

## Dienstenwijzer: Bokhorst Verzekeringen

Met deze dienstenwijzer geven wij u vooraf inzicht in onze dienstverlening zodat helder is wat u wel en wat u niet van ons mag verwachten. Zowel online als persoonlijk.

### Eerst een stukje over ons: Wie zijn wij?

Bokhorst Verzekeringen is opgericht op 4 april 2005 als onafhankelijk en zelfstandig tussenpersoon in verzekeringen. In de afgelopen 10 jaar hebben wij ons ontwikkeld tot een middel grote tussenpersoon in schade en uitvaartverzekeringen voor particulieren en ondernemers. Wij zijn gespecialiseerd in het verzekeren van bijzondere risico's.

### Wij zijn onafhankelijk:

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders van financiële producten. Wij behoren geheel tot de groep van: Onafhankelijke / Ongebonden bemiddelaars. Dit betekent dat wij in vrijheid, zonder contractverplichtingen, de producten van bijna alle banken en verzekeraars kunnen adviseren. Geen enkele financiële instelling heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

### Onze bereikbaarheid:

Wij proberen zo goed mogelijk bereikbaar te zijn, zodat wij u in geval van nood 24 uur per dag kunnen bijstaan. Wij zijn echter geen alarmcentrale. Ons advies is om het alarmnummer van de verzekeringsmaatschappij in uw telefoon te zetten en bij de belangrijke nummers te bewaren.

### Hoe kunt u ons bereiken:

kantoor: Dorpsstraat 80, 1452 PJ te IJpendam.

Web: [www.bokhorstverzekerings.nl](http://www.bokhorstverzekerings.nl)

Mail: [info@bokhorstverzekerings.nl](mailto:info@bokhorstverzekerings.nl)

Tel.: 020 - 436 0 436 \* ( ma t/m Vr. van 09:00 t/m 18:00 uur )

- indien u via de telefoon een opdracht of wijziging doorgeeft bevestigend u deze dan ook per mail of post. Dit voor uw eigen zekerheid.

Post: Postbus 36039, 1020 MA te Amsterdam.

APP / Digitale Polismap. U krijgt de inlogcode op verzoek toegezonden.

### Nader kennismaken? Kijk dan ook een op onze:

- Facebookpagina of volg ons op Twitter: @marnixbokhorst
- Bekijk onze video's op Youtube.

## Wat kunt u van onze dienstverlening verwachten en sluit deze aan bij hetgeen u zoekt?

Wij adviseren en zijn bemiddelaar op het gebied van particuliere en zakelijke schadeverzekeringen. Omdat wij ervan uitgaan dat niet iedereen standaard is, maar bijzonder, passen wij onze dienstverlening aan op basis van uw persoonlijke situatie, ervaring/kennis en voorkeur.

**Dat noemen wij: Dienstverlening op maat.**

## Online vergelijken en afsluiten;

Bij het online aanvragen en afsluiten van financiële producten, is er geen sprake van advies, maar uitsluitend van bemiddeling tussen u en de aanbieder. Bij deze vorm dienstverlening maakt u zelf een afweging wat u wel en wat u niet wenst te verzekeren. Het is dus van belang dat u zelf de afweging maakt of deze dienstverlening bij u past en of beschikt over voldoende kennis van zaken om te komen tot een juiste afweging wat wel en wat niet te verzekeren.

Indien u hulp nodig heeft bij het invullen van alle gegevens kunt u ons bellen voor ondersteuning. Via de telefoon of de webcam kunnen wij u helpen bij het beantwoorden van de vragen, maar kunnen wij u niet compleet adviseren omdat wij niet beschikken over alle daarvoor van belang zijnde informatie. Voor hulp bij het vergelijken of afsluiten van verzekeringen zijn onze medewerkers bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 09:00 uur tot 18:00 uur.

*Heeft u wel behoefte aan advies? Kijk dan naar de persoonlijke dienstverlening die wij u kunnen aanbieden.*

Na het afsluiten van de verzekering(en) verzorgen wij de verdere opmaak van de polis en de nazorg gedurende de looptijd van de overeenkomst bij o.a. schade en wijzigingen.

