

## Abonnementsvoorwaarden

---

### Inleiding

Bakker Advies biedt consumenten aan om hun belangen op het gebied van particuliere schadeverzekeringen te behartigen door middel van het afsluiten van een abonnement. In deze notitie treft u een uitleg aan over wat dit abonnement inhoudt en uiteraard de voorwaarden van dit abonnement.

### Provisie

Van oudsher worden financieel dienstverleners beloond door middel van een provisie. De provisie is een bepaald percentage van de premie die u aan de verzekeringsmaatschappij betaalt. De hoogte van de provisie is afhankelijk van het soort verzekering en van de verzekeringsmaatschappij.

### Taak van de financieel dienstverlener

Nederland telt heel veel verzekeringsmaatschappijen. Bij particuliere schadeverzekeringen is het de taak van de financieel dienstverlener om de consument te helpen bij het zoeken naar die verzekering die goed past bij de wensen van de consument. Nadat de goede verzekering is geselecteerd, verzorgt de financieel dienstverlener de totstandkoming van de verzekering. Gedurende het bestaan van de verzekering ondersteunt de financieel dienstverlener de consument indien aanpassing van de verzekering nodig is. Bijvoorbeeld bij verhuizing, verandering van inboedel, andere gezinssamenstelling etc. Maar ook wanneer er schade is zullen wij u in de contacten met de verzekeringsmaatschappij met raad en daad bijstaan om te zorgen dat u die uitkering krijgt waarop u volgens de polisvoorwaarden recht heeft.

### Alle verzekeringen op één plek

Voor u als consument wordt het steeds belangrijker om alle particuliere schadeverzekeringen door één adviseur te laten begeleiden. Uw voordelen hierbij zijn onder meer:

- Het is belangrijk dat de verzekeringsvoorwaarden goed op elkaar zijn afgestemd, Neem bijvoorbeeld de verzekering van de woning en die van de inboedel. Dat zijn twee verschillende verzekeringen die echter veel met elkaar te maken hebben. Voorkomen moet worden dat beide verzekeringen een bepaalde schade van dekking uitsluiten omdat ze denken dat de andere verzekering hiervoor wel dekking verleent.
- Als adviseur is het belangrijk dat wij een totaaloverzicht hebben waarvoor u wel en niet verzekerd bent. Het klinkt misschien merkwaardig. Maar geloof u ons. Ons advies voor een reisverzekering naar bijvoorbeeld de USA is echt afhankelijk van de wijze waarop u zich tegen ziektekosten heeft verzekerd. Om u goed advies te geven hebben wij een totaaloverzicht nodig.
- Dat totaaloverzicht is ook nodig om u er tijdig op te kunnen attenderen dat u bepaalde risico's niet heeft verzekerd. Indien dat uw bewuste keuze is, is dat uiteraard prima. Maar onze taak is het om te helpen te voorkomen dat u gewoonweg een verzekering niet afsluit omdat u daar nooit aan gedacht heeft en niemand u ook gewezen heeft op de risico's die u loopt indien u de verzekering niet afsluit.
- Om u goed te kunnen adviseren moeten wij uw persoonlijke situatie goed kennen. Omdat ons werk arbeidsintensief is, is het eigenlijk niet goed mogelijk om dit alleen voor een enkele schadeverzekering te doen. Het is nog voor u nog voor ons effectief voor meerdere verzekeringen meerdere adviseurs te hebben omdat elk van hen zich dan in uw persoonlijke situatie moet verdiepen voordat zij u advies kunnen geven.
- Tot slot bieden veel verzekeraars u kortingen aan indien u meerdere verzekeringen bij hen onderbrengt. Wanneer wij al uw verzekeringen beheren kunnen wij ook met dit aspect rekening houden.

## Verdeling van werkzaamheden en beloning

Onze dienstverlening met betrekking tot particuliere schadeverzekeringen kunt u onderscheiden in twee type werkzaamheden:

Werkzaamheden waarvan het bij het afsluiten van het abonnement onzeker is of en zo ja hoe vaak u daarvan gebruik zult maken. Een voorbeeld hiervan is onze begeleiding bij een schade. Omdat u uiteraard niet van te voren weet of u te maken krijgt met een schade weet u ook niet hoe vaak u van onze deskundigheid op dat punt gebruik zult maken; De andere categorie werkzaamheden zijn die waarvan wij van te voren afspreken dat wij die werkzaamheden zeker voor u in de abonnementsperiode zullen verrichten. Bijvoorbeeld een jaarlijks onderzoek of een verzekering tegen voor u betere condities kan worden overgesloten.

