



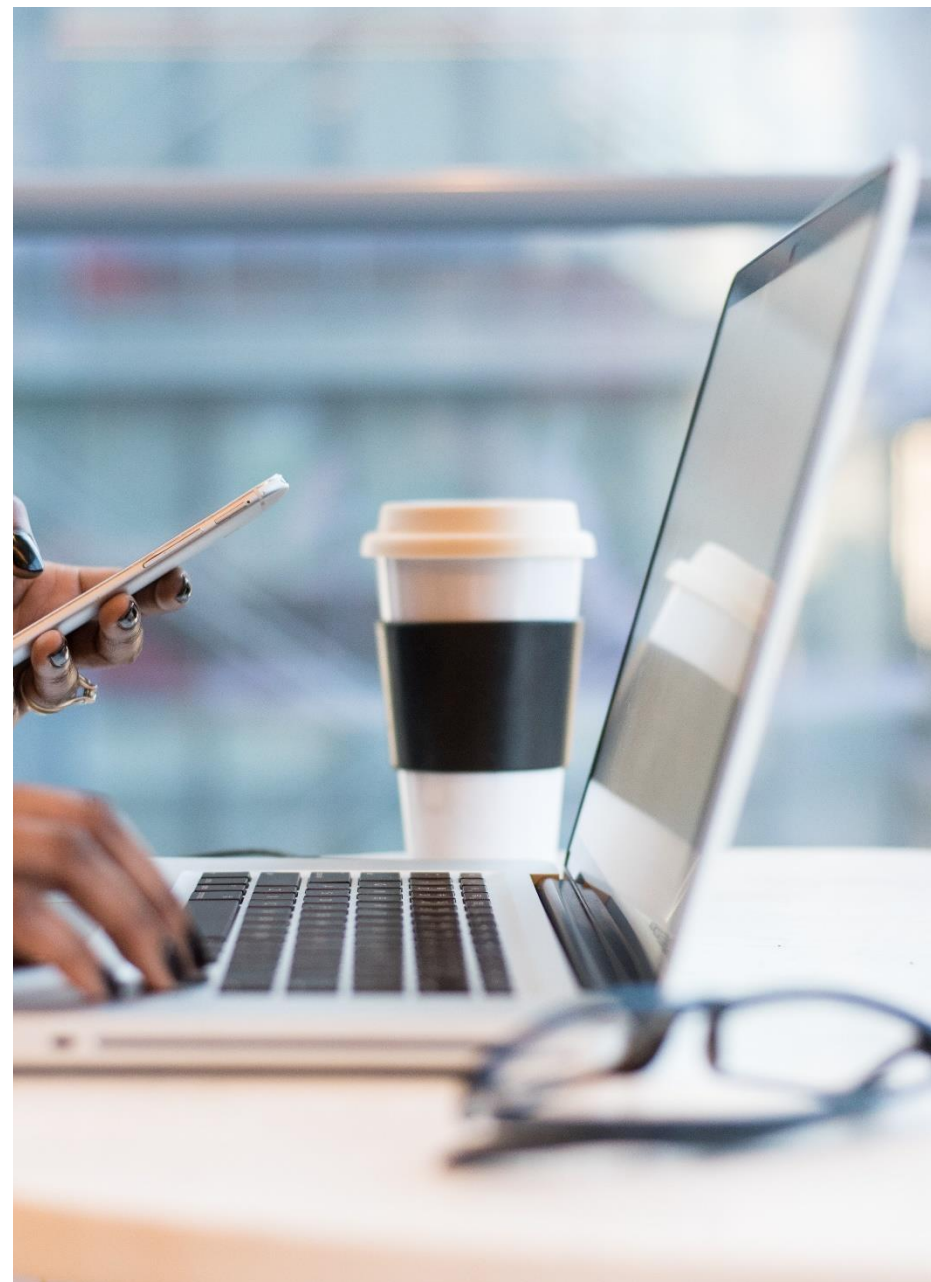
Dienstenwijzer en Algemene voorwaarden

Versie 2023



Inhoudsopgave

Waarom deze dienstenwijzer?	2
Over ons	2
Fraude	5
Klachtenprocedure	7
Conflicterende situaties	8
Premiebetaling	9
Privacyverklaring	10
Schadebehandeling	12
Algemene voorwaarden	13



Waarom deze dienstenwijzer?

Op grond van de Wet financieel toezicht zijn wij voor het verzekeringsbedrijf verplicht om voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst bijgaande informatie te verstrekken.

Over ons

Ons kantoor

Assurantie Bemiddeling Wegtransport (A.B.W.) B.V.

Calandstraat 28

3316 EA Dordrecht

Handelsnaam: ABW

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12004586.

Geen zeggenschap

Wij zijn een zelfstandige onderneming. Als participant heeft Nationale Nederlanden een minderheidsaandeel in ABW Assurantiegroep, waar ABW Verzekeringen onderdeel vanuit maakt. Overige aandelen zijn in handen van de directie van ABW.