**Wij bieden online verzekeringen aan via de volgende websites:**

- [Terugnaarhuis.nl](http://Terugnaarhuis.nl) / [Bokhorstverzekerings.nl](http://Bokhorstverzekerings.nl) / [2ekansverzekeringen.nl](http://2ekansverzekeringen.nl)

## Waar kun je de van belang zijnde informatie vinden:

- In de vergelijkingsmodule kun je de belangrijkste kenmerken van het door jou gekozen product inzien en vergelijken met andere aanbieders.
- Bij het afsluiten van de verzekering kun je de algemene voorwaarden inzien. Deze zullen ook met de polis online meegezonden worden.
- Via de APP op je mobiel en de online polismap heb je altijd inzicht in de lopende verzekeringen en kun je eenvoudig met ons in contact komen voor o.a. schade meldingen, wijzigingen en vragen. *Na afsluiten van de verzekering ontvang je de inlog gegevens.*
- *Bij alle rekenmodules staat een link naar de voorwaarden, daar kun je meer informatie vinden over ons en over verzekeringen in het algemeen. Ook staan daar links naar andere websites die je kunt raadplegen voor verdere informatie die je wellicht kunt gebruiken bij het maken van de juiste afweging.*

## Wat zijn de kosten?

Wij ontvangen bij schadeverzekeringen globaal tussen de 5 en 25% provisie over de premie die u betaalt. Onze uiteindelijke, exacte vergoeding is afhankelijk van het type product en het premiebedrag. Indien de maatschappij de mogelijkheid heeft om onze kosten apart op de polis te vermelden maken wij daar in alle gevallen gebruik van. Zodoende heeft u een duidelijk inzicht aangaande de kosten van onze dienstverlening.

Zodra de verzekeringspremie is voldaan heeft u dus ook alle kosten betaald. Indien er daarnaast nog andere diensten aan u worden geleverd die niet zijn opgenomen in de premie van de verzekering informeren wij u daarover, voordat de overeenkomst tot stand komt en leggen dat vast in een door u te ondertekenen: dienstverleningsopdracht. Kortom geen vervelende verrassingen achteraf.

## Als online afsluiten voor u niet de gewenste manier is?

Indien u ons om een compleet advies vraagt over de af te sluiten verzekeringen of over een complex product (zoals levensverzekeringen, hypothecaire kredieten), dan gaan wij eerst uw klantprofiel opstellen. Dit houdt in dat wij u vragen gaan stellen over u (toekomstige) financiële positie.

Daarnaast brengen wij uw kennis en ervaring en uw doelstellingen in kaart en stellen gezamenlijk uw risicobereidheid vast.

Op basis van dit klantprofiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden en passend zijn bij uw profiel.

Bij deze vorm van dienstverlening en ter bevestiging van de gemaakte afspraak(en) stellen wij samen met u een dienstverleningsopdracht op met daarin de gemaakte afspraken over de beloning en de wederzijdse verwachtingen; nu en in de toekomst. dit doen we voordat we straten met de werkzaamheden.

Indien u ons inschakelt voor de advisering maken wij de volgende afspraken met u:

- **Vaste vergoeding:** die wij éénmalig middels een factuur bij u in rekening brengen voor onze werkzaamheden.
- **Variabele vergoeding:** Het uurtarief is € 72,50 excl. btw of assurantiebelasting voor advies en/of bemiddeling werkzaamheden waarvoor geen vaste vergoeding is afgesproken of wenselijk is. Bij deze manier van werken geven wij van te voren aan hoeveel tijd wij verwachten nodig te hebben. Indien blijkt dat het aantal uren meer dan 25% zal gaan afwijken van hetgeen is opgegeven, dan zullen wij u daarover zo spoedig mogelijk informeren en de gevolgen met u bespreken.

In alle gevallen vragen wij een aanbetaling te doen, voordat wij starten met de werkzaamheden.

Deze vorm van dienstverlening is uitsluitend mogelijk indien u een afspraak maakt met één van onze adviseurs bij ons op kantoor. Voor de specifieke Dienstverleningsdocumenten (kortweg DvD) opgesteld in overleg met de AFM verwijs ik u naar onze website. U kunt deze vinden onder het menu: Over ons & Dienstverlening.

## Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. Wij kunnen u gedurende de looptijd van de verzekering(en) uitsluitend optimaal van dienst zijn indien u ons informeert, net zoals wij u informeren over wijzigingen of noodzakelijke aanpassingen.

### Belangrijk is:

Dat u de juiste informatie vertrekt. 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.

Heeft u elders verzekeringen lopen? Dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Zodoende kunnen wij voor u bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Als u persoonlijke situatie veranderd of er doen zich wijzigingen voor met betrekking tot de verzekerde zaken. Dan verwachten wij dat u dat aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat bepaalde risico's onverzekerd blijven.

Controleren van de post en e-mail + bijlagen. Wij verwachten dat u de stukken controleert na ontvangst. In het communicatietraject kunnen er fouten of misverstanden sluipen. Ook kan het zijn dat iets u niet duidelijk is. Mocht er iets zijn mis gegaan, belt u ons dan even, zodat wij het kunnen aanpassen of uitleggen!

## Verder nog van belang is;

### Contracten en persoonsgegevens

Je hebt recht de overeenkomst binnen 14 dagen (na datum afgifte polis) ongedaan te maken door middel van het terugsturen van de polis, of indien de polis nog niet is afgegeven door per e-mail de aanvraag in te trekken. Hiervoor zal geen boete of premie in rekening worden gebracht. Dit recht komt te vervallen, indien er binnen deze periode reeds beroep op deze verzekering gedaan is, bijvoorbeeld in geval van een schade.

