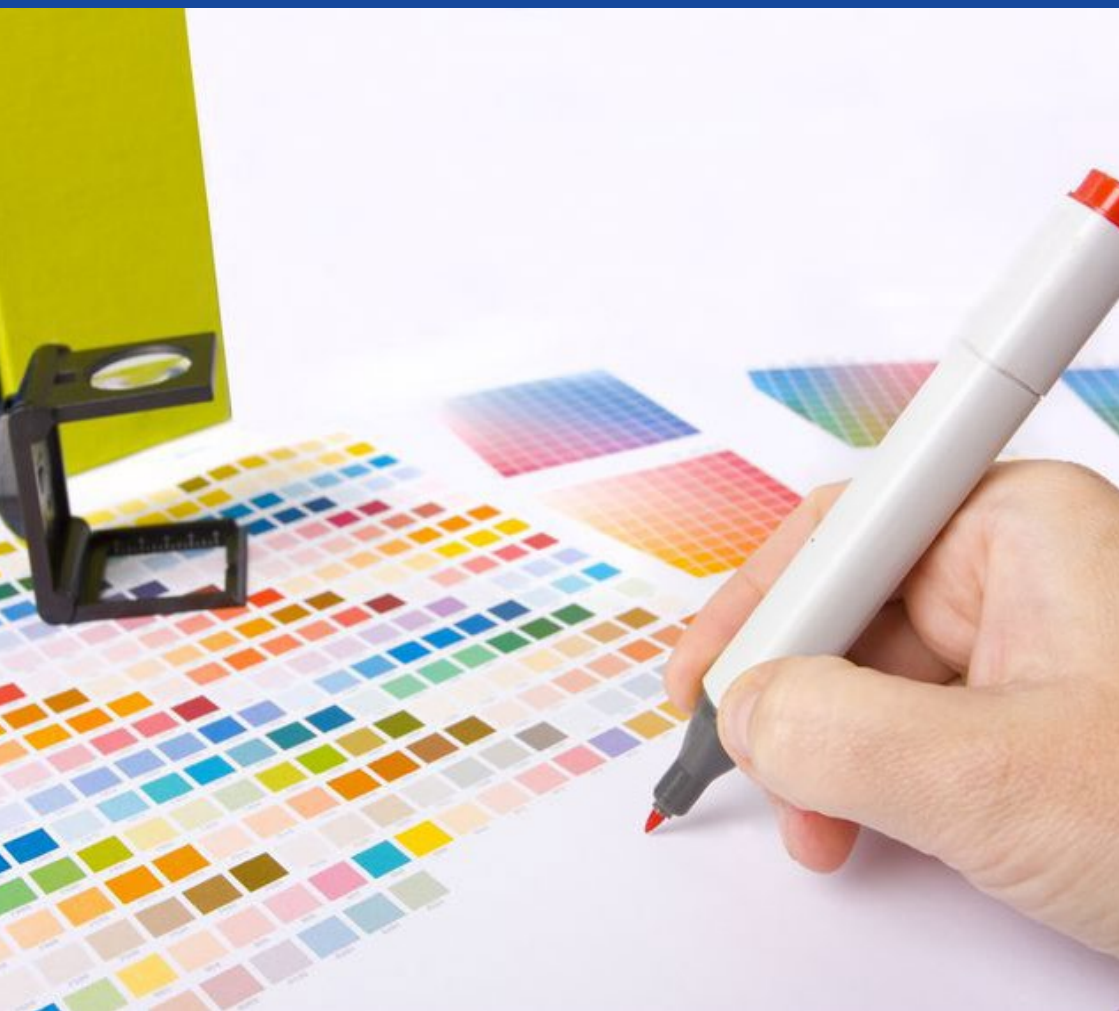


versie 01-01-2015

Dienstenwijzer inclusief algemene voorwaarden

Powered by Schouten Zekerheid



bno

Schouten
Verzekeringdienst
voor BNO-leden

INHOUD

1.	Waarom deze dienstenwijzer	3
2.	Over Schouten Zekerheid	5
2.1	Missie, visie en kernwaarden	6
2.2	Vergoeding voor onze diensten	6
3.	Onze dienstverlening	8
3.1	Stappenplan	9
3.2	Waarbij kunnen we u begeleiden?	9
3.3	Waarbij kunnen we u niet begeleiden?	11
3.4	Aanvullende dienstverlening	12
4.	Verwachtingen	14
5.	Premiebetalingen	16
6.	Klachtenprocedure	17
7.	Algemene voorwaarden	18

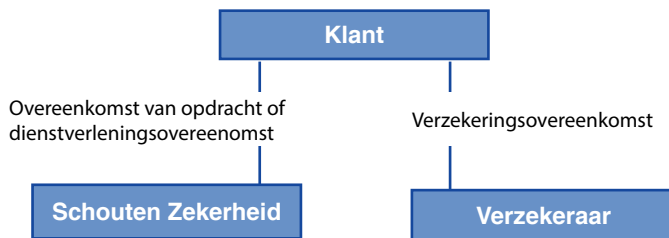


1. WAAROM DEZE DIENSTENWIJZER?

Met deze dienstenwijzer informeren wij u over ons kantoor, onze dienstverlening en overige aspecten, die wij relevant achten voor u. Wij zijn van mening dat u recht heeft op informatie. De wet staat hierbij aan onze zijde. Wij gaan echter graag verder dan de wet, zodat u zich vooraf een goed beeld kunt vormen over wie wij zijn en wat onze kernwaarden zijn.

De dienstenwijzer maakt samen met de algemene voorwaarden onlosmakelijk deel uit van onze dienstverlening. Zij zijn van toepassing op de (toekomstige) overeenkomst van opdracht of dienstverleningsovereenkomst met u. Deze overeenkomsten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden afgesloten.

De overeenkomst van opdracht of de dienstverleningsovereenkomst geldt tussen u en Schouten Zekerheid en staat derhalve los van eventuele verzekeringsovereenkomsten die door onze bemiddeling/begeleiding tussen u en de verzekeraar tot stand komen. De situatie is als volgt:





Uiteraard start en eindigt onze dienstverlening niet met de overeenkomst van opdracht of de dienstverleningsovereenkomst. Voordat wij een van deze overeenkomsten met u sluiten, zullen wij eerst met u inventariseren welke dienstverlening u van ons verwacht. Aan de hand van die informatie stellen wij de overeenkomst op, waarna wij voor u aan de slag kunnen. Na het eindigen van de overeenkomst van opdracht of de dienstverleningsovereenkomst zullen wij uw polissen en informatie aan u overdragen, waarna het beheer voor uw rekening komt.

