

# Internet Dienstenwijzer<sup>1</sup>

Onder de merknaam Univé leveren diverse Univé-bedrijven voor u diensten en producten. Vanuit informatie en service oogpunt krijgt u deze Internet Dienstenwijzer, voordat u een verzekering of ander financieel product wilt afsluiten via internet of via één van de Regionale Univé-kantoren.

## In deze Univé Internet Dienstenwijzer treft u aan:

1. Algemene informatie over dienstverlening via internet
2. Informatie over Coöperatie Univé U.A.
3. Informatie over uw Regionale Univé

## 1. Algemene informatie over dienstverlening via internet

### Advies

Via de website maakt u zelf een keuze. Met behulp van diverse checks (zoals woon, zorg) wordt u op basis van de door u gegeven antwoorden geholpen met een overzicht van best passende en/of samengestelde verzekeringen. U bepaalt zelf welke verzekering of welk ander financieel product past bij uw wensen en behoeften. Heeft u behoefte aan persoonlijk advies, dan kunt u altijd terecht bij een Regionale Univé.

### Overeenkomst op afstand

Sluit u verzekeringen of andere financiële producten af via onze website dan is er sprake van een 'overeenkomst' op afstand. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten.

- Via de website dient u een aanvraag voor een verzekering in. De verzekeringsovereenkomst komt pas tot stand na acceptatie van de aanvraag door de verzekeraar. De communicatie hieromtrent vindt overwegend schriftelijk (digitaal) en altijd in de Nederlandse taal plaats.
- U ontvangt zo spoedig mogelijk bericht over de acceptatie van uw verzekeringsaanvraag.
- Na acceptatie ontvangt u de polis van uw verzekering per post of digitaal via uw Regionale Univé.

<sup>1</sup> Deze dienstenwijzer geldt per 7 januari 2025 (versie 5.2)



- Heeft u de polis van uw schadeverzekering ontvangen, dan heeft u 14 dagen bedenktijd. Binnen die periode heeft u het recht de verzekering te ontbinden zonder boete of opgave van redenen. Deze bedenktijd geldt niet voor verzekeringen met een looptijd van minder dan een maand.
- De verzekering sluit u voor een periode van maximaal 1 jaar. Wij verlengen uw verzekering daarna elk jaar automatisch met 1 jaar.
- Op de verzekeringen die op afstand worden gesloten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Bevoegd is de Rechtbank te Zwolle – Lelystad.

### Privacy

Uw persoonsgegevens worden zorgvuldig behandeld volgens onze [Privacyverklaring](#).

### Met wie doet u zaken via unive.nl?

Als u via [unive.nl](#) een verzekering aanvraagt, heeft u met diverse bedrijven van Univé te maken.

Sluit u bij Univé online een inboedel- en/of opstalverzekering af, dan is de Coöperatie Univé U.A. de bemiddelaar en treedt de Regionale Univé op als verzekeraar. De verzekering wordt dus ondergebracht bij de Regionale Univé.

Sluit u bij Univé online een zorgverzekering af, dan is de Coöperatie Univé U.A. de bemiddelaar en treedt de Regionale Univé op als onderbemiddelaar. De verzekering wordt ondergebracht bij N.V. Univé Zorg. Sluit u ook een Hulp na Tandongeval, Hulp op Reis of Hulp na een Ongeval verzekering af, dan brengen wij deze onder bij Your Benefits Assuradeuren B.V. als gevolmachtigd agent van N.V. Univé Schade. De Regionale Univé is voor deze producten uw onderbemiddelaar.

Sluit u bij Univé online een schadeverzekering af, dan treedt de Regionale Univé op als bemiddelaar. De verzekering wordt in dat geval ondergebracht bij N.V. Univé Schade.

Deze schadeverzekeringen zijn:

- autoverzekering
- (elektrische) fietsverzekering
- motorverzekering
- bromfietsverzekering
- oldtimerverzekering
- aanhangwagenverzekering
- doorlopende- en kortlopende reisverzekering
- annuleringsverzekering
- caravan-/vouwwagenverzekering
- camperverzekering
- bootverzekering
- rechtsbijstandverzekering
- aansprakelijkheidsverzekering
- bedrijfsautoverzekering
- tractorverzekering
- eigenvervoeroverzekering
- arbeidsongeschiktheidsverzekering (ZZP)

Alle via de website gesloten verzekeringen worden toegedeeld aan uw Regionale Univé. Deze onderhoudt met u het contact en stelt zich bij punt 3 nader aan u voor.

