

**Dienstenwijzer  
Verzekeringen**

**Van Erven helpt u echt!**

**Van Erven Verzekeringen**

## Inhoud

1. Inleiding .....	3
1.1 Waarom deze dienstenwijzer .....	3
1.2 Belangrijk .....	3
1.3 Ontvangstbevestiging .....	3
2. Kantoor .....	3
2.1 Bereikbaarheid .....	3
2.2 Contactgegevens .....	3
2.3 Deskundigheid en kwaliteit .....	4
2.4 Organisaties waarbij we aangesloten zijn .....	4
3. Algemene voorwaarden .....	4
4. Onze relatie met verzekeraars .....	4
5. Onze dienstverlening .....	4
5.1 Schadeverzekeringen .....	5
5.2 Levens-pensioenverzekeringen .....	5
5.3 Consumptief krediet .....	5
5.4 Hypothecair krediet .....	5
5.5 Betalen en Sparen (bancaire producten) .....	5
5.6 Banksparen .....	5
5.7 Beleggen .....	5
6. Hoe worden wij beloond .....	6
6.1 Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld .....	6
6.2 Consumptief krediet .....	6
6.3 Complexe producten .....	6
7. Wat verwachten wij van u .....	7
7.1 Juiste en volledige informatieverstrekking .....	7
7.2 Totaalbeeld .....	7
7.3 Wijzigingen doorgeven .....	7
7.4 Informatie doornemen .....	8
8. Persoonsgegevens .....	8
8.1 Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om .....	8
8.2 Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens? .....	8
8.3 Hoe lang bewaren wij uw gegevens? .....	8
8.4 Wat zijn uw rechten? .....	9
8.5 Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan? .....	9
8.6 Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan .....	9
9. Beëindiging relatie met ons kantoor .....	9
10. Klachten .....	10
10.1 Maak de klacht kenbaar aan ons .....	10
10.2 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) .....	10
11. Tariefkaart Particulier en IB-ondernemer .....	11

## 1. Inleiding

Van Erven Verzekeringen B.V. is een aanbieder van financiële diensten.

Wanneer u overweegt om uw financiële zaken toe te vertrouwen aan ons kantoor, willen we een relatie met u aangaan op wederzijds vertrouwen. Hiermee bedoelen we fatsoenlijk zaken doen. U mag ons daar altijd op aanspreken. Uw belangen zijn bij ons in vertrouwde en deskundige handen.

Van Erven Verzekeringen BV bestaat uit de volgende bedrijfsonderdelen.

1. **Van Erven Verzekeringen houdt zich bezig met schade- en levensverzekeringen**
2. Van Erven Hypotheken adviseert en bemiddelt in hypotheke, financiering en daarmee samenhangende verzekeringen
3. Van Erven Pensioenen biedt werkgevers collectieve werknemersregelingen, ondernemers/dga's en de individuele particuliere klant inkomensanalyses en pensioenplanningen.

Deze dienstenwijzer heeft alleen betrekking op verzekeringen, voor hypotheke en pensioenen zijn afzonderlijke dienstenwijzers beschikbaar.

### 1.1 Waarom deze dienstenwijzer

In onze dienstenwijzer staat beschreven welke diensten wij kunnen bieden. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij beloofd worden en over de hoogte van onze beloning. Maakt u gebruik van onze diensten dan weet u waar u aan toe bent en wat we van elkaar mogen verwachten.

### 1.2 Belangrijk

De dienstenwijzer is een informatief document. U bent op geen enkele wijze verplicht om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken over onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij die via een afzonderlijke opdrachtovereenkomst met u vast.

### 1.3 Ontvangstbevestiging

Wij vragen u dit document voor ontvangst te tekenen of via e-mail te bevestigen. Dit omdat wij volgens wetgeving verplicht zijn om u voorafgaand aan onze dienstverlening en advisering dit document beschikbaar te stellen. Omdat dit document informatief is, tekent u geen overeenkomst.