In deze dienstenwijzer geven wij een duidelijk beeld van de gebruikelijke werkwijze van Schouten Zekerheid. Mochten wij op enig moment bijzondere afspraken maken, die afwijken van de omschrijving in deze dienstenwijzer, dan leggen wij die vast in de overeenkomst van opdracht of de dienstverleningsovereenkomst. De algemene voorwaarden bevatten ten slotte de belangrijkste afspraken over onze dienstverlening aan u. Zo weet u altijd wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten.

Voor zogenaamde Complexe Financiële Producten gebruiken wij een afzonderlijk dienstverleningsdocument. Een product is complex als het beïnvloed wordt door ontwikkelingen op de financiële markt. Dit is bijvoorbeeld het geval bij beleggingsverzekeringen of arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Deze dienstverleningsdocumenten kunt u vinden op onze website:

- Dienstverleningsdocument Pensioenvraag.
- Dienstverleningsdocument Vermogen opbouwen (bijvoorbeeld bij een beleggingsverzekering).
- Dienstverleningsdocument Risico's afdekken (bijvoorbeeld bij een arbeidsongeschiktheidsverzekering).

Indien u naar aanleiding van deze dienstenwijzer of onze algemene voorwaarden nog vragen heeft, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. Onze contactgegevens vindt u op pagina 7 in deze dienstenwijzer en op www.schoutenzekerheid.nl.



2. OVER SCHOUTEN ZEKERHEID

Schouten Zekerheid is opgericht in 1953 en telt in Nederland circa 100 medewerkers. De naam "Schouten Zekerheid" staat voor de groep van de bij Schouten Zekerheid Holding B.V. behorende werkmatschappijen. Dat zijn:

1. Schouten Zekerheid Makelaars in Assurantiën B.V.
2. Schouten Zekerheid Assuradeuren B.V.
3. Schouten Zekerheid Employee Benefits B.V.

Schouten Zekerheid voert daarnaast de volgende handelsnamen:

ANKO Verzekeringdienst, ANKOVerzuim.nl, Assurantiebedrijf T. van Es, AVM Verzekeringdienst, AVMVerzuim.nl, BNOVerzuim.nl, Boorinfo Verzekeringdienst, BoorinfoVerzuim.nl, BOVATIN Verzekeringdienst, BOVATINVerzuim.nl, CVAH Verzekeringdienst.nl, CVAHverzuim.nl, FOCWA Verzekeringdienst, FOCWAVerzuim.nl, Gebra Verzekeringdienst, IGM Verzekeringdienst, IGMVerzuim.nl, INretail Verzekeringdienst, INretailVerzuim.nl, KHN Verzekeringen, KHNVerzuim.nl, KOK Assurantiën, MKB Bouw Verzekeringdienst, MKBBouwVerzuim.nl, MKB INFRA Verzekeringdienst, MKBINFRAVerzuim.nl, MODINT Verzekeringdienst, NUVO Verzekeringdienst, NVBU Verzekeringdienst, NVBUVerzuim.nl, NVMVerzuim.nl, OSB Verzekeringdienst, Schouten Assurantiën Rotterdam, Schouten Verzekeringdienst voor leden van de BNO, Schouten Verzekeringdienst voor leden van de NVM, Schouten Zekerheid Affinity Group, Schouten Zekerheid Assuradeuren, Schouten Zekerheid Daadkracht Verzekerd, Schouten Gezondheidsmanagement, Schouten Zekerheid Employee Benefits, Schouten Zekerheid Makelaars in Assurantiën, Schouten Zekerheid Risicobeheer, VVE Assuradeuren, SchoutenVerzuim.nl, SFS Verzekeringdienst, SFSVerzuim.nl, Tuinbranche Verzekeringdienst, TuinbrancheVerzuim.nl, VACO Verzekeringdienst, VACOverzuim.nl, Van Nature, VEBIDAK Verzekeringdienst, Zelfstandigen Bouw Verzekeringdienst.nl

Voor een actueel overzicht van de handelsnamen die gevoerd worden door Schouten Zekerheid verwijzen wij u naar de website www.schoutenzekerheid.nl/brancheformules.

2.1 Missie, visie en kernwaarden

Onze missie:

Schouten Zekerheid is als onafhankelijk verzekeringsmakelaar vastbesloten klanten reëel, deskundig en betrouwbaar te adviseren, zodat zij er altijd vanuit kunnen gaan over de meest optimale en innovatieve producten te beschikken en dat hun risico's beheersbaar zijn.

Onze visie:

Schouten Zekerheid streeft er met zijn professionals naar een positief, gedegen en sterk imago te hebben waardoor klanten voor Schouten Zekerheid kiezen, met jaarlijkse groei en een positie in de top 10 van onafhankelijke verzekeringsmakelaars als resultaat.

Onze kernwaarden:

Onze kernwaarden zijn onafhankelijkheid, deskundigheid en zekerheid.

Onafhankelijkheid: wij zijn een ongebonden en objectieve bemiddelaar. Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare en vergelijkbare producten. Daarbij letten wij met name op de kwaliteit van de polisvoorwaarden en de premie, maar bekijken wij ook hoe snel en correct schades worden afgewikkeld en hoe de verwerking van offertes en mutaties verloopt. Bij de selectie van verzekeraars en producten betrekken wij ook het aan ons gelieerde volmachtbedrijf Schouten Zekerheid Assuradeuren B.V.

Deskundigheid: de kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Wij werken met professionele medewerkers, die beschikken over een goede combinatie van ervaring en diploma's. Wij stimuleren onze medewerkers om, naast de wettelijk verplichte diploma's, specialistische opleidingen en cursussen te volgen. Dit doen wij onder andere door middel van de "Schouten Zekerheid Academy".

Zekerheid: onze relaties kunnen vertrouwen op onze dienstverlening. Ons advies- en informatietraject is duidelijk. Afspraken leggen wij met u vast, zodat wij weten wat wij van elkaar mogen verwachten. Wij zijn een familiebedrijf, waarbij de continuïteit hoog in het vaandel staat.