Aard van de dienstverlening

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Spaarrekeningen
- Vermogen

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Inventariseren van jouw adviesvraag
- Uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop je ons beloont
- Het inventariseren van persoonlijke en bedrijfsomstandigheden
- Het analyseren van de risico's, de mogelijkheden en de beschikbare financiële producten
- Je adviseren over passende mogelijkheden - De overeenkomst tot stand brengen (bemiddelen)
- Controleren of de afgesloten financiële producten juist worden afgegeven door de aanbieder (bank/verzekeraar)
- Je informeren over relevante wijzigingen in afgesloten financiële producten

Als wij dat met elkaar afspreken, dan kunnen wij je ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst zijn.

Selectie van aanbieders

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Daarom selecteren wij periodiek, aan de hand van performancemetingen en ontwikkelingen in de markt, die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs-prestatieverhouding leveren. Op verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

Wijze van beloning

Indien je een schadeverzekering afsluit, ontvangen wij van de aanbieder een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. Voor onze andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij je in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken.

Kosten van distributie

Verzekeraars brengen voor verschillende vormen van distributie kosten in rekening. Deze kan je vinden op de website van deze verzekeraars. In zijn algemeenheid zijn de volgende kostensoorten te onderscheiden:

- Afgifte pakket
- Afgifte losse polis
- Prolongatie
- Mutatie of wijziging van een pakket
- Mutatie of wijziging van een losse polis
- Print- of PDF kosten
- Porto- of verzendkosten
- Aanmaningskosten 1e herinnering
- Aanmaningskosten 2e herinnering
- Royementskosten

Vakbekwaamheid

Conform regelingen in de wet en toezichthouder AFM dienen medewerkers die klanten adviseren over financiële producten te beschikken over een zgn. Wft-diploma.

In dit kader hebben we binnen ABW de beleidslijn dat alle medewerkers met klantcontact beschikken over minimaal het diploma Wft-Schade en indien hun functie dat vraagt Wft-Inkomen.

Daarnaast dienen medewerkers met inhoudelijk klantcontact 'permanent actueel vakbekwaam' te zijn. Dit betekent dat alle klantmedewerkers altijd op de hoogte zijn van actuele ontwikkelingen op hun vakgebied.

Medewerkers worden bij aanstelling hierop getoetst en vervolgens is vakbekwaamheid een jaarlijkse toetsingsgrond.

Zorgcollectiviteit

In de dienstenwijzer, opgesteld voor zorgcollectiviteiten, geven wij inzicht in onze werkwijze en toegevoegde waarde.



Privacy

Voor de werkzaamheden die wij voor jou uitvoeren (overeenkomst van opdracht, maar ook om je te informeren over relevante ontwikkelingen) is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies- en offerteprogramma's. Je moet hierbij denken aan contact- en identificatiegegevens, gegevens over je bedrijf en verzekeringsrisico's en in sommige gevallen gegevens over je gezondheid en/of strafrechtelijk verleden.

Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offertes of financiële producten of diensten voor je opvragen. Daarnaast verstrekken wij deze gegevens aan partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van de overeenkomsten, denk aan arbodiensten, experts, schaderegelaars of taxateurs. De persoonsgegevens worden bewaard zolang wij deze nodig hebben, maar in ieder geval zo lang als dit wettelijk verplicht is of zo lang als de overeenkomst loopt. Als betrokkene heb je het recht om in te zien welke informatie wij van jou in onze administratie hebben opgeslagen. Je kunt hiertoe een verzoek indienen via info@abw.nl. Ben je van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kan je ons verzoeken om deze informatie aan te passen of te wissen. Ook kan je ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van je verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of het verzoek juist is. Hebben wij persoonsgegevens van je ontvangen doordat je ons hiervoor expliciet toestemming hebt gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, dan kan je die toestemming te allen tijde intrekken.

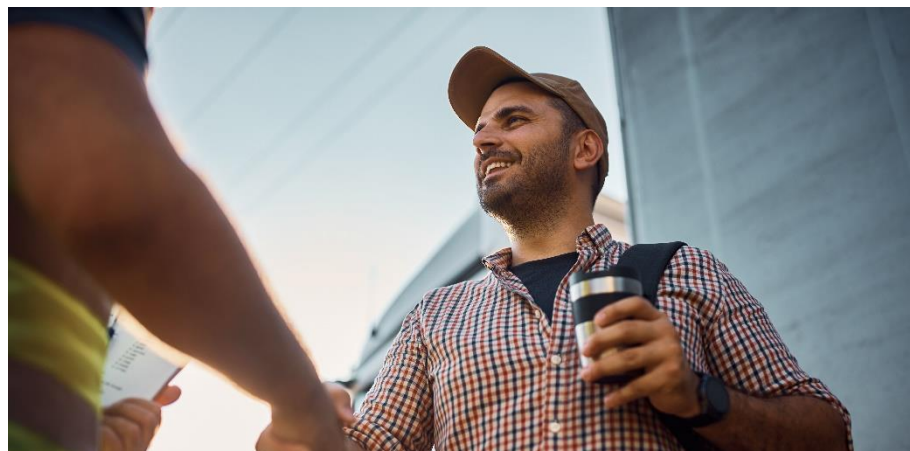
Indien wij het verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heb je het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de Burgerlijke rechter.