## 2. Kantoor

### 2.1 Bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 uur tot en met 17.00 uur.
2. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of een ingrijpende schade kunt u ons bereiken via Hans van Erven, telefoonnummer: 06-53493717.
3. Als alle medewerkers telefonisch in gesprek zijn, krijgt u een bericht op het antwoordapparaat te horen. Wij verzoeken u na de pieptoon uw naam en telefoonnummer in te spreken en wij bellen u zo spoedig mogelijk terug.
4. Na kantooruren kunt u tevens uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat en wij bellen u zo spoedig mogelijk terug.
5. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan per post of e-mail ([info@vanervenverzekeringen.nl](mailto:info@vanervenverzekeringen.nl)).

### 2.2 Contactgegevens

Bezoekadres:	Enschedesestraat 100V 7551 ER Hengelo (ov)	Postadres:	Postbus 177 7550 AD Hengelo (ov)
Telefoon:	074 - 250 12 88	E-mail:	<a href="mailto:info@vanervenverzekeringen.nl">info@vanervenverzekeringen.nl</a>
Fax:	074 - 290 91 51	Internet:	<a href="http://www.vanervenverzekeringen.nl">www.vanervenverzekeringen.nl</a>

### 2.3 Deskundigheid en kwaliteit

Onze adviseurs staan voor deskundigheid en kwaliteit. Elke adviseur bezit meerdere relevante vakdiploma's. Hun vakkennis houden ze op pijl met permanente educatie en vakliteratuur. Regelmatig volgen zij trainingen om kennis en vaardigheden verder te vergroten en om zich nieuwe producten eigen te maken.

### 2.4 Organisaties waarbij we aangesloten zijn

Van Erven Verzekeringen is ingeschreven in het handelsregister onder nummer 06075720

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Registratie is een wettelijke verplichting. Het register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)). De AFM heeft Van Erven Verzekeringen B.V. een vergunning gegeven voor het adviseren en bemiddelen op de volgende gebieden:

- Betaalrekeningen
- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Spaarrekeningen
- Vermogen
- Zorgverzekeringen

Van Erven Verzekeringen B.V. (onze medewerkers zijn) is aangesloten bij:

- AFM (Autoriteit Financiële Markten), nummer 12018167
- Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening), nummer 300.013250
- Kamer van Koophandel, nummer 06075720
- Stichting Erkend Financieel Adviseurs, persoonsgebonden nummers 13674 en 29637

Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

## **3. Algemene voorwaarden**

Op al onze diensten en werkzaamheden zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing.

## **4. Onze relatie met verzekeraars**

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

Wij zijn ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid (dus zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken.

Geen enkele financiële instelling - zoals een bank of een verzekeraar - heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

## **5. Onze dienstverlening**

Iedere klant is uniek. Elke individuele situatie is anders en daarom hangt het ook van uw wensen en omstandigheden af wat wij voor elkaar kunnen betekenen. Wij maken samen met u een overzicht van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen. Vervolgens adviseren wij over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij u wensen en persoonlijke omstandigheden.

Naast adviseren hebben wij ook de vergunning om te bemiddelen. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten.

Van Erven Verzekeringen heeft het traject rondom de advisering, bemiddeling en de nazorg van (complexe) producten opgedeeld in drie fasen:

Fase 1: inventariseren, analyseren en adviseren

Fase 2: bemiddelen

Fase 3: Nazorg

In elk van deze drie fasen gaan wij voor u aan het werk. Wij hanteren hiervoor een transparant beloningsmodel dat gekoppeld is aan deze drie fasen. Het is globaal gebaseerd op het aantal gewerkte uren dat wij voor u aan dit traject besteden. U betaald ons voor fase 1 en 2 rechtstreeks een eenmalige vergoeding voor de door ons geleverde diensten. Voor fase drie, de nazorg, betaald u ons jaarlijks een vast bedrag. In het kopje **hoe worden wij beloond** vindt u een uitwerking van die beloning.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### 5.1 Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan bijvoorbeeld gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

### 5.2 Levens-pensioenverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw oude dag te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levens- en pensioenverzekeringen

### 5.3 Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet.

### 5.4 Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Voor hypotheeken hebben wij een afzonderlijke dienstenwijzer beschikbaar.

