

ANWB Dienstenwijzer Verzekeringen

Geachte klant,

Van de ANWB mag u duidelijkheid verwachten over haar diverse vormen van dienstverlening. Dus ook over verzekeringen. Graag informeren wij u nader over onze werkwijze op verzekeringsgebied. Op onze dienstverlening als bemiddelaar in verzekeringen is de Wet op financieel toezicht van toepassing.

Belangrijk aandachtspunt in deze wet is transparantie over de dienstverlener en zijn dienstverlening. Dit komt tot uiting in een aantal informatieverplichtingen. De bedoeling van deze dienstenwijzer is om aan u duidelijk te maken met wie u zaken doet en wat u mag verwachten.

WIE ZIJN WIJ ?

ANWB B.V. is een rechtspersoon gevestigd te Den Haag en onderdeel van de ANWB. ANWB B.V. treedt op als adviseur en bemiddelaar op het gebied van schadeverzekeringen. Voor deze activiteiten is een vergunning nodig. Wij staan geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer 12013649 (www.afm.nl button registers).

De verkoopactiviteiten worden uitgevoerd op de diverse ANWB verkooppunten in het land. De schadeverzekeringen verkopen wij onder het merk ANWB Assurantiën. De backoffice activiteiten van ANWB Assurantiën geschieden te Hoogeveen bij Unigarant NV., eveneens een 100% dochter van de ANWB.

ONZE DIENSTEN

Het ANWB verkooppunt treedt alleen op als verkoper van de verzekeringsproducten van ANWB Assurantiën*. Wij maken geen vergelijking met andere verzekeringsproducten. Wij geven uitsluitend informatie en uitleg over de eigen producten. U bepaalt zelf, eventueel in overleg met de medewerk(st)er, welke verzekeringsonderdelen voor u van toepassing zijn. In de meeste gevallen kunt u de verzekering direct in orde laten maken. Afhankelijk van het soort verzekering krijgt u de polis en voorwaarden direct mee of krijgt u deze enkele dagen later door ANWB Assurantiën thuis gestuurd. U dient dan zelf de polisgegevens te controleren.

Bij eventuele schade dient u de gevraagde documentatie op te sturen naar ANWB Assurantiën te Hoogeveen waarna de schade in behandeling wordt genomen. Eventueel zal een medewerk(st)er u behulpzaam zijn bij het invullen en controleren op juistheid /volledigheid van de schadeformulieren. ANWB Assurantiën te Hoogeveen zal het schadetraject verder begeleiden en uw aanspreekpunt zijn voor het verdere verloop van de schadeafhandeling.

WAT VERWACHTEN WIJ VAN U ?

Voor een juiste beoordeling en tarifiering van het te verzekeren risico moeten wij correcte gegevens van u ontvangen. Als achteraf blijkt dat u of een andere verzekerde onjuiste informatie heeft gegeven, kan het zijn dat een schade-uitkering wordt geweigerd. Ook tijdens de looptijd van de verzekering moet u wijzigingen die van belang zijn voor de betreffende verzekering doorgeven. Denk daarbij bijvoorbeeld aan: wijziging bestemming van de woning, aan- of verbouw, verhuizing, verkoop auto/bromfiets/motor/boot. Mochten er wijzigingen optreden in de door u verstrekte informatie aangaande de verzekering dan dient u die door te geven aan uw ANWB contactpersoon of ANWB Assurantiën te Hoogeveen.

ONZE BEREIKBAARHEID

Onze verzekeringen worden aangeboden via verschillende verkoopkanalen. Dit zijn ANWB verkooppunten, internet (anwb.nl) en de telefonische dienstverlening van de ANWB (088- 2692 222, lokaal tarief).

PREMIE-INCASSO

De incasso van het premiebedrag zal gebeuren door ANWB Assurantiën op de door u aangegeven wijze. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, betaalt u daar over het algemeen een opslag voor. Bij contante betaling brengen wij € 5,- extra aan administratiekosten in rekening. Mocht de premie niet of niet tijdig worden voldaan dan kan in bepaalde gevallen een schade-uitkering worden geweigerd. Ook kunnen dan alsnog (langs gerechtelijke weg) de verschuldigde premie en bijkomende kosten van u worden gevorderd.

ONZE RELATIE MET VERZEKERAARS

Bij de producten onder de naam ANWB Assurantiën * is slechts een beperkt aantal verzekeraars betrokken. Veruit de belangrijkste is UVM Verzekeringsmaatschappij NV. waarvan Unigarant NV. een volmacht heeft. Beide ondernemingen zijn overigens ook 100% dochter van de ANWB.

BELONING

Voor deze dienstverlening ontvangt het ANWB verkooppunt een vergoeding. De vergoeding bestaat uit provisie die wordt ontvangen van de verzekeraar. De provisie is een onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.

ONS KWALITEITSNIVEAU

Om de kwaliteit van onze dienstverlening te garanderen hebben de medewerk(st)ers van het ANWB verkooppunt een interne verzekeringstraining binnen de ANWB gevolgd en krijgen zij regelmatig herhalingscursussen. Ondanks deze inspanningen kunnen er toch fouten worden gemaakt. De ANWB heeft voor schade tengevolge van zogenaamde beroepsfouten een beroepsaansprakelijkheids-verzekering afgesloten.

BEEINDIGEN VERZEKERINGEN

Indien U uw verzekering wenst te beëindigen dan kan dit door dit kenbaar te maken op de wijze zoals aangegeven in de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Let u daarbij goed op de in acht te nemen termijnen.

KLACHTEN

Bij klachten kunt u deze uiten bij het ANWB verkooppunt, of schriftelijk indienen bij de ANWB t.a.v. afdeling klachtenservice, antwoordnummer 10, 2509 XA 's-Gravenhage. Tevens is de ANWB aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG te Den Haag, 0900-3552248. www.kifid.nl

TOEPASSELIJK RECHT

Op alle overeenkomsten betreffende verzekeringsbemiddeling met ANWB BV. en/of UVM Verzekeringsmaatschappij NV. en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen is Nederlands recht van toepassing.

* in zeer beperkte mate worden in specifieke gevallen die niet worden gedekt door verzekeringen van ANWB Assurantiën ook verzekeringen van OOM en Rialto aangeboden.