Als gevolmachtigd agent maken wij ook gebruik van persoonsgegevens die afkomstig zijn van andere bronnen, zoals de stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars, voor de registratie van schadevrije jaren (roy-data) en het afhandelen van schade (clearinghuis regres), de stichting Centraal Informatie Systeem voor het voorkomen en beheersen van fraude (FISH) en de Rijksdienst voor het Wegverkeer (voertuiginformatie).

Als gevolmachtigd agent maken wij (deels) gebruik van geautomatiseerde offerte- en acceptatieprocessen. De acceptatiebeslissing is onder meer afhankelijk van de door jou aangeleverde informatie in combinatie met door ons geraadpleegde bronnen. Indien de acceptatiebeslissing voor jou negatief uitvalt kan je bij ons het verzoek indienen voor een handmatige beoordeling van jouw offerte- of verzekeringsaanvraag.

Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat je persoonsgegevens bij ons in vertrouwde handen zijn.

Op de verwerking van uw persoonsgegevens is ons privacystatement van toepassing. De meest recente versie hiervan vind je op onze website onder het kopje Privacyverklaring.



Beloningsbeleid

Het beleid van onze ondernemingen is gericht op de lange termijn relatie met en belangen van onze klanten. Om dit te realiseren is het van belang dat wij beschikken over goed gekwalificeerde en betrokken medewerkers.

Ons beloningsbeleid is zodanig ingericht dat het bijdraagt aan het bevorderen, aantrekken en behouden van de juiste medewerkers. Wij zorgen ervoor dat onze medewerkers niet worden geprikkeld door de beloning tot het onzorgvuldig behandelen van klanten. Daarom ontvangen onze medewerkers uitsluitend een vast salaris.

Artikel 1:120 lid 2 Wft is op onze onderneming niet van toepassing.

Fraude

Ons fraudebeleid

Voor een goede relatie tussen jou en ons is vertrouwen de basis. We gaan ervan uit dat onze klanten de waarheid vertellen. Helaas blijkt uit verschillende onderzoeken dat een kleine groep klanten misbruik maakt van dit vertrouwen door fraude te plegen. De meerderheid van de klanten vindt terecht dat we verzekeringsfraude streng moeten aanpakken, omdat dit de premies verhoogt. Daarom controleren we schadeclaims en verzekeringsaanvragen om te beoordelen of deze terecht en juist zijn.

We gaan na met wie we een (mogelijke) overeenkomst aangaan

Bij de aanvraag van een verzekering controleren we altijd de identiteit van de aanvrager en de uiteindelijk belanghebbende van een verzekering of financiële dienst. Dit doen we ook bij het uitbetalen van een schadeclaim en we controleren of iemand op een sanctielijst staat.

Wat verstaan we onder fraude?

Fraude is 'het doelbewust benadelen van de verzekeraar in het voordeel van de fraudeur of een andere persoon'. Hierbij geeft de fraudeur een verkeerde voorstelling van zaken om bijvoorbeeld een verzekering af te sluiten of een hogere uitkering te krijgen dan waar hij recht op heeft. Voorbeelden zijn: het niet eerlijk opgeven van informatie bij het aanvragen van een verzekering, het niet eerlijk vertellen wat er is gebeurd, het veranderen van bedragen op nota's of meer declareren dan de daadwerkelijke schade, een afgewezen schade nogmaals indienen met een ander verhaal, opzettelijk schade veroorzaken en doen alsof het een ongeluk was, en een letselschade voorwenden of overdrijven.

Voorkom misverstanden

Voorkom fouten en onduidelijkheden. Als je bijvoorbeeld niet goed begrijpt wat we bedoelen met een bepaalde vraag op een formulier, neem dan contact met ons of met je verzekeringsadviseur op. Dit geldt ook wanneer je niet weet hoe te handelen bij een schademelding of welke informatie je moet verstrekken bij het indienen van een schadeclaim. Samen voorkomen we misverstanden door even te bellen met je adviseur of met ons.

Hoe sporen we fraude op?

Bij het accepteren van een verzekering en bij het behandelen van een schadeclaim voeren we een aantal controles uit. Soms is verder onderzoek nodig. We houden ons hierbij aan de wet- en regelgeving op het gebied van fraude. Als we vermoeden dat er sprake is van fraude, informeren we de verzekeraar en zal deze het onderzoek overnemen.

Welke maatregelen treffen we bij fraude?

Als de verzekeraar vaststelt dat er fraude is gepleegd, nemen we maatregelen zoals: de schade niet vergoeden, de gemaakte onderzoekskosten en de al uitbetaalde schadebedragen terugvorderen, alle lopende schadeverzekeringscontracten en eventuele andere contracten opzeggen, geen toekomstige contracten meer aangaan met jou (dit kunnen we uitbreiden tot alle verzekeraars waarvan we een volmacht hebben), de fraude met je persoonsgegevens opnemen in ons interne incidentenregister, melden van je persoonsgegevens aan Stichting CIS ter voorkoming en bestrijding van fraude (zie www.stichtingcis.nl voor meer informatie), en aangifte bij de politie. Welke maatregelen we nemen hangt af van de ernst en omvang van het fraudegeval.