### 5.5 Betalen en Sparen (bancaire producten)

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

### 5.6 Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

### 5.7 Beleggen

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling.

## 6. Hoe worden wij beloond

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denk aan salarissen, huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kan op verschillende wijzen worden voldaan. Hieronder leggen we de verschillende beloningsvormen uit:

### 6.1 Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld

#### *Vergoeding via de premie: (provisie)*

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

#### *Vergoeding per uur of vast tarief (declaratie)*

U kunt ook kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke

uurtarief stemmen wij schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van het uiteindelijk tarief is ook in dat geval niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook het aantal uur dat wij daarvoor nodig zijn, heeft hier geen invloed op.

### 6.2 Consumptief krediet

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet.

Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

### 6.3 Complexe producten

Onder complexe producten verstaan wij levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, fiscaal gefaciliteerde bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsfondsen. Complexe producten worden op basis van provisie en/of op basis van declaratie vergoed.

#### *Vergoeding op basis van provisie*

In een aantal gevallen ontvangen wij voor complexe producten een vergoeding van banken of verzekeraars voor onze dienstverlening (ook wel provisie). Dit geldt met name voor lopende producten.

Wij ontvangen van de financiële instelling(en) waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product. Bij levensverzekeringen is dat de premie. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

De vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen voor onze dienstverlening met betrekking tot complexe producten voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede;
- De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied; en
- De vergoeding die wij ontvangen is transparant.

De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling uiteindelijk ontvangen is een vast percentage van het verzekerd bedrag/premie of het uitstaande kapitaal en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of in eens bij het afsluiten (kapitaal ineens) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen.

De bandbreedtes van de hoogte van de vergoeding die wij ontvangen van de financiële instelling vindt u ook in dit document terug.

De daadwerkelijke hoogte van de provisie is afhankelijk van het financiële product dat u heeft gesloten en van de aanbieder. Wij informeren u als u dat wenst over de lopende polissen schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie.

Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks aan ons een bedrag moet betalen, dan informeren wij u hierover vooraf.

#### *Vergoeding per uur of vast tarief*

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaald ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren wat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af, evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd voor de gemaakte uren.

Onze standaard uurtarieven per productcategorie, alsmede voor de vaste tarieven treft u aan op de tariefkaart in de bijlage. Het spreekt voor zich dat wij voorafgaand aan onze dienstverlening u schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte voor onze dienstverlening aanbieden.

U kunt er ook voor kiezen om voor onze dienstverlening te betalen met een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte van het uiteindelijke tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit of het aantal uren dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

#### *Vergoeding op basis van declaratie en provisie*

U kunt er ook voor kiezen om ons te betalen via een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

#### *Intrekking opdracht*

Wanneer u tussentijds uw opdracht intrekt, zijn wij gerechtigd de gemaakte kosten in rekening te brengen. U betaalt afhankelijk van de fase waar het dossier zich in bevindt voor de afgenomen diensten.

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

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

### 7.1 Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Het doorgeven van de juiste en volledige gegevens is ook in uw eigen belang. Wanneer u dit niet doet kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade) uitkering van de betreffende voorziening. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden is de verzekeraar dan gerechtigd om bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

### 7.2 Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het volmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### 7.3 Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, opslag inboedel elders, verbouwing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

#### 7.4 Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms zijn wij wettelijk verplicht u bepaalde informatie te verstrekken. Tevens kunnen wij u informatie toesturen zodat u zich nog

beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Natuurlijk controleren wij deze documenten ook.

### **8. Persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek en verzamelen wij veel persoonsgegevens (zie fase 1).

#### 8.1 Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

#### 8.2 Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, taxateurs, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij taxateurs, expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

#### 8.3 Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.



#### 8.4 Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

#### 8.5 Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

#### 8.6 Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### **9. Beëindiging relatie met ons kantoor**

U hebt het recht om elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen, zonder opzegtermijn en zonder kosten. U kunt uw verzekeraar verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringcontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair of verzekeraar deze zorgplicht overneemt.

