



Koninklijke
Nederlandsche
Automobielen Club

KNAC DIENSTENWIJZER VERZEKERINGEN

Geachte klant,

Van de KNAC mag u duidelijkheid verwachten over de diverse vormen van dienstverlening. Dus ook over verzekeringen. Graag informeren wij u nader over onze werkwijze op verzekeringsgebied. Op onze dienstverlening als bemiddelaar en adviseur in verzekeringen is de Wet Financieel Toezicht van toepassing. Een 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 u duidelijk te maken met wie u zaken doet en wat u mag verwachten.

Wie zijn wij?

Sinds de oprichting van onze onafhankelijke vereniging in 1898 komt de Koninklijke Nederlandsche Automobielen Club (KNAC) op voor de belangen van automobilisten en bieden wij producten en diensten aan. Dat doen we op allerlei gebieden, maar zeker ook op het gebied van verzekeringen en autoverzekeringen in het bijzonder. Al meer dan 100 jaar! De service- en verkoopactiviteiten worden uitgevoerd door de KNAC Services B.V., een te Den Haag gevestigde rechtspersoon (KvK nr.: 27124408) die voor 100% een dochteronderneming van de ANWB (Beheer B.V.) is. De KNAC Services B.V. werkt exclusief voor de onafhankelijke vereniging KNAC. KNAC Services B.V. treedt op als adviseur en bemiddelaar op het gebied van vooral particuliere en, in mindere mate, ook zakelijke schadeverzekeringen. Voor deze verzekeringsactiviteiten is een vergunning nodig. Wij staan geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningsnummer 12012140.

Onze diensten

Adviseren & bemiddelen

Wij kunnen particuliere leden en niet-leden adviseren op het gebied van schadeverzekeringen. En, voor zover het gaat om (bestel)autoverzekeringen, ook bedrijven. Met dergelijke verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt als u bijvoorbeeld een aanrijding met uw auto krijgt, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt of er brand uitbreekt in uw huis. U kunt hierbij denken aan een autoverzekering, een reisverzekering of een inboedelverzekering.

Wij bemiddelen en adviseren in verzekeringsproducten van verschillende verzekeraars. Tevens hebben wij bij een door ons geselecteerde verzekeraar (zie verder onder "onze relatie met verzekeraars") voor onze leden speciale (collectieve) voorwaarden en premies bedongen. Wij selecteren op basis van door u verstrekte gegevens een of, indien gewenst, enkele verzekeraars die het beste bij uw situatie passen op basis van prijs en kwaliteit van de polisvoorwaarden. U bepaalt uiteraard altijd zelf, eventueel in overleg met onze adviseur, welke verzekering het beste bij u past en of u deze verzekering via de KNAC wenst af te sluiten.

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die u elders hebt ondergebracht indien u deze risico's via ons wenst te verzekeren.
2. Wij geven u tips en adviezen, zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
3. Wij selecteren op basis van door u verstrekte gegevens een of, indien gewenst, enkele verzekeraars die het beste bij uw situatie passen op basis van prijs en kwaliteit van de polisvoorwaarden.
4. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.



Koninklijke Nederlandsche Automobielen Club

5. Wij controleren (met u) of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
6. Indien noodzakelijk en gewenst verstrekken wij namens de verzekeraar een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand komt. Soms duurt de acceptatie enige dagen of moet er eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent.
7. Mocht u schade ondervinden, dan helpen en adviseren wij u bij het invullen van het schadeformulier en het indienen van uw schadeclaim. Wij regelen bijvoorbeeld het contact met de verzekeringsmaatschappij en een expert om de omvang van de schade vast te stellen. Alleen bij een geschil over de hoogte van het schadebedrag dient u zelf een contra- expert in te schakelen én te betalen (wanneer u in het gelijk wordt gesteld krijgt u deze kosten vergoed van de verzekeraar). Bij juridische geschillen gaan wij niet voor u procederen. Raadzaam is een rechtsbijstanddekking af te sluiten, hetzij algemeen, hetzij voor alleen het betreffende voertuig. Wij gaan dus zelf niet voor u procederen.
De verzekeraar waar wij voor u de verzekering hebben ondergebracht, handelt zelf de schade af. Het adres van de betreffende verzekeraar staat op uw polisblad vermeld. Desgewenst verstrekken wij u deze gegevens.

Execution only

U kunt op onze website terecht voor het sluiten van een oldtimerverzekering bij verzekeraar UVM of een doorlopende reisverzekering van Unigarant. Bij deze vorm van bemiddeling zonder advies voor zogenaamde 'simpel risk' verzekeringen sluit u rechtstreeks, zonder advies van een medewerker van de KNAC, een verzekering af. U bent zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste gegevens en het controleren of de polis correct is.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen. Wij verwachten ook een paar zaken van u:

1. Het in elk geval verstrekken van de juiste gegevens. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Als u elders soortgelijke verzekeringen heeft lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van dubbele verzekering en onder- of oververzekering.
3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of indien er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken (zoals de verkoop van uw auto), verwachten wij uiteraard van u dat u dit direct aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven of polissen onnodig doorlopen. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, verhuizing. Maar ook wijziging van IBAN- nummer, e-mailadres of (mobiel) telefoonnummer.
4. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf contact wilt hebben met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de



Koninklijke Nederlandsche Automobiel Club

verzekeraar. Sommige (rechtsbijstand)verzekeraars eisen een getekende machtiging i.v.m. gegevensverstrekking zodat zij ons als tussenpersoon inhoudelijk kunnen informeren en op de hoogte houden van relevante correspondentie. Wij verwachten van u dat u deze machtiging zult ondertekenen en retourneren.

5. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken en polissen te controleren op juistheid. En onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze leden. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

KNAC Services B.V. (Afdeling Assurantiën)
Bezoekadres (op afspraak) : Wassenaarseweg 220, 2596 EC, Den Haag
Correspondentie-adres : Postbus 93114, 2509 AC, Den Haag
Website : www.knac.nl
Telefoon : 070 383 16 12
E-mailadres : verzekeringen@knac.nl

- Wij zijn op werkdagen geopend van 08.30 tot 17.00 uur.
- Als onze medewerkers telefonisch in gesprek zijn, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld.
- Bij pech of een aanrijding in het buitenland kunt u, als KNAC-lid met een pechhulppakket buitenland, bellen: +31 70 314 51 19. Of u belt het nummer op uw groene kaart.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd (automatisch of acceptgiro). In ieder geval worden alle premies geïncasseerd door de betreffende verzekeraar.

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bankrekening te laten afschrijven. Dit gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
2. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van internetbankieren.
3. Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies van verzekeringen met een jaarcontract per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Met de periodieke premiebetaling zijn kosten gemoeid. U wordt daarover ingelicht.
4. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, verzoeken wij u als eerste ons in te lichten. Wij kunnen u hierin adviseren en bijstaan.
5. Afspraken rondom premiebetaling:
 - A. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd.
De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Ook het kenteken van uw auto wordt afgemeld bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) zodat u niet meer voldoet aan uw wettelijke verzekeringsplicht. Hier kunt u voor worden beboet.
 - B. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.



Koninklijke Nederlandsche Automobielen Club

- C. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij dit te kennen geven aan de verzekeringsmaatschappij en hier zorg voor dragen.
- D. Hoewel de verzekeringsmaatschappij ruim voor de prolongatiedatum van uw verzekering een nota stuurt en eventueel een herinnering voor het verstrijken van de uiterlijke betalingstermijn, rust feitelijk op de schouders van de klant de verplichting om te controleren of de (periodieke) premie tijdig is voldaan.

Onze relatie met verzekeraars

In principe zijn wij onafhankelijk. Voor het verzekeren van moderne(re) (exclusieve) auto's voor dagelijks of hobbymatig gebruik en overige risico's bemiddelen wij voor zo'n twintig verschillende verzekeringsmaatschappijen. Op grond van de speciale voorwaarden en premies die wij bij Unigarant/UVM hebben bedongen, zullen wij met betrekking tot oldtimerverzekeringen alleen van deze maatschappij polissen aanbieden.

Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering afgesloten is een vergoeding (provisie) die onderdeel vormt van de premie die bij u door de verzekeraar in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf. De medewerkers van de afdeling Verzekeringen van KNAC Services B.V. werken niet met een bonusregeling. Verkoopresultaten wegen deels mee met hun beoordeling; naast aspecten als accuratesse, klantgerichtheid, kwaliteitsgerichtheid en integriteit. KNAC Services B.V. heeft de betrouwbaarheid van haar medewerkers getoetst.

Onze kwaliteit

- Alle medewerk(st)ers met klantcontact beschikken over een geldig WFT-diploma schadeverzekering particulier. Enkele medewerkers beschikken over het diploma WFT schadeverzekering zakelijk. Door middel van Permanente Educatie wordt de kennis van alle medewerk(st)ers (permanent) actueel gehouden.
- Wij staan voor: persoonlijk, comfortabel en compleet.
- Wij zijn gespecialiseerd in autoverzekeringen. Daarin bemiddelen en adviseren wij al sinds 1904.
- Mocht er ondanks al onze goede zorgen toch wat door onze schuld fout gaan, dan hebben wij voor zogenoemde 'beroepsfouten' een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt dit doen door de verzekering(en) schriftelijk op te zeggen. U bent echter wel verplicht om de met de verzekeraar overeengekomen contractperiode uit te dienen. In principe sluiten wij alleen eenjarige contracten. Deze zijn, nadat ze minimaal 1 jaar bij een verzekeraar hebben gelopen, per dag opzegbaar met een opzegtermijn van 1 maand tenzij u anders bent overeengekomen.

U kunt uw verzekeringsmaatschappij ook verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Let u er dan wel op dat de eventuele bijzondere voorwaarden en collectieve premiekortingen komen te vervallen.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de (verzekerings-)relatie met u te beëindigen. Bijvoorbeeld wanneer u bewust onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, als u uw lidmaatschap van de KNAC heeft opgezegd of bij uw herhaling niet aan uw betalingsverplichtingen voldoet. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in



Koninklijke Nederlandsche Automobiel Club

stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt of de polis beëindigd is/polissen beëindigd zijn.

Let op: het beëindigen van uw via de KNAC lopende verzekering(en) betekent niet automatisch een beëindiging van uw KNAC-lidmaatschap(pen) en aanvullende pechhulppakketten.

Klachten?

Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht, nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG te Den Haag
Telefoon: 0900-3552248
Website: www.kifid.nl

Wij zijn bij het KiFiD aangesloten onder nummer 300.008211. U kunt zich uiteraard ook tot de burgerlijke rechter wenden. Op al onze overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

Persoonsgegevens

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens worden conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) behandeld.

Wij gaan zorgvuldig met uw (persoons-)gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om te analyseren welke verzekering het beste bij u past. Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren verzekering. Bij verzekeraars gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een. Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren.



Koninklijke
Nederlandsche
Automobiel Club

Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- A. U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben.
- B. Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- C. Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken.
- D. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten.
- E. Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank.

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van de KNAC. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt. Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:

www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Opgemaakt: 15-10-2007 (voor het laatst herzien: 26-10-2020)