Terugvorderen kosten bij fraude

Voor de interne onderzoekskosten geldt bij schadeclaims een standaard schadevergoeding van € 532, verhaald door SODA (Service Organisatie Directe Aansprakelijkstelling). Bovenop dit bedrag kan SODA namens de verzekeraar ook overige gemaakte kosten of ten onrechte betaalde schade terugvorderen. Als er bij het aanvragen van een verzekering sprake is van fraude, kunnen interne kosten van €101,- in rekening worden gebracht. Meer informatie over SODA vind je op www.so-da.nl.

Fraude melden?

Als je vermoedt dat een verzekerde of een andere relatie fraudeert, kun je dit aan ons melden:

- Per mail via info@abw.nl of;
- Telefonisch op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur op 088 100 26 00.

Je informatie komt op deze manier rechtstreeks bij onze fraude contactpersonen terecht. Onze fraude contactpersonen gaan vanzelfsprekend zorgvuldig om met je informatie. Meer hierover lees je in onze privacyverklaring.

Als je fraude liever anoniem wilt melden, bel dan met Meld Misdaad Anoniem op telefoonnummer 0800 7000.



Klachtenprocedure

Uiteraard doen we ons best om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien je desondanks niet tevreden bent, vragen we je dit ons direct te laten weten. Lees hoe we jouw klacht zullen behandelen.

Definitie klacht

Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ons bedrijf heeft ervaren. Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuist advies, onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc. Dit alles vanuit de optiek van de klager.

Indienen van klachten

Als de klacht schriftelijk of per e-mail wordt ontvangen wordt deze direct overgedragen aan de directeur. Klachten die telefonisch of mondeling worden ontvangen, worden ingevuld op een Klachtenformulier en direct, ter verdere afhandeling, overgedragen aan de directie. De directie beoordeelt de klacht en zorgt er voor dat de behandeling van de klacht, binnen 2 werkdagen na binnenkomst van de klacht, bevestigd wordt aan de klager (bevestigingsbrief).

Behandeling van klachten

De directie onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). Binnen twee weken na binnenkomst van de klacht neemt de directie een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht en stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk).

Volmachten

Klachten welke betrekking hebben op een polis in één van onze volmachten worden, bij melding aan het Klachteninstituut, overgedragen aan de betrokken volmachtgever/poolleader.

Preventie en Opleidingen

Klachten welke betrekking hebben op een advies op het gebied van Schadepreventie of één van onze trainingen kunnen worden gericht aan de directie van ABW.

Dossiervorming

Klachten worden gearhiveerd.



Conflicterende situaties

Binnen onze groep voeren wij zowel de functie van bemiddelaar als gevolmachtigd agent uit. Onze bedrijfsvoering is zodanig ingericht dat de bedrijfsprocessen van onze bemiddelings- en volmachtactiviteiten van elkaar zijn gescheiden. Onze bemiddelings- en volmachtactiviteiten zijn in verschillende rechtspersonen ondergebracht, met een afzonderlijke jaarrekening.

Hoewel de bedrijfsprocessen en verantwoordelijkheden duidelijk zijn gescheiden is er geen sprake van een zuivere taakscheiding tussen onze bemiddelings- en volmachtactiviteiten, dit zou het door ons beoogde efficiencyvoordeel schaden. De bedrijfsprocessen en verantwoordelijkheden zijn beschreven in ons elektronisch organisatiehandboek.

Ondanks de door ons getroffen maatregelen kan het voorkomen dat er een conflicterende situatie ontstaat tussen onze functie als gevolmachtigde en onze functie als bemiddelaar. Wij hebben hiervoor het navolgende beleid geformuleerd:

- Wij hebben een scheiding aangebracht tussen de dagelijkse leiding van onze bemiddelingsactiviteiten en onze volmachtactiviteiten;
- Het hoofd volmacht is eindverantwoordelijk voor het volmachtbeleid;
- Indien de in ons elektronisch organisatiehandboek genoemde procedures, werkinstructies en overige documenten geen duidelijkheid geven over hoe in een bepaalde situatie (met betrekking tot de verleende volmachten) gehandeld dient te worden, beslist het hoofd volmacht;
- De beslissing c.q. toestemming van het hoofd volmacht en indien nodig de toestemming van de volmachtgever wordt vastgelegd en gearchiveerd;
- Beslissingen om af te wijken van de in het elektronisch organisatiehandboek genoemde procedures, instructies en overige documenten worden genomen:

- Binnen de bevoegdheden van de verleende volmachten na (schriftelijke) toestemming van het hoofd volmacht;
- In afwijking van de bevoegdheden van de verleende volmachten met (schriftelijke) toestemming van het hoofd volmacht en van de volmachtgever.



Premiebetaling

Betalen van de premie

De premie voor je verzekering moet je betalen voordat de verzekering ingaat of wordt verlengd. We kunnen deze premie van je bankrekening afschrijven of je maakt de premie zelf over. Dit hangt af van de afspraken die we samen hebben gemaakt. Je kunt ook zelf kiezen of je per maand of per jaar wilt betalen. Wil je per maand betalen, dan gaat dat altijd via automatische incasso.