2.2 Vergoeding voor onze diensten

De beloning voor de diensten van Schouten Zekerheid bestaat in de meeste gevallen uit een deel van de verzekeringspremie (makelaarscourtage). Indien u door onze bemiddeling en/of via ons intermediair een verzekering of ander financieel product heeft afgenomen bij een verzekeraar, betaalt u de premie via ons aan deze verzekeraar.

Onze beloning kan daarnaast bestaan uit een honorarium (fee) of een combinatie van makelaarscourtage en fee. Concrete afspraken die wij daarover met u maken, leggen wij vast in een dienstverleningsovereenkomst.

Naast bovengenoemde inkomsten is het mogelijk dat Schouten Zekerheid aanvullende vergoedingen ontvangt, zoals schaderegelingscourtage en rente-inkomsten. Ook is het mogelijk dat Schouten Zekerheid aanvullende vergoedingen ontvangt voor polisopmaak, administratie of soortgelijke werkzaamheden die zij ten behoeve van de opdracht in plaats van de verzekeraar uitvoert. Het is tot slot mogelijk dat wij door verzekeraars betaald worden voor andere activiteiten, bijvoorbeeld op het gebied van consultancy, administratie en dergelijke. Deze activiteiten staan los van onze dienstverlening aan u.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij zullen uw belangen zo goed mogelijk behartigen, maar ook wij kunnen fouten maken. Voor mogelijke fouten hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor schade die verband houdt met beroepsfouten. Voor u geeft deze verzekering een extra zekerheid.

Wft-vergunningen

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt toezicht op financiële dienstverleners. Zij waarborgt een duidelijke en eerlijke manier van werken. De AFM heeft ons vergunningen verleend voor adviseren en bemiddelen op het gebied van schade, vermogen, pensioen, inkomen en zorg. Daarnaast treden wij op als gevolmachtigd agent op het gebied van schade en inkomen. Schouten Zekerheid is ingeschreven in het register van de AFM onder nummer 12009678. Het register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).

Onze openingstijden:

Maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 18:00 uur.

Onze contactgegevens:

Schouten Toren
Rivium Quadrant 81
2909 LC Capelle aan den IJssel

Postadres:
Postbus 8789
3009 AT Rotterdam

Telefoonnummer: +31(0)10 - 288 4444
Telefax: +31(0)10 - 288 4433
E-mail: info@schoutenzekerheid.nl
Website: www.schoutenzekerheid.nl
IBAN: NL55 INGB 0664 4704 67
Btw-nummer: NL8138.94.943.B01
AFM: 12009678

Buiten kantooruren kunt u ons bij schade bereiken op telefoonnummer +31(0)10 - 288 4444. U wordt dan doorgeschakeld naar onze noodtelefoon.



3. ONZE DIENSTVERLENING

Schouten Zekerheid is makelaar in verzekeringen voor bedrijven, instellingen en branche- en beroepsorganisaties. Klanten ervaren onze werkwijze als onderscheidend door deskundigheid, onafhankelijkheid en daadkracht. Binnen de organisatie is jarenlange kennis en ervaring aanwezig op het gebied van verzekerbare risico's, zoals aansprakelijkheid, transport, brand, aan- en verbouw en debiteuren. Bovendien hebben wij van oudsher een bijzondere expertise voor alle vormen van verzekerbare arbeidsvoorwaarden; employee benefits en pensioenen.

Keurmerken

Wij stellen hoge eisen aan onze dienstverlening. Mede daardoor voldoen wij ook aan de eisen die de beroepsgroep aan onze dienstverlening stelt. Wij mogen derhalve de volgende keurmerken voeren:



Register Makelaars in Assurantiën (RMiA);



Adviseurs in Financiële Zekerheid;



Registerpensioenadviseur (RPA).

3.1 Stappenplan

Algemeen

Welke dienstverlening u van ons verwacht, bespreken wij vooraf met u. Indien u ervoor kiest om een deel van onze dienstverlening af te nemen, dan leggen wij de afspraken hierover vast in de overeenkomst van opdracht of de dienstverleningsovereenkomst. In grote lijnen kan onze dienstverlening bestaan uit:

Verdiepen

Eerst verdiepen wij ons in u en uw bedrijf. Snappen wij uw bedrijfsproces? Hoe ziet uw markt eruit? Wie zijn uw leveranciers en uw klanten? Als wij dat scherp hebben, formuleren wij de risico's en gaan wij het vervolgesprek met u aan.

Vastleggen

Op basis van de uitkomsten van deze risicoanalyse leggen wij vast welke risico's uw bedrijf kan en wil dragen en welke risico's moeten worden verzekerd. Vervolgens zetten wij samen met u de volgende stappen.

Samenstellen

Wij vragen offertes op en stellen voor complexe risico's maatwerkoplossingen samen. Uiteraard begeleiden wij u bij het selecteren van de juiste producten. Ook adviseren wij hoe u het thema verzekeren en het beheer daarvan intern kunt organiseren.

Afsluiten

Zijn de juiste verzekeringen gekozen? Dan zorgen wij dat deze tegen aantrekkelijke voorwaarden worden afgesloten. Voor onze inzet spreken wij vooraf de wijze van belonen af.

Onderhouden

Het is van belang dat de gekozen oplossingen ook in de toekomst aansluiten op uw bedrijfssituatie. Uw bedrijf verandert immers en dat geldt ook voor de wereld waarin het opereert. Het kan interessant zijn de om voorwaarden aan te passen of te kiezen voor een product dat beter aansluit.

Regelen

Komt het onverhoopt tot een schade, dan staan de specialisten van Schouten Zekerheid dag en nacht voor u klaar. Met een effectieve afwikkeling van gedekte schaden geven wij invulling aan ons motto "Daadkracht verzekerd".

3.2 Waarbij kunnen wij u begeleiden?

Algemeen

Schouten Zekerheid adviseert en bemiddelt in een ruim scala aan producten om zo goed mogelijk te voldoen aan uw wensen. Hieronder geven wij een algemene uitleg over de verschillende producten. Voor gedetailleerde uitleg, kunt u altijd bij uw persoonlijke adviseur terecht. Hij kan u informeren en/of adviseren.

Schadeverzekeringen

Schade zit in een klein hoekje. Vrijwel iedereen heeft daarom behoefte aan één of meerdere schadeverzekeringen. Denkt u daarbij bijvoorbeeld aan verzekeringen tegen aansprakelijkheid, brand of diefstal. Schouten Zekerheid kan u adviseren en kan bemiddelen in schadeverzekering. Dat geldt zowel voor zakelijke verzekeringen, als particuliere verzekeringen. Een speciale vorm van een



schadeverzekering is de zorgverzekering. Ook voor deze verzekering geldt dat wij u graag bijstaan.

