

Dienstenwijzer Aveco verzekeringen

A Inleiding

In deze dienstenwijzer geven wij u informatie over de wijze waarop wij onze dienstverlening uitoefenen. Aveco hecht veel waarde aan goede voorlichting op het gebied van recreatieverzekeringen. Daarnaast eist de wetgeving dat consumenten voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst goed inzicht krijgen in de aard van onze dienstverlening. Aveco tracht in de advisering en voorlichting duidelijk en betrouwbaar te zijn en tevens zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van toezichtwetgeving.

Onze vestiging waar u van harte welkom bent: Stelling 5, Postbus 444, 7770 AK Hardenberg. Telefoon: 0523-28 27 29 fax: 0523-28 27 19, e-mail: mail@kampeerautopolis.nl, internet: www.kampeerautopolis.nl.

B. Wie zijn wij?

Aveco recreatieverzekeringen is een onderdeel van Vrieling Adviesgroep. Vrieling Adviesgroep adviseert op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Vrieling Adviesgroep is opgericht in 1949, telt circa 100 medewerkers en is met name actief in de regio Noord Oost Overijssel. Aveco werkt landelijk als gespecialiseerde aanbieder van recreatieverzekeringen.

C. Onze diensten

Aveco is u graag van dienst op het terrein van verzekeringen, met name recreatieverzekeringen. Dat betekent, dat wij ons inspannen om dit zo goed en accuraat mogelijk te verzorgen.

Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt door een ongeval met uw kampeerauto of als uw bagage tijdens een vakantie beschadigt of zoek raakt. Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld. Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten.

1. Wij adviseren u inzake recreatieverzekeringen en overige schadeverzekeringen. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou kunnen verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
4. Samen met u laten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig verzekert.
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
6. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium maken wij de polis op, of controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
8. Indien noodzakelijk en gewenst geven wij aandacht aan een voorlopige dekking.
9. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
10. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij, zodra wij daarvan op de hoogte zijn gesteld, uw belangen.

D. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de 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 gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u, dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
3. Wij onderhouden de contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
4. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. In de inleiding van deze dienstenwijzer vindt u het adres van ons kantoor alsmede de overige gegevens zoals telefoonnummer, faxnummer en e-mail adres.
2. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via onze schadehulplijn: **06-13 67 35 56**.
3. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld inzake een wijziging in uw situatie), wilt u deze dan ook bevestigen per post, of fax (0523-28 27 29) of e-mail (mail@kampeerautopolis.nl).

F. De premie

Premie-incasso zal plaatsvinden door Aveco. U kunt kiezen uit een aantal betalingsmogelijkheden:

1. U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden in principe per jaar betaald.
5. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
6. Wij zorgen ervoor, dat de premie die u aan ons betaalt, wordt overgemaakt aan de verzekeraar.
7. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor. Meestal wordt er overigens geen opslag in rekening gebracht. Graag informeren wij u hier nader over.
8. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt, kan Aveco of de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
9. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we in goed overleg naar een oplossing kunnen zoeken.
10. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

G. Onze relatie met verzekeraars.

Voor de recreatiesector hebben wij in samenwerking met enkele verzekeraars een schadeverzekeringspakket ontwikkeld voor kampeerauto's. Dit pakket bieden wij aan relaties aan, zonder dat wij in individuele gevallen hiervoor een productvergelijking maken. Onze ervaring is dat dit verzekeringspakket in het algemeen een gunstige prijs/kwaliteitsverhouding heeft. Daarnaast adviseren en bemiddelen wij in overige verzekeringen. Wij hebben een volmacht van meerdere verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat wij de bevoegdheid hebben gekregen om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Op ons briefpapier kunt u zien van welke verzekeraars wij een volmacht hebben.

H. Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding (provisie) die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor er bij u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

I. Onze kwaliteit

1. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor onder de naam van Vrieling Assurantiën BV een vergunning gegeven op het gebied van schadeverzekeringsmaatschappijen.
2. Ons kantoor is onder de naam Vrieling Assurantiën BV ingeschreven in het WFT-register (Wfd= Wet Financieel Toezicht) onder nummer: 12009573 d.d. 23 januari 2006. Registratie is een wettelijke verplichting. Het WFT-register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).
3. Ons kantoor is aangesloten bij de NVA (Nederlandse vereniging van assurantieadviseurs en financiële dienstverleners)
4. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij één of meer organisaties die van hun leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
5. Medewerkers van ons kantoor zijn in het bezit van diverse relevante diploma's die waarborgen dat u een deskundig advies ontvangt op de hierboven vermelde terreinen.
6. Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
7. Ons kantoor is ISO gecertificeerd.
8. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

J. Beëindiging relatie

1. U heeft het recht om aan het eind van de contractperiode van de verzekering de relatie met ons kantoor te beëindigen.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand kunnen blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons kantoor totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

K. Klachten?

1. Als u een klacht heeft over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. U kunt dit onder meer kenbaar maken via het daarvoor bestemde e-mail adres: kwakiteitsverbetering@vrieling.nl. Wij zullen uw klacht altijd serieus nemen.

2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
 3. Alle klachten worden door de kantoorleiding behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.
 4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de klachten behandelaar van verzekeraar (Postbus 95350, 1090 HJ Amsterdam).
 5. Is verzekerde een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf dan kan verzekerde, indien het oordeel van het intern klachtenbureau of de klachtenbehandelaar van verzekeraar niet bevredigend is, zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid), Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag, Telefoon (070) - 3338960, www.kifid.nl.
- U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.