## 2. Informatie over Coöperatie Univé U.A.

### **Aard van dienstverlening**

Coöperatie Univé U.A. bemiddelt voor u in financiële producten. Wij hebben een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) om te bemiddelen in schadeverzekeringen. U kunt onze vergunning controleren via de website van de AFM ([vergunningsregister AFM](#)).

### **Vergoeding voor onze dienstverlening**

Een deel van de premie is een vergoeding voor onze dienstverlening (ook wel provisie genoemd). Zo kunt u altijd een Univé-winkel binnenlopen als u informatie, hulp of advies nodig heeft. Of bellen of chatten met een adviseur. We geven u tips om schade te voorkomen, bijvoorbeeld als het stormt of vriest.

Natuurlijk zijn we er ook voor u als u schade hebt. Dan regelen we dat u snel en goed geholpen wordt. We nemen eens in de zoveel tijd contact met u op om samen te bepalen of uw verzekering nog past bij uw situatie. En we houden u op de hoogte van belangrijke wijzigingen in de productinformatie.

Daarnaast zijn we achter de schermen continu bezig met het verbeteren van onze dienstverlening. Zo kunt u, als u wilt, ook alles zelf online regelen.

### **Onze relatie met aanbieders**

Als deelnemer in de Univé-Formule zijn wij contractueel verplicht om in eerste instantie te bemiddelen in de opstal- en inboedelverzekeringen van de Regionale Univé's en in de zorgverzekeringen van N.V. Univé Zorg. Daarbuiten hebben wij geen nadere contractuele verplichting om te bemiddelen voor andere verzekeringsmaatschappijen, banken of geldverstrekkers.

### **Zeggenschap**

De Coöperatie Univé U.A. is de 100% moedermaatschappij van N.V. Univé Schade. Geen enkele aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal. De Coöperatie Univé U.A. heeft geen enkele zeggenschap of gekwalificeerde deelneming in aanbieders van financiële producten, behalve in N.V. Univé Schade.

### **Heeft u een klacht?**

[Hier](#) leest u hoe u een klacht kunt indienen, als u niet tevreden bent over een verzekering of over onze dienstverlening.



#### **De zakelijke gegevens van de Coöperatie Univé U.A.**

|                                |                                                                |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Statutaire naam:               | Coöperatie Univé U.A.                                          |
| Handelsnamen:                  | Univé Verzekeringen                                            |
| Adres:                         | Jan Bommerstraat 4, 9402 NR Assen<br>Postbus 15, 9400 AA Assen |
| Statutaire vestigingsplaats:   | Zwolle                                                         |
| E-mailadres:                   | <a href="mailto:info@unive.nl">info@unive.nl</a>               |
| KvK:                           | 05075986 (Kamer van Koophandel Oost Nederland)                 |
| BTW-nr.:                       | 814078035B01                                                   |
| Autoriteit Financiële Markten: | inschrijfnummer 12012158                                       |

### **3. Informatie over uw Regionale Univé**

De verzekeringen die u afsluit via [unive.nl](https://unive.nl) worden ondergebracht bij uw Regionale Univé. Alles over de dienstverlening van onze Regionale Univé kantoren vindt u [hier](#).



Univé Noord-Nederland

## Dienstenwijzer

### Wie zijn wij?

Coöperatie Univé Noord-Nederland U.A. is een verzekeraar, adviseur én tussenpersoon op coöperatieve grondslag, zonder winstoogmerk. Het belang van onze leden, dáár gaat het ons om. Wij zetten ons iedere dag in voor meer zekerheid in de levens van onze klanten en een wereld waarin we plezierig en veilig kunnen wonen, werken, ondernemen en leven. Door schade (en daarmee leed) te voorkomen en te beperken, door ledenactiviteiten te organiseren en door te verzekeren voor als er toch iets misgaat. Wij zijn persoonlijk betrokken bij u als klant. Daarnaast kunt u rekenen op duidelijke adviezen op maat en snelle en betrouwbare service.

### Onze gegevens

|                  |                                                                 |
|------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Statutaire naam: | Coöperatie Univé Noord-Nederland U.A.                           |
| Handelsnamen:    | Univé Noord-Nederland                                           |
| Adres:           | Jan Bommerstraat 1, 9402 NR Assen<br>Postbus 178, 9400 AD Assen |
| Telefoon:        | 0592-367111                                                     |
| E-mailadres:     | noordnederland@unive.nl                                         |
| KvK:             | 01129844                                                        |
| IBAN:            | NL85 RABO 0341 8963 65                                          |

### Onze winkels

U bent van harte welkom in onze winkels. De contactgegevens van onze winkels kunt u vinden op [unive.nl/winkels](https://unive.nl/winkels).