Inkomens-, pensioen- en vermogensverzekeringen

Er zijn veel factoren die van invloed zijn op uw inkomen en vermogen. Onze adviseurs kunnen uw situatie met u bespreken en u informeren en adviseren over voorzieningen om eventuele schommelingen in uw inkomen en vermogen waar mogelijk (deels) op te vangen. Wij informeren, adviseren en bemiddelen van eenvoudige verzekeringen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren.

Begeleiding via verzuim

Aangesloten werkgevers begeleiden wij bij verzuim, bijvoorbeeld bij het aan- en afmelden van verzuim bij uitvoeringsinstellingen, arbodiensten en verzekeringsmaatschappijen, maar ook bij het opstellen van verzuimprotocollen. Deze werkzaamheden vallen niet onder de reikwijdte van de Wet financieel toezicht.

Gezondheidsmanagement

Meldt een van uw medewerkers zich ziek met een griepje of een andere kleine kwaal? Dan heeft dat weinig gevolgen. Bij complexere dossiers die kunnen leiden tot langdurig verzuim weet wellicht ook uw HR-medewerker niet precies wat gedaan moet worden. Terwijl u als werkgever wel een aantal verantwoordelijkheden en verplichtingen heeft op dit vlak. Schouten Zekerheid neemt alles rondom de gezondheid van uw personeel voor u uit handen. Wij onderhouden namens u contacten met de verzekeraar en eventueel het UWV, waardoor u contact heeft met één partij over alles wat zieke medewerkers en de bijbehorende financiële stromen aangaat.

Schadebehandeling

Mocht u onverhoopt schade lijden, dan staan onze schadeprofessionals voor u klaar. Zij begeleiden u om onder de verzekering gedekte schade effectief af te wikkelen. Schouten Zekerheid heeft hierbij een regierol door proactief contact te onderhouden met alle betrokken partijen om zo de schadeafwikkeling zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.



3.3 Waarbij kunnen wij u niet begeleiden?

Algemeen

Wij willen u te allen tijde zo goed mogelijk van dienst zijn. Het kan echter voorkomen dat wij bepaalde werkzaamheden niet kunnen of mogen verrichten of diensten niet kunnen of mogen verlenen.

Taxaties

Wij kunnen geen taxaties voor u uitvoeren. Het is echter wel belangrijk dat u dit laat doen. De opgegeven waarde van uw verzekerde belangen geldt namelijk als verzekerde som voor uw verzekering. Indien u een te laag bedrag opgeeft, krijgt u bij een gedekte schade slechts een deel van uw schade vergoed. Indien u een te hoog bedrag opgeeft, betaalt u mogelijk teveel premie.

Behandeling ongedekte schade

Schades waarvoor geen dekking bestaat op grond van de verzekeringsvoorwaarden of schades die onder het eigen risico vallen zullen wij in beginsel niet voor u behandelen.

Procederen

Wij hebben geen juristen in dienst die voor u een procedure kunnen starten tegen een aansprakelijke partij, de verzekeraar of een andere derde. Hiervoor zult u zelf een jurist of advocaat moeten inschakelen. De kosten van een procedure komen voor uw eigen rekening. Wij kunnen u uiteraard wel informeren en adviseren over een rechtsbijstandsverzekering. Houdt u er daarbij rekening mee, dat dit niet meer mogelijk is voor schades die al bekend zijn.

Werkzaamheden waarvoor wij geen vergunning hebben

U begrijpt dat wij geen werkzaamheden mogen verrichten, waarvoor een vergunning van de AFM nodig is waarover wij niet beschikken. Indien u twijfelt of wij bepaalde diensten op grond van onze vergunningen voor u kunnen verrichten, dan informeren wij u daarover graag.

Dienstverlening voor buitenlandse verzekeringsproducten

Wij beschikken over alle vergunningen en voldoen aan alle wettelijke eisen om in Nederland te adviseren, te bemiddelen en u te ondersteunen bij het beheer van verzekeringszaken. Buiten Nederland zijn deze vergunningen echter niet geldig en gelden andere wettelijke vereisten.



3.4 Aanvullende dienstverlening

Algemeen

Naast de hiervoor omschreven “standaard” werkzaamheden bieden wij nog een aantal aanvullende vormen van dienstverlening welke (op incidentele basis) kunnen worden afgenomen. Deze diensten kunnen op verzoek worden geleverd. Indien u van deze diensten gebruik wenst te maken, ontvangt u van ons op voorhand een voorstel voor deze dienstverlening. Uiteraard kunnen wij, in overleg en waar mogelijk, ook andere dan de hieronder genoemde diensten voor u verrichten.

Informeren werknemers

Wij kunnen uw werknemers informeren over de door u als werkgever afgesloten verzekeringen en opgestarte voorzieningen door middel van een informatiebrochure, mailing en/of personeelspresentaties.

Cursussen

Wij geven cursussen op het gebied van pensioen, inkomen en zorg voor uw medewerkers die zich binnen uw bedrijf met deze onderwerpen bezighouden.

Persoonlijke financiële planning

Wij kunnen een persoonlijke financiële planning voor de medewerkers van uw bedrijf opstellen.

Begeleiding

Wij kunnen uw medewerkers begeleiden bij waardeoverdracht van pensioen door middel van persoonlijke gesprekken. Daarnaast kunnen wij u begeleiden bij de verzekeringstechnische aspecten van fusietrajecten en afvloeiingstrajecten van medewerkers.

Ondersteuning

Wij kunnen u administratief ondersteunen betreffende onder andere naverrekening en polisverzendingen. Daarnaast bieden wij actuariële ondersteuning.



Taxatie

Zoals vermeld onder het kopje “Waarbij kunnen wij u niet begeleiden”, kunnen wij geen taxaties voor u verrichten. Wel kunnen wij alle belangen in uw opdracht voor u laten taxeren. De kosten van een dergelijke taxatie komen voor uw rekening.

Second opinions

Zowel bij schadedossiers als op het gebied van lopende polissen binnen uw verzekeringsportefeuille, kunnen wij voor u second opinions uitvoeren.