## 10. Klachten

Wij steven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Het is nooit uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. Fouten willen we zo snel mogelijk herstellen. Als u toch een klacht heeft dan verzoeken wij u deze zo spoedig mogelijk aan ons te melden. Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure gaan wij na hoe wij tot een oplossing kunnen komen.

### 10.1 Maak de klacht kenbaar aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor.

De adresgegevens zijn:

Van Erven Verzekeringen B.V.

t.a.v. de directie

Postbus 177

7552 ER Hengelo

U kunt ook een e-mail sturen naar [info@vanervenverzekeringen.nl](mailto:info@vanervenverzekeringen.nl)

### 10.2 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

Mocht een gezamenlijke oplossing niet naar tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het onafhankelijke instituut financiële Dienstverlening (Kifid), waarbij ons kantoor is aangesloten.

Informatie over het klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid

Postbus 93257,

2509 AG, Den Haag

---

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven.

Hebt u vragen, aarzel dan niet om ons verdere toelichting te vragen. Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst.

## 11. Tariefkaart Particulier en IB-ondernemer

Analyse en advies inkomen			Tarief
Inkomensanalyse telefonisch (overlijdensrisicoverzekeringen, lijfrente, spaar-belegrekening)	vanaf	€	155,00
Inkomensanalyse basis (overlijdensrisicoverzekering, lijfrente, spaar-belegrekening)	vanaf	€	360,00
Inkomensanalyse uitgebreid voor de IB ondernemer ( arbeidsongeschiktheidsverzekering, lijfrente)	vanaf	€	850,00
Bemiddeling producten			Tarief
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	eenmalig	vanaf	€ 450,00
Bancaire lijfrenterekening	eenmalig	vanaf	€ 255,00
Beleggingsrekening	eenmalig	vanaf	€ 255,00
Expiratie lijfrente verzekering	eenmalig	vanaf	€ 255,00
Kapitaal - lijfrente verzekering	eenmalig	vanaf	€ 375,00
Overlijdensrisicoverzekering	eenmalig	vanaf	€ 255,00
Woonlastenverzekering	eenmalig	vanaf	€ 255,00
Uitvaartverzekering	eenmalig	€	70,00
Beheerabonnement			Tarief
Beheerabonnement overlijdensrisicoverzekering	per maand	€	5,00
Beheerabonnement lijfrente	per maand	€	10,00
Beheerabonnement arbeidsongeschiktheidsverzekering	per maand	€	35,00
Beheerabonnement Uitvaartverzekering per verzekering	per maand	€	2,50
Analyse, advies, bemiddeling en beheerabonnement			Tarief
Inkomensabonnement arbeidsongeschiktheidsverzekering	per maand	€	55,00
Inkomensabonnement totaal ( arbeidsongeschiktheid, overlijdensrisico en lijfrente verzekering	per maand	€	75,00
Berekeningen			Tarief
Jaarruimte berekening		€	130,00
Reserveringsruimte berekening per aanvullend jaar		€	60,00
Uurtarief			Uurtarief
Junior binnendienst medewerker		€	70,00
Senior binnendienst medewerker		€	85,00
Verzekerings- hypotheekadviseur		€	127,50
Pensioenconsultant		€	150,00
Senior pensioenconsultant (actuarieel)		€	185,00

De werkzaamheden en de kosten worden vooraf met u besproken. Na afronding van de werkzaamheden ontvangt u een factuur.  
 De tarieven zijn exclusief btw en worden jaarlijks verhoogd met de consumentenprijsindexcijfer.  
 Uw gegevens dienen compleet aangeleverd te worden ter afhandeling van uw aanvraag.  
 De tarieven zijn gebaseerd op een reistijd van maximaal 30 minuten.  
 Bij grotere afstanden bedraagt het tarief voor reiskosten € 53,00 per uur.