## Aan u de keuze

U bepaalt welke dienstverlening u van ons wenst. Wij kunnen u daarbij drie alternatieven bieden.

- Dienstverlening waarbij onze werkzaamheden uitsluitend op basis van provisie worden betaald. Uit de premie die u aan de verzekeringsmaatschappij betaald krijgen wij een provisie. Deze provisie bedraagt gemiddeld tussen de 15% en 25% van de jaarpremie. Buiten de premie bent u dus geen kosten voor onze dienstverlening verschuldigd. (Deze optie is voor klanten die maar één verzekering (of weinig verzekeringen) door ons kantoor laten begeleiden vaak het voordeligst)
- Dienstverlening waarbij onze werkzaamheden deels via provisie en deels via een abonnementsvergoeding wordt betaald.
- Dienstverlening waarbij onze werkzaamheden uitsluitend op basis van een abonnementsvergoeding wordt betaald.

Wij lichten de inhoud van onze dienstverlening hierna graag toe.

## Onderdeel schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij selecteren de verzekeringsmaatschappij welke naar ons oordeel en ervaring een aanbod kan doen op het gebied van particuliere schadeverzekeringen dat goed aansluit bij uw persoonlijke situatie. Hierbij letten wij op zowel de polisvoorwaarden alsmede op de hoogte van de premie. Ook betrekken wij in onze keuze de ervaringen die wij met de betreffende verzekeringsmaatschappij hebben ten aanzien van de wijze waarop zij schades afwikkelen.
2. Wij begeleiden u bij het correct aanvragen van uw particuliere schadeverzekeringen. Hierbij is het onze intentie om er voor te zorgen dat u de juiste gegevens aan de verzekeraar verstrekt zodat hierover na een eventuele schade geen discussies met de verzekeraar kunnen ontstaan.
3. 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 u naar onze mening het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
4. Wij verzorgen namens u alle contacten met de verzekeraar in het kader van het aanvragen en/of aanpassen van de verzekeringen van uw particuliere schadeverzekeringen. De contacten kunnen zowel schriftelijk als mondeling zijn.
5. Alle vragen die u heeft ten aanzien van het afsluiten of het aanpassen van particuliere schadeverzekeringen kunt u aan ons stellen. In de meeste gevallen zullen wij u direct het antwoord kunnen geven. In de overige gevallen nemen wij namens u contact op met de verzekeraar. Nadat wij het antwoord van de verzekeraar hebben vernomen informeren wij u daarover.

6. De verzekeringsdocumenten die de verzekeraar opstelt controleren wij. Hierbij letten wij vooral op de vraag of aanpassingen die u wenst correct door de verzekeringsmaatschappij zijn doorgevoerd. Maar ook of de juiste premie aan u wordt doorberekend.
7. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
8. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
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 hier voor 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. Door middel van 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. U kunt ons (of de 24-uurs service van de verzekeraar) 24 uur per dag, 365 dagen per jaar voor spoedeisende zaken bereiken.
13. Als u schade heeft behartigen wij uw belangen, bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
14. Nadat er zich een schade heeft voorgedaan adviseren wij u direct om de eerste problemen te voorkomen. Dat kan zijn dat wij zorgen dat er bijvoorbeeld direct na een inbraak hang- en sluitwerk wordt vervangen. Of bij een brand dat u kunt overnachten in een hotel. Afhankelijk van de verzekeringen die u heeft kan dit kan dit bijvoorbeeld bij een schade met de auto betekenen dat wij overleg met u hebben over de mogelijkheid van vervangend vervoer.
15. Namens u informeren wij terstond de verzekeringsmaatschappijen die betrokken zijn bij uw schade.
16. Gedurende de gehele schadeafwikkeling verzorgen wij de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappij waarbij het risico is verzekerd. Hierbij stellen we altijd uw belangen voorop (denk aan bv het vastgestelde schade bedrag)
17. Wij spannen ons in om te bereiken dat de verzekeringsmaatschappij de schade snel en correct afhandelt.
18. Indien er tussen u en de verzekeringsmaatschappij discussies ontstaan over de oorzaak van de schade of hoogte van schadevergoeding dan behartigen wij uw belangen. Hierbij is onze inzet dat u die schadevergoeding ontvangt waarop u naar de letter en geest van de polisvoorwaarden recht heeft.
19. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