Schadebehandeling

Wij kunnen de aansprakelijke partij namens u verzoeken (alsnog) de schade te voldoen. Dit doen wij door deze partij aan te schrijven. Indien dit tot een geschil leidt, omdat de aangesproken partij niet wenst mee te werken, kunnen wij niet voor u procederen. Wij kunnen u wel adviseren over het inschakelen van externe juridische bijstand. De kosten daarvan komen voor uw rekening.

Bemiddelen in het buitenland

Wij zijn lid van het Global Broker Network (GNB) en Asinta.



Global Broker network;

ASINTA®

Asinta.

Indien verzekeringsproducten in het buitenland noodzakelijk zijn voor of beter aansluiten bij uw situatie, dan kunnen de lokale partners uit ons netwerk deze dienstverlening op uw verzoek voor hun rekening nemen.



4. VERWACHTINGEN

U mag aan ons en aan onze dienstverlening hoge eisen stellen. Maar wij verwachten ook enkele dingen van u. Hieronder vindt u hetgeen wij in ieder geval van u vragen. Gedurende alle fasen geldt dat wij van u verwachten dat u alle ontvangen documenten zorgvuldig controleert en ons direct informeert over eventuele onjuistheden. Het is belangrijk dat u de documenten die u van ons ontvangt goed begrijpt. Leest u daarom alle documenten die u van ons ontvangt goed door. Bij onduidelijkheden of vragen over bijvoorbeeld de polis (voorwaarden), definities, begrippen of dekkingssystematiek, geven wij u graag uitleg. Documenten die ondertekend dienen te worden, dient u te (laten) ondertekenen door een daartoe bevoegd persoon. Indien u een particuliere verzekering bij ons afsluit vragen wij altijd een kopie van een geldig legitimatiebewijs. Bij een zakelijke verzekering vragen wij u om een recent uittreksel uit de Kamer van Koophandel. De onderstaande paragrafen hebben betrekking op de verzekeringsovereenkomst tussen u en de verzekeraar.

Bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst

Voor verzekeraars is het belangrijk om juiste en volledige informatie te ontvangen bij het aangaan van een verzekering. Wij vragen u daarom alle aanvraagformulieren volledig en correct in te vullen. Daarbij mag u niet alleen uitgaan van informatie waarover u zelf beschikt, maar dient u tevens onderzoek te doen naar informatie waarover andere verzekerden en belanghebbenden bij de verzekering beschikken. Indien op een later tijdstip blijkt dat de verzekeraar onjuist of onvolledig is geïnformeerd kan uw recht op uitkering worden verminderd of zelfs komen te vervallen.

Ook vernemen wij graag indien u elders verzekeringen heeft afgesloten, zodat wij de verzekering(en) daarop kunnen afstemmen. Wij zijn niet verantwoordelijk voor verzekeringen die niet via onze bemiddeling tot stand zijn gekomen.

Gedurende de verzekeringsovereenkomst

Gedurende de looptijd van uw verzekering dient u wijzigingen die van belang zijn of kunnen zijn voor uw verzekering zo spoedig mogelijk aan ons mede te delen. Alleen dan kunnen wij de verzekering wijzigen en actueel houden en bijvoorbeeld voorkomen dat u onder- of oververzekerd bent en daardoor geen (volledige) uitkering ontvangt.

Bij beëindiging van de verzekeringsovereenkomst

Bij het beëindigen van de verzekeringsovereenkomst moet rekening worden gehouden met een opzegtermijn. Zodra uw verzekeringsovereenkomst eindigt zal er in de meeste gevallen geen dekking meer zijn.

Bij aansprakelijkheidsverzekeringen is er ook geen dekking meer als de schade wel gedurende de looptijd van de verzekering is ontstaan, maar niet gemeld is binnen de looptijd van de verzekering. Wij vragen u bij het beëindigen van een verzekeringsovereenkomst alle gegevens te melden, die mogelijk kunnen leiden tot een aanspraak op de verzekering. Wij kunnen deze dan voor het einde van de



verzekering bij uw verzekeraar melden.

Mogelijk heeft u bij het beëindigen van uw verzekeringsovereenkomst het recht om een zogenaamde uitlooptekening in te kopen. Dit betekent dat u uw schade gedurende een langere periode bij de verzekeraar kunt melden. Wij vragen u ons bij het beëindigen van de verzekeringsovereenkomst te informeren of u een dergelijke uitlooptekening wenst in te kopen. Wij zullen u dan nader informeren over de mogelijkheid van het inkopen van uitloop en de daaraan verbonden kosten.

Bij schade

Mocht een beroep op een van uw verzekeringen nodig zijn, dan vragen wij u dit zo spoedig mogelijk bij ons te melden, zodat wij de nodige acties kunnen ondernemen. Daarnaast wordt van u verwacht dat u – binnen redelijke grenzen – alles doet om de schade te beperken.

Tevens dient u uw medewerking te verlenen aan ingestelde onderzoeken teneinde de schadeoorzaak en –omvang vast te stellen.

Om de schade zo goed mogelijk te beoordelen en af te wikkelen, vragen wij u tot slot ons relevante informatie zo spoedig mogelijk te doen toekomen. Hierbij wijzen wij u erop dat deze verplichting ook is opgenomen in de polisvoorwaarden. Indien relevante informatie niet of niet tijdig aan de verzekeraar wordt gemeld, kan deze de dekking beperken of zelfs geen dekking verlenen.

Sanctiewetgeving

In het kader van de Sanctiewetgeving is het niet toegestaan om zaken te doen of zaken mogelijk te maken met en van personen, organisaties en landen die vermeld staan op de diverse sanctielijsten. Dit geldt zowel voor ons als voor u. Indien u wel zaken doet met een gesanctioneerde persoon of instelling of een gesanctioneerd land en daaruit vloeit schade voort, dan mogen wij deze niet uitbetalen. Het is daarom van groot belang dat u regelmatig de sanctielijsten controleert.

Specifieke afspraken met Schouten Zekerheid

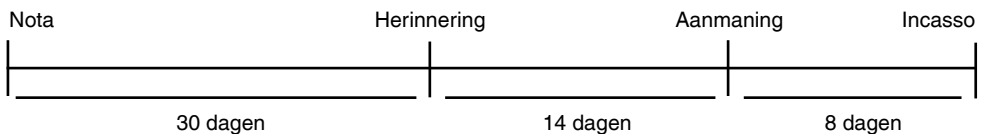
Specifieke afspraken met Schouten, die afwijken van deze dienstenwijzer, vindt u in de overeenkomst van opdracht of de dienstverleningsovereenkomst die wij met u sluiten. Vanzelfsprekend gaan wij ervan uit dat de in deze overeenkomsten opgenomen verplichtingen zullen worden nagekomen.