Bokhorst Verzekeringen sluit geen contracten met een duur langer dan 12 maanden. Alle contracten zijn jaarcontracten of voor een kortere termijn.

Bokhorst Verzekeringen volgt het beleid van de aanbieder inzake opzegtermijnen en stilzwijgende verlengingen van contracten. De algemene voorwaarden van deze aanbieders zullen aangehouden worden.

## Persoonsgegevens

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

## Deskundigheid

Wij voldoen jaarlijks aan de eisen die gesteld zijn vanuit de toezichthouder ( AFM ) en de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseur ( SEH ) voor behoud van onze vergunningen en diploma's.

Daarnaast onderhouden wij contacten met verschillende branche organisaties en aanbieders van verzekeringen en andere financiële producten. In elk geval zijn altijd bezig onze kennis up to date te houden en dit om te zetten naar oplossingen waar u wat aan heeft.

## Wij beschikken over alle benodigde diploma's en erkenningen:

- Een inschrijving bij de Koophandel onder nummer : 37117807
- Een vergunning van de Autoriteit Financiële markten ( AFM ) Ons vergunningsnummer is: 12005547
- Een aansluiting bij de Stichting klachteninstituut Financiële Dienstverlening ( KiFiD) Onder aansluitnummer: 300.002848
- De erkenning als; Erkend hypotheekadviseur van de Stichting Erkenningsregeling hypotheekadviseurs ( SEH ) : registratienummer. 15389
- Een passende beroeps en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.
- Onafhankelijke recensie pagina via [www.advieskeuze.nl](http://www.advieskeuze.nl)

## Klachtenprocedure

Niets is leuker en geeft meer voldoening, als wij als tussenpersoon op een goede manier met u kunnen samenwerken. Dit geldt uiteraard niet alleen voor ons advies, maar ook voor onze service- en beheer van uw lopende verzekeringen. Toch weten wij ook, dat dit niet altijd lukt. Er kan om verschillende redenen een gevoel van ontevredenheid ontstaan, die een goede samenwerking in de weg staat. Bent u om één of andere reden ontevreden, laat het ons weten! We kunnen proberen het zo goed mogelijk op te lossen.

U kunt uw opmerkingen of klachten mondeling of schriftelijk aan ons doorgeven. U ontvangt van ons een ontvangstbevestiging thuis, waarin ook wordt uitgelegd wat de verdere procedure is.

Bokhorst Verzekeringen / T.a.v. Marnix Bokhorst

Postbus: 36039 / 1020 MA Amsterdam

E-mail: [info@bokhorstverzekerings.nl](mailto:info@bokhorstverzekerings.nl)

## Onafhankelijke Geschillencommissie

Gelukkig zijn we in staat de meeste klachten of opmerkingen naar volle tevredenheid op te lossen. Maar er zijn toch situaties waar we er niet uitkomen. Blijft uw klacht bestaan, nadat onze interne klachtenprocedure is doorlopen, dan is er het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, in het kort KIFID. Dit instituut is een erkende en onafhankelijke instelling. Hier kunt u uw klacht laten toetsen onder vermelding van ons AFM-vergunningsnummer. De termijn, waarbinnen u uw klacht bij dit klachteninstituut kunt indienen is drie maanden nadat wij onze beslissing aan u kenbaar hebben gemaakt.

Informatie over deze geschillencommissie kunt u vinden op: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Het aansluitnummer, waaronder ons kantoor bij KIFID bekend is: 300.002848

Ons AFM vergunningsnummer: 12005547

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

Postbus 93257 / 2509 AG Den Haag / Tel. 0900-3552248

U kunt ook online een klacht indienen. Kijk daarvoor op de website van Kifid.

## Tot slot; Omdat niemand standaard is;

Met dit dienstverleningsdocument heb ik geprobeerd zo transparant mogelijk inzicht te geven in de dienstverlening waarop u kunt rekenen en de daarbij behorende kosten.

Omdat niemand standaard is en dus ook advies & bemiddelingsdiensten niet standaard zijn. Gaan wij graag met u in gesprek om te beoordelen welke vorm van dienstverlening het beste bij u past en doen wij u graag een passend voorstel.

Ik of één van mijn medewerkers zijn u graag van dienst, nu & in de toekomst!

Marnix Bokhorst.  
Eigenaar & Beleidsbepaler,  
Bokhorst Verzekeringen.

K.v.K. Nr.: 37117807  
AFM. Nr.: 12005547

IBAN: NL98 INGB 0004 2561 68  
BIC: INGBNL2A

Postbus 36039  
1020 MA Amsterdam

T 0204360436  
E info@bkht.nl