Incasseren van de premie lukt niet

Het kan gebeuren dat je op het moment van onze afschrijving onvoldoende saldo op je bankrekening hebt staan om de incasso uit te voeren of dat we niet over je juiste bankrekeningnummer (IBAN) beschikken. We zullen in dat geval nog een keer proberen om de incasso uit te voeren, ongeveer een week na onze eerste poging. Lukt het dan nog niet om de premie af te schrijven, dan sturen we je een bericht dat je de premie zelf aan ons moet overmaken. Lukt het ons regelmatig niet om een premie automatisch te incasseren, dan beëindigen we de automatische incasso en ontvang je in het vervolg van ons een nota. Vanaf dat moment moet je de premie zelf aan ons overmaken. Als je dit niet tijdig doet, dan volgt de werkwijze, zoals staat opgenomen bij 'Je vergeet te betalen'. Betaal je per maand, dan zetten we de verzekering om naar premiebetaling per jaar.

Je vergeet te betalen

Ook kan het gebeuren dat je vergeet om de premie te betalen. Je ontvangt van ons altijd eerst een herinnering. In deze herinnering is een termijn opgenomen, waarbinnen je alsnog kunt betalen. Betaal je dan nog steeds niet, dan wordt de dekking van de verzekering geschorst. Dat betekent dat je nog wel verplicht bent om de premie te betalen, maar dat je geen dekking meer op de verzekering hebt.

Vervolgens ontvang je van ons een aanmaning. Je krijgt van ons dan nog een laatste kans om de premie te betalen. Doe je dat dan nog steeds niet binnen de aangegeven termijn, dan kunnen we de verzekering beëindigen en de incasso overdragen aan ons incassobureau.

Betaal je de premie alsnog, dan gaat de dekking weer in op de dag nadat wij de premie van je hebben ontvangen.

Je kunt niet betalen

Het kan ook voorkomen dat je onvoldoende saldo hebt om de premie te betalen. Neem in dat geval zo snel mogelijk contact met ons op om een betalingsregeling af te spreken.

Als je problematische schulden hebt, dan is het verstandig om dit zo snel mogelijk aan ons te melden. In dat geval adviseren we je contact op te nemen met de Schuldhulpverlening van de gemeente waarin je woont.

Als je geen contact met ons opneemt of je komt de afspraken van de betalingsregeling niet na, dan volgt de werkwijze, zoals staat opgenomen bij 'Je vergeet te betalen'.

Privacyverklaring

Persoonsgegevens die wij verwerken

ABW Verzekeringen verwerkt persoonsgegevens over jou doordat je gebruik maakt van onze diensten en/of omdat je deze gegevens zelf aan ons verstrekt.

Hieronder een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam
- Geslacht
- Geboortedatum
- Geboorteplaats
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Overige persoonsgegevens die je actief verstrekt bij het aanvragen van een verzekering of het melden van een schade.

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken

ABW Verzekeringen verwerkt de volgende bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens van je:

- gezondheid
- strafrechtelijk verleden
- gegevens van personen jonger dan 16 jaar, voor zover dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van een verzekeringsovereenkomst of het behandelen van schade.

Waarom we gegevens nodig hebben

ABW Verzekeringen verwerkt je persoonsgegevens, voor de volgende doelen:
- het optreden als assurantietussenpersoon van één of meerdere verzekeraars.

Hoe lang we gegevens bewaren

ABW Verzekeringen zal je persoonsgegevens niet langer bewaren dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor je gegevens worden verzameld. Onze bewaartermijn(en) voor polisdossiers zijn:

- 7 jaar na het beëindigen voor een motorrijtuigenverzekering
- 10 jaar na het beëindigen voor een zakelijke brandverzekering
- 30 jaar na het beëindigen voor een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven op basis van loss occurrence
- voor alle overige schadeverzekeringen 5 jaar na het beëindigen van de verzekering

Onze bewaartermijn voor schadedossiers zijn:

- 10 jaar na het beëindigen van een letselschadedossier
- voor alle overige schadedossiers 5 jaar na het beëindigen van het schadedossier

Delen met anderen

ABW Verzekeringen deelt je persoonsgegevens met verschillende derden als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst, het afhandelen van een schade en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Je moet hierbij denken aan de volgende personen/bedrijven/instellingen:

- verzekeraars waarvoor wij als assurantietussenpersoon optreden of waarmee wij corresponderen over je schade
- schadeherstelbedrijven
- overheid en toezichthouders (AFM en DNB), indien dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun wettelijke taken en geen inbreuk doet op je privacy
- onze accountant en auditorganisaties voor het uitvoeren van (wettelijke en vrijwillige) controles en geen inbreuk doet op je privacy

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

Je hebt het recht om je persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Je kunt een verzoek tot inzage, correctie of verwijdering sturen naar info@abw.nl. Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door jou is gedaan, vragen wij je een kopie van je identiteitsbewijs bij het verzoek mee te sturen. Hierbij vragen we je om in deze kopie je pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en burgerservicenummer (BSN) zwart te maken. Dit ter bescherming van je privacy. ABW Verzekeringen zal zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op je verzoek reageren.

