wahuis.nl](http://www.wahuis.nl)

#### Openingstijden

U bent van harte welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 8:30 tot 17:00 uur. Wij bezoeken u ook graag bij u thuis of op uw bedrijf. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooruren maken.

#### Registraties en lidmaatschappen

Westfriesch AssurantieHuis is bij verschillende organisaties geregistreerd.

De belangrijkste zijn:

AFM	12039769	<a href="http://www.afm.nl">www.afm.nl</a>
KiFiD	200.000469	<a href="http://www.kifid.nl">www.kifid.nl</a>
Kamer van Koophandel	50755161	<a href="http://www.kvk.nl">www.kvk.nl</a>

#### Vergunning AFM

Westfriesch AssurantieHuis heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Wij kunnen u op het gebied van de volgende financiële diensten en/of producten van dienst zijn:

- particuliere schadeverzekeringen
- uitvaartverzekeringen
- overlijdensrisicoverzekeringen
- bedrijfsmatige schadeverzekeringen

#### Hoe komen wij tot een advies?

##### Passende advisering

U mag van ons verwachten dat we u een passend advies en een juiste oplossing bieden die gebaseerd is op uw behoefte en risico's. Dit doen wij tegen een marktconforme prijs/kwaliteitverhouding.

##### Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

### **Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. De vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden valt samen met onze vrijheid als ondernemer.

### **Voor wie bemiddelen wij?**

Wij bemiddelen voor een aantal verzekeringsmaatschappijen die wij speciaal geselecteerd hebben. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Hier valt natuurlijk de prijs van de producten onder, maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de maatschappij zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering.

### **Deskundigheid**

Wij hebben de deskundigheid van onze medewerkers hoog in het vaandel staan. Onze medewerkers zijn goed opgeleid en voldoen hiermee aan de eisen die gesteld worden vanuit de wetgeving. Onze medewerkers wordt geen prestatiegerichte doelen gesteld en er gelden geen variabele beloningsstructuren welke van invloed op het klantadvies kunnen zijn.

### **Wat betaalt u voor onze werkzaamheden?**

#### **Kosten van ons advies en/of onze bemiddeling**

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten zoals salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

#### **Provisie**

Bij schadeverzekeringen zijn onze kosten onderdeel van de prijs van het product, de verzekeringspremie.

De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan (provisie) aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten. Als u de premie heeft betaald dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons heeft gemaakt.

#### **Vast tarief**

Voor een aantal verzekeringen geldt een provisieverbod. Bij het afsluiten van deze verzekeringen maken wij altijd vooraf een afspraak over hoe u voor onze dienstverlening betaalt.

#### **Betaling**

#### **Verzekering**

De premie voor uw verzekering betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Deze heeft in zijn voorwaarden geregeld op welke manier (automatische incasso of factuur) en in welke termijnen (eenmalig, jaar, kwartaal of maand) u de premie kunt betalen. Als u de verzekering afsluit heeft u hier een keuze in. Het is belangrijk de verzekeringspremie op tijd te betalen. Bij een te late betaling kan de dekking van de verzekering worden opgeschort waardoor er bij schade geen uitkering hoeft te worden verstrekt. Tevens kan de maatschappij extra incassokosten aan u doorberekenen. Mocht u de premie niet op tijd kunnen betalen, neem dan direct contact met ons op. We zoeken dan samen naar een oplossing.

## **Verloop van de verzekering**

### **Aanvraag**

Als u een verzekering aanvraagt, maken we met u duidelijke afspraken over de ingangsdatum. Uw verzekering is pas definitief actief als de verzekeringsmaatschappij uw aanvraag accepteert. Als uw verzekering definitief is, ontvangt u van de verzekeringsmaatschappij de polis en de polisvoorwaarden.

### **Schademelding**

Om een schade te melden kunt u contact opnemen met ons kantoor. Wij zijn u van dienst bij het behandelen van een eventuele schadeclaim. Voor schademeldingen kunt u zonedig ook terecht bij de betreffende verzekeringsmaatschappij.

### **Wat vragen wij van u?**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen vragen wij ook een aantal zaken van u.

### **Juiste en volledige informatieverstrekking**

Om u optimaal van dienst te kunnen zijn, hebben we van u voldoende en juiste gegevens nodig. Alleen dan kunnen wij onze adviezen, oplossingen en producten op uw situatie en behoefte afstemmen.

Daarom vragen wij u:

- ons de juiste gegevens te verstrekken;
- ons te informeren over andere verzekeringen die u heeft afgesloten bij andere verzekeringsmaatschappijen of bemiddelaars;
- wijzigingen in uw persoonlijke situatie of die van uw onderneming tijdens de looptijd van uw verzekeringen door te geven.

Als u ons van juiste en volledige informatie voorziet heeft dat veel voordelen voor u. Allereerst weet u zeker dat uw dekking volledig is, bij onjuiste of onvolledige informatie hoeft een verzekeringsmaatschappij de schade namelijk niet of slechts gedeeltelijk te vergoeden. Ten tweede voorkomt u dat u dubbele of ontbrekende verzekeringen heeft. Tot slot zorgt het tijdig informeren over wijzigingen ervoor dat uw verzekeringen precies aansluiten bij uw (nieuwe) situatie.

Voor wijzigingen of vragen kunt u vanzelfsprekend contact met ons opnemen.

### **Polissen, contracten en informatie doornemen**

Wij verzoeken u de polissen (inclusief clausules en voorwaarden) en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat er informatie aan u wordt gestuurd (door ons of door de financiële instelling). Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

Wij kunnen u ook informatie toesturen omdat wij denken dat dit beter oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten mogelijk maakt. Wij verzoeken u deze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

### **Beëindiging van de relatie**

U heeft het recht om de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzegtermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over

te dragen aan een andere adviseur naar uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur.

### **Nederlands**

Op onze verzekeringsbemiddeling is het Nederlands recht van toepassing. Westfriesch AssurantieHuis communiceert in de Nederlandse taal.

### **Aansprakelijkheid**

Westfriesch AssurantieHuis is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Westfriesch AssurantieHuis is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft. Mocht de verzekering in enig geval geen dekking bieden of niet tot uitkering overgaan, is de aansprakelijkheid van Westfriesch AssurantieHuis beperkt tot de beloning die voor de geleverde prestatie wordt ontvangen.

### **Privacy**

Met uw gegevens gaan wij natuurlijk zorgvuldig om. Wij gebruiken alleen die gegevens die nodig zijn voor een goede dienstverlening. Voor zover dat niet voortvloeit uit de wet of andere verplichtingen worden zonder uw toestemming uw gegevens niet aan anderen verstrekt. Wij handelen met uw gegevens volgens de Wet bescherming persoonsgegevens. Voor meer informatie zie onze [privacyverklaring](#).

### **Hoe handelt u bij klachten?**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht er toch iets misgaan dan horen wij dit graag. Uw reactie geeft ons de mogelijkheid onze dienstverlening te optimaliseren.

### **Wat kunt u doen?**

In de eerste plaats kunt u onze medewerkers op een probleem aanspreken. Dat kan via het telefoonnummer 0229-287090, via e-mail ([info@wahuis.nl](mailto:info@wahuis.nl)) of door ons kantoor in Wijdenes te bezoeken. U kunt de klacht ook schriftelijk indienen en sturen naar:

Westfriesch AssurantieHuis  
Postbus 57  
1606 ZH VENHUIZEN

Mochten wij er samen niet uitkomen dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon : 070-333 8 999

Internet : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

### **Wij doen meer voor u**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen laten weten. Heeft

u vragen of wenst u een nader toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.