5. PREMIEBETALINGEN

Premie wordt in de meeste gevallen geïncasseerd door Schouten Zekerheid. In enkele gevallen zal de verzekeraar zelf incasseren. Mocht u niet in staat zijn de premie (tijdig) te betalen of verwacht u de premie niet te kunnen betalen, neemt u dan direct contact met ons op. Wij zullen dan samen met u zoeken naar een passende oplossing.

Nadat u van ons een nota heeft ontvangen, heeft u 30 dagen om deze te voldoen. Na het verstrijken van de betaalconditie van 30 dagen sturen wij u een herinnering met het verzoek binnen 14 dagen uw premie te voldoen. Indien u ook dan niet betaalt, ontvangt u een aanmaning met een termijn van 8 dagen om te voldoen. Bij het verstrijken van deze 8 dagen zonder betaling wordt een incassoprocedure gestart. De kosten van deze incassoprocedure komen voor uw rekening.



Gevolgen wanbetaling

Zoals hiervoor vermeld sturen wij u, indien wij 30 dagen na het verzenden van de nota geen betaling van u hebben mogen ontvangen, een herinnering met een termijn van 14 dagen om alsnog uw premie te voldoen. Indien wij na deze 14 dagen nog geen betaling hebben ontvangen, dan zal de verzekeraar de dekking van uw verzekering opschorten. Dit betekent dat u vanaf dat moment geen rechten meer kunt ontlenen aan uw polis. Bij sommige verzekeraars heeft u zelfs geen dekking meer na het verstrijken van de betaalconditie van 30 dagen. Bij een autoverzekering zal uw kentekennummer daarnaast worden afgemeld bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW). Welke specifieke regels voor u gelden met betrekking tot het opschorten van de dekking, vindt u in uw polisvoorwaarden.

Tot slot wijzen wij u erop dat de polis ook kan worden geroyeerd (beëindigd) in verband met wanbetaling. Een royement in verband met wanbetaling kan tot problemen leiden bij het sluiten van een nieuwe polis en zal er in sommige gevallen zelfs toe leiden dat verzekeraars geen nieuwe polis zullen sluiten.

U heeft pas weer dekking vanaf één werkdag nadat de volledige premie door de verzekeraar is ontvangen. Voor de tussenliggende periode is er geen dekking. De verschuldigde premie moet u te allen tijde betalen.



6. KLACHTENPROCEDURE

Wij doen ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u desondanks een klacht heeft over onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daarover zo spoedig mogelijk te informeren. Dit kunt u doen door middel van een aan de directie gerichte aangetekende brief. Zodra wij de brief van u hebben ontvangen, sturen wij u een ontvangstbevestiging. Wij reageren binnen 3 weken inhoudelijk op uw klacht. Indien het niet mogelijk is om aan deze termijn te voldoen, kunnen wij deze termijn met 3 weken verlengen. Wij stellen u daarover schriftelijk op de hoogte onder vermelding van de reden van de verlenging.

Consumenten

Mochten wij niet in staat zijn om met u tot een bevredigende oplossing te komen, dan kunt u zich – als consument – richten tot de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Telefoon: 0900-3552248, e-mail: info@kifid.nl. Zie ook www.kifid.nl. U kunt ons in het Kifid-register vinden onder aansluitnummer 300.006.243.

De burgerlijke rechter

Met zowel zakelijke als particulieren geschillen kunt u zich tevens richten tot de burgerlijke rechter.



7. ALGEMENE VOORWAARDEN

Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de gehele dienstverlening van Schouten Zekerheid Holding B.V. en aangesloten ondernemingen, hierna: "Schouten Zekerheid". Schouten Zekerheid, gevestigd aan het Rivium Quadrant 81, 2909 LC te Capelle aan den IJssel, is ingeschreven in de registers van de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 24280689. De algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders van Schouten Zekerheid en alle voor haar werkzame personen. De opdrachtgever van Schouten Zekerheid is degene voor wie Schouten Zekerheid activiteiten of diensten verricht. Dit kan zowel een rechtspersoon als een natuurlijke persoon zijn en deze wederpartij zal hierna worden aangeduid als 'de opdrachtgever'.
- 1.2 Aangesloten ondernemingen en derden die voor de uitvoering van de opdracht van de opdrachtgever worden ingeschakeld, komt eveneens een beroep op deze algemene voorwaarden toe.
- 1.3 Eventuele voorwaarden waarnaar de opdrachtgever verwijst, zijn niet van toepassing, tenzij deze door Schouten Zekerheid uitdrukkelijk, zonder voorbehoud en schriftelijk, zijn aanvaard.
- 1.4 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Schouten Zekerheid slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Schouten Zekerheid en de opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 1.5 Schouten Zekerheid behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden eenzijdig, geheel of ten dele, te wijzigen, tenzij een zwaarwegend belang van de opdrachtgever zich daartegen verzet. Eventuele wijzigingen zijn na toezending aan de opdrachtgever met onmiddellijke ingang onverkort van toepassing op de volledige dienstverlening van Schouten Zekerheid. De opdrachtgever treedt met Schouten Zekerheid in overleg, zodra hij zich niet in voornoemde wijziging kan vinden. Indien partijen geen overeenstemming bereiken over de wijziging, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn of vernietigd mocht worden, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.
- 1.7 Uitsluitend de in de Nederlandse taal gestelde versie van deze voorwaarden is authentiek. Indien een vertaling afwijkt van de Nederlandse versie, prevaleert de Nederlandse tekst.

- 1.8 Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24280689 en zijn te vinden op de website van Schouten Zekerheid.

Aanbiedingen, overeenkomst, opdracht, etc.