Beveiliging

ABW Verzekeringen neemt de bescherming van je gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als je het idee hebt dat je gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice of via info@abw.nl.



Schadebehandeling

1. Je meldt de schade

Je meldt de schade bij ons (of de tegenpartij doet dit). Dit kan telefonisch via +31 (0)88 1002650 (lokaal tarief), per e-mail via schade@abw.nl of via Mijn ABW.

Wil je ons helpen om snel de schade af te wikkelen? Stuur dan meteen alle relevante informatie mee, zoals een door beide partijen ondertekend schadeformulier, foto's, een schaderaming of offerte en eventueel een getuigenverklaring of politierapport.

2. Wij bevestigen je schade

Je ontvangt binnen 3 werkdagen na je melding een bevestiging van jouw schade en een schadenummer. Als we nog niet alle relevante documenten van je hebben, vragen we je om die op te sturen. Wij hebben in ieder geval een ondertekend schadeformulier nodig, en eventueel een gespecificeerde herstell-offerte, getuigenverklaringen, foto's en/of een politierapport. Je stuurt de documenten naar schade@abw.nl of per post naar ABW Verzekeringen B.V., Postbus 3027, 3301DA, Dordrecht.

3. Wij beoordelen je schade

Om na te gaan, hoe we de schade verder afhandelen, beoordelen we de schade. We bekijken of je klant voor de schade verzekerd is, of alle benodigde gegevens aangeleverd zijn, of er een schade-expert nodig is en of we de schade kunnen verhalen op een tegenpartij.

4. Wij betalen de schade uit (indien verzekerd)

Is de schade verzekerd? Dan vergoeden wij de schade onder aftrek van het geldende eigen risico. Dit doen we binnen 14 dagen nadat de beoordeling is afgerond.

5. Wij verhalen eventueel jouw schade op een tegenpartij

Ben je Volledig Casco verzekerd en is de tegenpartij aansprakelijk? Dan betalen wij de schade onder aftrek van het geldende eigen risico en verhalen we de totale schade op de tegenpartij. Ben je WA of Beperkt Casco verzekerd en heb je een rechtsbijstandverzekering? Dan geven wij je schademelding door aan de rechtsbijstandsverzekeraar.



Algemene voorwaarden

ABW Verzekeringen / Assurantie Bemiddeling Wegtransport (A.B.W.) B.V.,
Calandstraat 28 te Dordrecht.

1. Definities

- Financiële dienstverlener: Assurantie Bemiddeling Wegtransport (A.B.W.) B.V. gevestigd te Dordrecht, hierna te noemen: ABW;
- Aanbieder: de leverancier van een financieel product;
- Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon aan wie wij een offerte hebben verstrekt, een aanbieding hebben gedaan of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten. Hierna te noemen: u;
- Opdracht: de door u aan ons verstrekte opdracht om te adviseren over of te
- bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product;
- Financieel product: een hypotheek, verzekering, beleggings- of spaarrekening of krediet waarover wij zullen adviseren en/of bij het afsluiten waarvan wij zullen bemiddelen;
- Financiële instelling: de aanbieder van het financiële product;

2. Werkingssfeer

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en op elke door u aan ons verstrekte opdracht.
- 2.2. Niet alleen ons kantoor, maar ook onze bestuurders en/of vennoten en alle voor ons werkzame personen, kunnen een beroep op de voorwaarden doen. Ook wanneer deze personen niet meer voor ons werkzaam zijn.
- 2.3. Als de inhoud van schriftelijk afspraken tussen u en ons afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, dan gaat het bepaalde in de schriftelijk gemaakte afspraken voor.

- 2.4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten. Alle overige bepalingen blijven onverkort gelden. De nietige bepaling zal worden vervangen door een geldige bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige bepaling.
- 2.5. Eventuele algemene voorwaarden waar u naar verwijst bij het sluiten van een overeenkomst met ons zijn niet van toepassing, tenzij wij deze schriftelijk en zonder voorbehoud hebben aanvaard.

3. Afspraken over de opdracht

- 3.1. Een overeenkomst tussen u en ons komt tot stand, zodra wij deze schriftelijk hebben vastgelegd of zodra wij zijn begonnen met het uitvoeren daarvan. ABW is bevoegd om aan haar verstrekte opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan u heeft verstuurd.
- 3.2. Elke opdracht die u aan ons verstrekt komt uitsluitend tot stand met ons kantoor en wordt door ons kantoor uitgevoerd. ABW bepaalt de wijze waarop en door welke personen de opdracht wordt uitgevoerd. Het bepaalde in artikel 7:404 BW wordt uitgesloten. Ook wordt het bepaalde in artikel 7:407 lid 2 BW uitgesloten.
- 3.3. Elke aan ons verstrekte opdracht leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting van ons, niet tot een resultaatsverplichting. Behalve wanneer dat blijkt uit de aard van de verstrekte opdracht, of tenzij wij schriftelijk iets anders overeenkomen.
- 3.4. Door ons opgegeven termijnen voor het uitvoeren van een opdracht zijn bedoeld als richtlijn en niet als fatale termijn. Tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