### Onderdeel levensverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Tevens onderzoeken wij welke voorzieningen voor u zijn getroffen voor uw pensioen bij uw huidige werkgever.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen. Hier voor is van belang dat u ons juiste en volledige gegevens verstrekt.
3. In onze advisering bij het aangaan van verzekeringen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie op basis van de door u verstrekte informatie gelden.
4. Wij geven u informatie over 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 en controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.

6. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
7. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
8. 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 hier voor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
9. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
10. Door middel van 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.
11. Wanneer zich in de fiscale wetgeving belangrijke veranderingen voordoen die voor veel van onze relaties van belang zijn, 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.
12. 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.
13. 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 kunnen wij desgewenst met u in kaart brengen wat de verschillende mogelijkheden (zoals bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering) zijn.
14. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
15. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, berichten wij u op welke wijze de uitkering naar onze mening op basis van de ons ter beschikking staande informatie het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
16. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
17. 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.

### Onderdeel hypotheke

Indien u ons inschakelt op het gebied van hypotheke (nadat de hypotheek is afgesloten), kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij beantwoorden vragen over de hypotheek en bijbehorende producten. Op telefoon- en emailverzoeken krijgt de klant binnen 48 uur een reactie.
2. Als er wijzigingen in de wet- en regelgeving plaats vinden die van invloed zijn op de hypotheek zal u worden geïnformeerd. U wordt ook geïnformeerd als er wijzigingen zijn van fiscale aard als deze invloed hebben op de hypotheek of renteaftrek.
3. Wij begeleiden en ondersteunen u aan het einde van de rentevast periode. Als het rentevoorstel van de geldverstrekker is ontvangen heeft u recht op een adviesgesprek waarin wij de mogelijkheden met u doorspreken waardoor een goede keus gemaakt kan worden voor de nieuwe rentevast periode.
4. Indien de ontwikkeling van de hypotheekrente daartoe aanleiding geeft kan er in de (korte) periode voor het einde van de rentevast periode een rente voorstel opgevraagd worden bij de geldverstrekker. Ook zal een dergelijk voorstel worden opgevraagd als daardoor de maandlasten aanzienlijk verlaagd kunnen worden en deze besparing opweegt tegen de kosten en de (mogelijke) boete.

## Onderdeel bancair

Indien u ons inschakelt op het gebied van bancaire zaken, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij hebben de RegioBank in huis. U kunt dus ook voor al uw bancaire zaken bij ons terecht. Het pakket bestaat uit betaal- en spaarrekeningen, producten voor pensioensparen en goudenhanddrukken, deposito's en (gratis) internetbankieren. Ook kunt u bij ons geld storten en opnemen omdat we ook een kasfunctie hebben.
2. Onze service en het persoonlijk contact zien wij als vanzelfsprekend, hier zijn geen kosten aan verbonden. De kosten van een betaalpakket worden door de RegioBank rechtstreeks bij u in rekening gebracht. Wij ontvangen van de RegioBank een vergoeding voor onze werkzaamheden. Als er voor u wel kosten in rekening worden gebracht, direct of indirect, wordt dit vooraf met u doorgesproken.
3. Wij ondersteunen en adviseren u om er voor te zorgen dat u spaargeld de hoogste rente genereert met de vrijheden die u wenst.

## Aanvullende dienstverlening

Naast de genoemde zaken bevat het abonnement het navolgende:

1. Bij aanvang van het abonnement wordt er voor u een map samengesteld met daarin al uw verzekeringen. In deze map bevinden zich ook de algemene voorwaarden, de abonnementsvoorwaarden en het dienstverleningsdocument. Daarnaast treft u een overzicht aan van al uw verzekeringsproducten, uw hypotheek (indien van toepassing) en uw pensioen (UPO).
2. Twee jaarlijks analyseren wij of de verzekeringen welke u heeft afgesloten tegen betere condities kunnen worden overgesloten. U kunt dan denken aan betere voorwaarden en of lagere premies van bijvoorbeeld uw autoverzekering of inboedelverzekering. Per verzekering die hiervoor in aanmerking komt krijgt u van ons een advies per brief of mail.
3. Wij registreren voor u ook de schadeverzekeringen die u elders heeft afgesloten en nemen deze mee in onze jaarlijkse vergelijking. In onze adviezen aan u houden wij rekening met deze aldus bij ons geregistreerde verzekeringen. Voor u is het belangrijk dat wij een goed beeld hebben van al uw verzekeringen ook al heeft u deze voor een deel elders ondergebracht. Bij de analyse van uw risicosituatie kunnen wij met deze elders lopende verzekeringen rekening houden. Wij kunnen u op deze wijze ook attenderen op eventuele dubbele verzekeringen waardoor u premies kunt besparen.
4. Op grond van dit abonnement heeft u elke twee jaar recht op een volledige doorlichting van uw particuliere schade risico's. Wij nemen dan alle risico's die u op het gebied van schade loopt met u door. Dan gaat het om de risico's rondom uw woning, vervoer, ziektekosten en aansprakelijkheid. Van onze analyse krijgt u een schriftelijke rapportage met concrete aandachtspunten en aanbevelingen. De eerste analyse maken wij in het eerste jaar van het abonnement.
5. Indien u dat wenst brengen wij u in contact met experts waarmee wij samenwerken die bijvoorbeeld u kunnen helpen met het aanbrengen van beveiligingen rondom uw woning en het maken van taxaties van de waarde van uw woning, inboedel en kostbaarheden.

## **Wat verwachten wij van u en wat hebben we nodig**

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn is het belangrijk dat wij beschikken over de juiste gegevens. Bij aanvang zullen wij alle benodigde gegevens bij u opvragen. Wanneer de gegevens wijzigen of bij een wijziging in uw situatie (bv huwelijk, geboorte, scheiding, overlijden, een verbouwing, wijzigen emailadres of telefoonnr, etc etc) verzoeken wij u om ons op de hoogte te stellen. Dit kan telefonisch, schriftelijk of per email.

Ook is het belangrijk dat u de gegevens in de correspondentie en documenten die u ontvangt controleert op juistheid. Het is van groot belang om een administratieve fout of een misverstand over de wensen van de klant tijdig te signaleren en te kunnen herstellen.

## **Looptijd, opschorting en beëindiging**

Het abonnement treedt in werking op de afgesproken ingangsdatum. Het abonnement wordt aangegaan voor een contractperiode van 12 maanden. Na de minimale contractperiode wordt het abonnement stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd.

Na de minimale contractperiode kunt u het abonnement schriftelijk opzeggen per brief of email. Wij hanteren hierbij een opzegtermijn van één kalendermaand.

## **Tarieven**

De abonnementshouder is de vergoedingen verschuldigd volgens de opgestelde tarieven. Wij behouden ons het recht voor om de tarieven te wijzigen. Wijzigingen zullen door ons kenbaar gemaakt worden door onder meer publicatie op de website [www.bakkeradvies.com](http://www.bakkeradvies.com). U kunt de tarieven ook bij ons opvragen.

## **Betalingen**

De abonnementsgelden zijn bij vooruitbetaling verschuldigd en dienen uiterlijk op de laatste werkdag voor het begin van de volgende kalendermaand te zijn bijgeschreven op onze rekening. De abonnementsgelden zullen maandelijks in de periode tussen de 23ste en het einde van de maand middels een automatische incasso van uw rekening worden afgeschreven. Het abonnementsgeld is verschuldigd ongeacht de mate waarin u gebruik maakt van onze diensten. Indien u verwacht dat u de abonnementsgelden niet op tijd kunt betalen, informeert u ons dan tijdig zodat we samen met u naar een oplossing kunnen zoeken. Bij achterstand in de betaling behouden wij ons het recht voor om de dienstverlening op te schorten.

## **Algemene bepaling met betrekking tot onze dienstverlening**

Op het abonnement zijn de algemene leveringsvoorwaarden van ons kantoor van toepassing. Deze voorwaarden zijn als bijlage bij deze abonnementsvoorwaarden gevoegd. Bij eventuele tegenstrijdigheden tussen deze abonnementsvoorwaarden en de tekst van de algemene leveringsvoorwaarden geldt de tekst welke voor onze relaties de gunstigste uitleg geeft.