- 2.1 Aanbiedingen en tarieven van Schouten Zekerheid zijn, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 60 dagen.
- 2.2 Een overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Schouten Zekerheid een opdracht uitdrukkelijk, schriftelijk heeft aanvaard of een aanvang heeft gemaakt met de uitvoering van de opdracht. Schouten Zekerheid is bevoegd om opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.
- 2.3 Een opdracht aan een bij Schouten Zekerheid werkzame persoon geldt als een opdracht aan Schouten Zekerheid. In afwijking van het bepaalde in artikel 7:404 en 7:407 lid 2 BW geldt dit ook indien de opdracht verstrekt is met het oog op uitvoering door een specifieke persoon, waardoor geen hoofdelijke aansprakelijkheid ontstaat.
- 2.4 Het is Schouten Zekerheid toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht gebruik te maken van derden. Schouten Zekerheid zal bij het inschakelen van derden, waar mogelijk, overleg plegen met de opdrachtgever.
- 2.5 Deze overeenkomst wordt mede bepaald door de dienstenwijzer van Schouten Zekerheid. De dienstenwijzer en algemene voorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met elke schriftelijke en mondelinge overeenkomst tussen Schouten Zekerheid en de opdrachtgever. De dienstenwijzer is te vinden op onze website en wordt op verzoek van de opdrachtgever kosteloos toegezonden.
- 2.6 Wanneer tussen partijen een overeenkomst van opdracht of een dienstverleningsovereenkomst is gesloten, dan hebben de bepalingen van die overeenkomst voorrang boven de bepalingen van deze algemene voorwaarden en de dienstenwijzer.

Medewerking van de opdrachtgever

- 3.1 De opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, aan Schouten Zekerheid alle informatie verstrekken waarvan hij in redelijkheid mag aannemen dat deze noodzakelijk en/of gewenst is om Schouten Zekerheid in staat te stellen tot een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht. Deze gegevens bestaan onder andere, maar niet limitatief, uit wijzigingen in de bedrijfsactiviteiten, het bestuur van de onderneming, locatie(s), verzekerde waarden, inkomen of gezinssamenstelling. Indien voor de uitvoering van de niet overeenkomstig de gemaakte afspraken door de opdrachtgever ter beschikking aan Schouten Zekerheid zijn gesteld, of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Schouten Zekerheid bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst.
- 3.2 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan Schouten Zekerheid verschafte informatie.
- 3.3 De opdrachtgever dient alle door Schouten Zekerheid verstrekte documenten te controleren op juistheid en volledigheid en dient Schouten Zekerheid direct in te lichten bij onvolkomenheden of onduidelijkheden.
- 3.4 De opdrachtgever zal haar dochteronderneming(en) en andere belanghebbenden over de via Schouten Zekerheid afgesloten verzekeringen informeren en instrueren.

- 3.5 De opdrachtgever zal voorafgaand aan acquisities, uitbreidingen, (des-) investeringen en overnames Schouten Zekerheid informeren met alle voor de diensten van Schouten Zekerheid benodigde informatie.

Beloning en betaling

- 4.1 Partijen spreken bij het sluiten van de overeenkomst van opdracht of dienstverleningsovereenkomst af op welke wijze Schouten Zekerheid voor haar diensten beloond zal worden. Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan de opdrachtgever doorberekend.
- 4.2 Naast bovengenoemde inkomsten is het mogelijk dat Schouten Zekerheid aanvullende vergoedingen ontvangt, zoals schaderegelingscourtage en rente-inkomsten. Ook is het mogelijk dat Schouten Zekerheid extra vergoedingen ontvangt voor polisopmaak, administratie of soortgelijke werkzaamheden welke Schouten Zekerheid ten behoeve van de opdrachtgever in plaats van de verzekeraar uitvoert. Het is ook mogelijk dat wij door verzekeraars betaald worden voor andere activiteiten, bijvoorbeeld op het gebied van consultancy, administratie en dergelijke. Deze activiteiten staan los van de dienstverlening aan u.
- 4.3 Tenzij anders overeengekomen zal de opdrachtgever alle nota's binnen 30 dagen na factuurdatum aan Schouten Zekerheid voldoen, zonder aftrek van of verrekening met nog door Schouten Zekerheid aan de opdrachtgever verschuldigde bedragen.
- 4.4 De opdrachtgever is bekend dat het niet of niet tijdig voldoen van nota's aan Schouten Zekerheid en/of verzekeraar tot gevolg kan hebben dat afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen alsdan geen dekking bieden voor de verzekerde risico's.

Verrekeningsbeding

- 5.1 Schouten Zekerheid is, tenzij anders overeengekomen, gerechtigd bij een eventuele betalingsachterstand van de opdrachtgever, de verschuldigde premies of vergoedingen tezamen met de hierover eventueel verschuldigde wettelijke rente, te verrekenen met de voor de opdrachtgever bestemde en via Schouten Zekerheid te ontvangen schade-uitkeringen, premierestituties en eventuele andere uitkeringen.

Aansprakelijkheid

- 6.1 Indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige daad, voortvloeiend uit of verband houdend met de uitvoering van de werkzaamheden van Schouten Zekerheid, is iedere aansprakelijkheid van Schouten Zekerheid beperkt tot de uitkering die in het desbetreffende geval plaatsvindt op grond van onze beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het eigen risico onder die verzekering.
- 6.2 Indien op grond van de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering geen dekking wordt verleend, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vijf maal de jaarpremie die voor de betreffende verzekering is berekend of zou zijn berekend met een maximum van € 50.000,00. Indien de werkzaamheden geschieden op basis van een schriftelijke dienstverleningsovereenkomst, is de aansprakelijkheid beperkt tot vijf maal het honorarium over het laatste kalenderjaar dat wij voor onze inspanningen hebben ontvangen of zouden hebben ontvangen, met een maximum van € 50.000,00.
- 6.3 Behoudens in geval van opzet of grove schuld, is Schouten Zekerheid uitsluitend aansprakelijk voor directe schade, indien en voor zover deze schade het gevolg is van het niet, niet tijdig of niet volledig nakomen door Schouten Zekerheid van haar verplichtingen. Voor elke andere schade van de opdrachtgever, zoals indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, verlies van omzet en

verlies van gegevens, is Schouten Zekerheid niet aansprakelijk. Schouten Zekerheid kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie door de opdrachtgever.

- 6.4 Indien Schouten Zekerheid van de opdrachtgever schadecosiers, via een ander intermediair gesloten verzekeringen of direct gesloten verzekeringen heeft overgenomen, dan is Schouten Zekerheid nooit aansprakelijk voor schade veroorzaakt door onjuistheden of onvolkomenheden van gegevens, noch voor de door derden in dit kader verstrekte adviezen en/of aanbevelingen.
- 6.5 Schouten Zekerheid is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van fouten en omissies van derden, zoals andere makelaars en subagenten.