4. Inschakeling van Derden

ABW is gerechtigd, indien wij dit noodzakelijk of wenselijk achten bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht derden in te schakelen. Wij proberen de kosten daarvan aan de wederpartij door te berekenen. Wij zullen zoveel mogelijk vooraf overleg met u plegen. Natuurlijk nemen wij bij de selectie van de betreffende adviseur de nodige zorgvuldigheid in acht. Wij zijn niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

5. Aandachtspunten bij aanbiedingen, offertes en adviezen.

- 5.1. Door ABW namens een aanbieder aan u gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende aanbieder.
- 5.2. U kunt geen rechten ontleen aan berekeningen die wij hebben gemaakt met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in uw maandlasten. U dient deze berekeningen als voorlopig en indicatief te beschouwen. De berekeningen kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Wij kunnen u pas een definitieve berekening geven, wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door u is geaccepteerd.
- 5.3. U kunt geen rechten ontleen aan door ons verstrekte prognoses ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van financiële producten met een beleggings- en/of investeringscomponent. Adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door u is geaccepteerd, kan ABW een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

6. Communicatie

- 6.1. Als u een e-mail aan ABW heeft verzonden mag u er pas op vertrouwen dat dit bericht ABW heeft bereikt indien u een bevestiging daarvan heeft ontvangen.
- 6.2. Algemene, al dan niet op internet, al dan niet op aanvraag van u, door ABW verstrekte informatie, is vrijblijvend en kan nooit beschouwd worden als een door ons gegeven advies in het kader van een aan ons verstrekte opdracht. Tenzij wij schriftelijk iets anders overeengekomen zijn, of deze informatie een op uw persoonlijke situatie toegespitst advies betreft.
- 6.3. Totdat u een adreswijziging aan ABW heeft bekend gemaakt, mag ABW erop vertrouwen dat u bereikbaar bent op het door u bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen uw e-mailadres.

7. Zorgplicht en informatieverplichting

- 7.1. ABW zal bij de uitvoering van opdrachten van de wederpartij de nodige zorgvuldigheid (artikel 4:24a Wft) in acht nemen en zal daarbij naar beste vermogen met de belangen van de wederpartij rekening houden.
- 7.2. U moet ons gevraagd en ongevraagd voorzien van alle informatie die relevant kan zijn voor een goede uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht. U moet ons direct op de hoogte stellen wanneer er in uw persoonlijke situatie iets verandert. Denk daarbij aan veranderingen in uw gezinssituatie, uw woonsituatie, of uw inkomenspositie, wijziging van bankrelatie, grote aankopen en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen. U bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door u aan ons verschaft informatie. ABW kan hierop haar adviezen aanpassen of vaststellen dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

- 7.3. Het kan voorkomen dat wij u namens een financiële instelling een nota sturen voor rente of premie voor een financieel product. U bent zelf verantwoordelijk voor de tijdige betaling daarvan. U dient zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, betalen van een dergelijke nota grote gevolgen kan hebben. Mogelijk bieden uw verzekeringen dan geen dekking meer.
- 7.4. Indien voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van ABW zijn gesteld, of indien u op andere wijze niet aan uw (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is ABW bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht.

8. Gevolgen onjuiste Informatieverstrekking

- 8.1. U bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door u aan ABW verschaft informatie. Indien het niet tijdig, onjuist of onvolledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat ABW meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de opdracht moet besteden, kan ABW u belasten voor die extra tijd, gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten.
- 8.2. Indien achteraf blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan ABW de opdracht heeft uitgevoerd, kan de Aanbieder op grond van diens (algemene) polisvoorwaarden gerechtigd zijn om de verzekering of het krediet (met onmiddellijke ingang) te beëindigen, dan wel gerechtigd zijn om te besluiten niet tot vergoeding van geleden schade over te gaan.

9. Honorarium en Betaling

- 9.1. Wij kennen verschillende vormen van dienstverlening:
- Provisie; Het honorarium voor onze dienstverlening is dan begrepen in de bedragen die de financiële instelling bij u in rekening te brengt.
 - Uurtarief; Wij brengen dan maandelijks de kosten in rekening voor de tijd die wij hebben besteed aan werkzaamheden ten behoeve van u.
 - Abonnement; Wij rekenen een maandelijks vast bedrag voor onze dienstverlening aan u. Ongeacht de werkelijke tijd die daaraan hebben besteed.
- 9.2. Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan u door. Wij zijn gerechtigd overeengekomen tarieven jaarlijks te verhogen. Wij baseren ons daarbij op het Consumentenprijsindexcijfer ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- 9.3. Wijzigingen in overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan u doorberekend. ABW is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het accepteren van de opdracht stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de opdracht nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van ABW beïnvloeden.
- 9.4. U dient onze facturen te betalen binnen 30 dagen na de factuurdatum op de door ons voorgeschreven wijze. Tenzij wij schriftelijk met u andere afspraken maken.