Indien wij verzekeringen overnemen van een ander intermediair zijn wij met inachtneming van dit artikel niet eerder aansprakelijk ter zake van deze verzekeringen dan vanaf het moment waarop wij een redelijke termijn hebben gehad om de status daarvan door te nemen en een advies uit te brengen.

- 6.6 Indien de opdrachtgever zijn verzekeringsportefeuille deels elders heeft ondergebracht of zal onderbrengen, dan deelt hij dit Schouten Zekerheid zo spoedig mogelijk mede. Schouten Zekerheid is niet aansprakelijk voor de dienstverlening of het gebrek daaraan buiten haar opdracht.
- 6.7 Schouten Zekerheid schenkt grote aandacht aan de solvabiliteit van de verzekeraars. Schouten Zekerheid kan echter de solvabiliteit van de verzekeraars niet garanderen. Daarom dient de opdrachtgever er rekening mee te houden dat de financiële positie van een verzekeraar kan veranderen nadat de dekking van de verzekering is ingegaan. Schouten Zekerheid kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de financiële positie van verzekeraars.
- 6.8 Werkzaamheden om niet kunnen nimmer leiden tot vergoeding van enige schade.
- 6.9 Een aan Schouten Zekerheid verstrekte opdracht leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting. Zij leidt nooit tot een resultaatsverplichting.
- 6.10 Elke aanspraak jegens Schouten Zekerheid dient uiterlijk één jaar na de datum waarop de opdrachtgever op de hoogte was of had behoren te zijn van de gronden waarop zijn vordering gebaseerd is, te zijn ingesteld.
- 6.11 De opdrachtgever vrijwaart Schouten Zekerheid voor elke aanspraak, aansprakelijkheid of schade waarvoor Schouten Zekerheid op grond van deze overeenkomst niet aansprakelijk is, inclusief aanspraken van werknemers van de opdrachtgever en aanspraken van derden.

Overmacht

- 7.1 Schouten Zekerheid is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Schouten Zekerheid redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Schouten Zekerheid ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 7.2. Schouten Zekerheid is nooit aansprakelijk voor schade, die niet te wijten is aan haar schuld en niet krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

Tussentijdse wijziging en beëindiging

- 8.1 Wijzigingen in, aanvullingen op en/of uitbreidingen van de overeenkomst zijn slechts bindend nadat deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 8.2 Indien één van de partijen niet voldoet aan een verplichting uit deze overeenkomst, dan zal de wederpartij daarvan schriftelijk mededeling doen en de in gebreke zijnde partij gedurende een redelijke termijn in de gelegenheid stellen alsnog aan haar verplichtingen te voldoen. Indien de in gebreke zijnde partij binnen de gestelde termijn nog steeds niet aan haar verplichtingen heeft voldaan kan de overeenkomst door de wederpartij worden ontbonden, indien door een gerechtvaardigd belang voortzetting van de overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet kan worden verlangd.
- 8.3 Indien de kredietwaardigheid van de opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Schouten Zekerheid aanleiding geeft, kan Schouten Zekerheid extra zekerheid verlangen, bij gebreke waarvan Schouten Zekerheid de uitvoering van de overeenkomst kan opschorten.
- 8.4 Bij faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever, heeft Schouten Zekerheid het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

Geheimhouding

- 9.1 Schouten Zekerheid en de opdrachtgever zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie welke hen uit hoofde van de gesloten overeenkomst bekend is geworden en waarvan redelijkerwijs bekend moet zijn dat de informatie als vertrouwelijk of geheim heeft te gelden. Deze verplichting geldt niet indien op grond van een wettelijke plicht of in het kader van de uitvoering van de overeenkomst bepaalde informatie dient te worden verstrekt aan derden.
- 9.2 De geheimhouding omvat tevens alle bij partijen werkzame personen die in het kader van de uit te voeren opdracht toegang tot vertrouwelijke informatie hebben.
- 9.3 Onder dit artikel vallen niet de gegevens die reeds bij Schouten Zekerheid bekend waren voorafgaand aan het verlenen van de opdracht, die legaal verkregen zijn van een andere partij, die door Schouten Zekerheid zelf zijn vergaard of die als publiek bekend verondersteld mogen worden.

Bescherming persoonsgegevens

- 10.1 Schouten Zekerheid verwerkt persoonsgegevens van de opdrachtgever voor de uitvoering van de opdracht. De persoonsgegevens worden opgeslagen in databanken. Bij de verwerking van persoonsgegevens neemt Schouten Zekerheid minimaal de daarvoor geldende wettelijke bepalingen in acht.

Toepasselijk recht en geschillen

- 11.1 Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van Schouten Zekerheid is Nederlands recht van toepassing.
- 11.2 Partijen zullen zich inspannen eventuele geschillen, voortvloeiend uit de overeenkomst, in onderling overleg te regelen. Mocht een minnelijke schikking niet mogelijk zijn, dan zullen de geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam, tenzij de opdrachtgever en Schouten Zekerheid overeenkomen het geschil door arbitrage of anderszins te beslechten.
- 11.3 Consumenten kunnen, conform het reglement, tevens een klacht indienen bij het Kifid. Meer informatie daarover vind u in onze dienstenwijzer, op onze website en op de website van het Kifid (www.kifid.nl)

Sanctiewetgeving

12.1 Partijen zullen zich onthouden van alle handelingen die in strijd zijn met geldende internationale en nationale wetgeving, waaronder de Sanctiewetgeving. Het is partijen uitdrukkelijk niet toegestaan om zaken te doen of zaken mogelijk te maken met en van personen, organisatie en landen die vermeld staan op de sanctielijsten. Partijen zullen de nodige maatregelen nemen en controles inregelen, om een schending van wet- en regelgeving te voorkomen. Wanneer een van partijen geldende wet- en regelgeving schendt, kan de overeenkomst door de wederpartij met onmiddellijke ingang worden ontbonden.

Schouten Zekerheid
Bezoekadres:
Rivium Quadrant 81
2909 LC Capelle aan den IJssel

Postadres:
Postbus 8789
3009 AT Rotterdam

T: +31 (0) 10 288 44 44
F: +31 (0) 10 288 44 33
E: info@schoutenzekerheid.nl
W: www.schoutenzekerheid.nl



[/SchoutenZeker](#)



[/company/Schouten-Zekerheid](#)



[/SchoutenZekerheid](#)



[/+SchoutenZekerheid](#)