- 9.5. Indien u de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de termijn betaald moet u hierover wettelijke rente betalen. Bij het uitblijven van betaling geven wij de vordering uit handen. De wettelijk vastgestelde buitengerechterlijke incassokosten komen voor uw rekening. Tevens kan de aanbieder bij het uitblijven van betaling de dekking onder de verzekering opschorten en in geval van schade weigeren deze te vergoeden.

In het geval u aan ABW buitengerechterlijke kosten verschuldigd bent geldt dat, voor zover u handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf, ABW aanspraak maakt op een volledige vergoeding van zowel buitengerechterlijke als gerechterlijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. De buitengerechterlijke (incasso)kosten worden gesteld op ten minste 15% van de hoofdsom met rente zulks met een minimum van € 100,- voor iedere gedeeltelijk of volledig onbetaald gelaten factuur.

Voor zover u handelde als consument, geldt dat, nadat u door ABW bent gewezen op de te late betaling en ABW u een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan uw betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, ABW gerechtigd is de door haar gemaakte buitengerechterlijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-.

- 9.6. Betalingen waarbij door u een factuurnummer vermeld wordt, worden afgeboekt op de betreffende factuur. Betalingen zonder vermelding van een factuurnummer worden afgeboekt op de oudste openstaande facturen.

- 9.7. Indien uw kredietwaardigheid daartoe naar het oordeel van ABW aanleiding geeft, is ABW bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat u voldoende zekerheid voor uw betalingsverplichtingen heeft verschaft.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1. ABW is mede gezien de aard van de door haar te verrichten werkzaamheden niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook, hetzij direct, hetzij indirect voortvloeiend uit of samenhangend met de door ABW verrichte werkzaamheden en of verstrekte adviezen, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van ABW.
- 10.2. De uitvoering van de verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van u. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor u geen rechten ontlenen.
- 10.3. ABW is niet aansprakelijk voor schade welke door u of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of onzijdige door u verstrekte inlichtingen.
- 10.4. ABW is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door ABW gebruikte software of andere computerprogrammatuur.
- 10.5. ABW is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door u aan ABW verzonden (email)berichten ABW niet hebben bereikt.
- 10.6. ABW is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat u de aan u in rekening gebrachte premies en/of renten voor door u, na bemiddeling van ABW, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.

10.7. ABW is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door u met uw wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken.

10.8. Iedere aansprakelijkheid van ABW alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door ABW bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van ABW wordt uitgekeerd (€ 2.500.000), inclusief het door ABW te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

10.9. Na verloop van 2 jaar, te rekenen vanaf de dag van het verstrekken van het advies of beëindigen van de werkzaamheden, vervalt ieder recht van de wederpartij op schadevergoeding. Wanneer kan worden aangetoond dat de gestelde termijn van 2 jaar onredelijk bezwarend is, geldt de wettelijke verjaringstermijn van 5 jaar, art 3:310 lid 1 BW.

11. Overmacht

Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van ABW geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor haar risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij haar leveranciers, onderaannemers, vervoerders en/of andere ingeschakelde derden, bij brand, werkstaking of uitsluiting, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van ABW kan worden gevegd.

12. Klachten

12.1. Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ABW heeft ervaren.

12.2. Het indienen van een klacht gebeurt bij voorkeur schriftelijk of per e-mail. Klachten worden direct overgedragen aan de directie. Klachten kunnen ook telefonisch of mondeling worden ingediend, hier wordt een formulier van opgemaakt en ter verdere afhandeling overgedragen aan de directie.

12.3. Mocht een oplossing niet tot de mogelijkheden behoren, dan wordt de particuliere klager erop gewezen dat hij binnen 3 maanden na afwijzing de klacht kan indienen bij het Kifid. Klachten kunnen ook voorgelegd worden aan de burgerlijke rechter.

12.4. Het indienen van een klacht schort nooit uw betalingsverplichtingen op. U bent gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst met ABW indien ABW zelfs na een deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens u te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door u te worden nagekomen.

13. Bescherming persoonsgegevens

- 13.1. Door u aan ABW verstrekte persoonsgegevens zullen door ABW niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht of door haar aan u te verzenden mailingen. Gegevens worden verstrekt voor zover ABW op grond van de wet of openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.
- 13.2. Indien u bezwaar heeft tegen opname van uw persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van ABW, zal ABW de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van u uit het betreffende bestand verwijderen.

14. Toepasselijk recht

Het Nederlandse recht is van toepassing. Alle geschillen met betrekking tot enige verstrekte opdrachten en/of ter zake van de uitleg van deze Algemene voorwaarden zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de plaats van vestiging van ABW, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

abw **overweg**
met elkaar

15. Wijzigen van voorwaarden

ABW is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval ABW tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij u daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. U bent gerechtigd binnen 30 dagen na de datum waarop u in kennis bent gesteld van de betreffende wijzigingen tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden bezwaar te maken. Indien u tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen bezwaar maakt beheersen deze vanaf de door ABW genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.