### Zeggenschap

De Coöperatie Univé Noord-Nederland U.A. is de 100% moedermaatschappij van Univé Noord-Nederland Brandverzekeraar N.V. (KvK: 01129869) en van Univé Noord-Nederland Advies B.V. (KvK: 04001294). Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrecht of een aandeel in ons kapitaal. Ook heeft Univé Noord-Nederland geen gekwalificeerde deelneming in het kapitaal van een aanbieder van de financiële producten waarin wij adviseren en/of bemiddelen.

### Kwaliteit en Toezicht

Univé Noord-Nederland Advies B.V. is onder nummer 12000491 geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (Postbus 11723, 1001 GS Amsterdam). Onze vergunning kunt u raadplegen op: [afm.nl/nl-nl/sector/registers/vergunningenregisters](https://afm.nl/nl-nl/sector/registers/vergunningenregisters). Daarnaast zijn onze adviseurs in het bezit van de vereiste en relevante diploma's en certificaten welke door middel van permanente educatie worden onderhouden. Ook zijn wij in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor financiële dienstverlening. Voor u geeft dit extra zekerheid.



## Univé Noord-Nederland: adviseur én tussenpersoon!

Univé Noord-Nederland Advies B.V. opereert onder de handelsnamen Univé Noord-Nederland, Univé Groningen en Univé Noord-Nederland Advies B.V. We zijn uw adviseur én tussenpersoon op het gebied van verzekeringen en financiële diensten.

Wij bieden de volgende dienstverleningsvormen aan:

**Advies:** u ontvangt een volledig advies (aanbeveling welk product bij u past) op basis van uw persoonlijke situatie, wensen, behoeften, risicobereidheid en financiële positie.

**Alleen bemiddeling of Execution Only:** u bepaalt zelf welk product en welke dekking bij u past. Univé kan u wel informatie verstrekken over de soorten verzekeringen en dekkingen of de risico's die op u van toepassing zijn en deze met u bespreken (zonder dat Univé hier een persoonlijke aanbeveling doet op basis van uw situatie). Voor impactvolle producten, zoals een AOV, is het noodzakelijk om een kennis- en ervaringstoets met voldoende gevolg af te leggen.

Als deelnemer in de Univé formule zijn wij contractueel verplicht om in eerste instantie financiële producten van N.V. Univé Schade en N.V. Univé Zorg (Univé Verzekeringen) aan te bieden. Wij hebben geen contractuele verplichtingen om voor andere financiële instellingen te bemiddelen of te adviseren.

### Menselijke hulp bij online diensten

Gebruiken wij online hulpmiddelen, zoals een chatbot of geautomatiseerd advies? Dan kunt u altijd vragen om contact met een medewerker.

## Onze Diensten

### Univé Noord-Nederland als verzekeraar

Univé Noord-Nederland Brandverzekeraar N.V. is verzekeraar en risicodragers van de door haar aangeboden brandverzekeringen. Univé Noord-Nederland kan als brandverzekeraar de te verzekeren risico's inspecteren, taxeren en eventuele schades rechtstreeks met u afhandelen. Veel disciplines dus, allemaal onder één dak bij u in de buurt.

### Univé Noord-Nederland als bemiddelings- en adviesbedrijf

Univé Noord-Nederland Advies B.V. heeft de vergunning om te bemiddelen en te adviseren in: Schadeverzekeringen particulier, Schadeverzekeringen zakelijk, Schadeverzekeringen agrarisch, Inkomensverzekeringen, Zorgverzekeringen en Vermogen (uitvaart). Ook kunnen wij bemiddelen in Univé Diensten.

## Selectie van aanbieders

Wij maken periodiek een selectie van de naar onze mening beste aanbieders in prijs en prestatie van de financiële producten en diensten. Wij adviseren daarmee niet op basis van een objectieve analyse. Objectieve analyse houdt in dat meerdere offertes, van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare financiële producten, dienen te zijn beoordeeld.

## Actueel houden van uw verzekering

### Wat kunt u van ons verwachten?

Om uw verzekering(en) voldoende aan te laten sluiten bij uw persoonlijke situatie, voert Univé de volgende activiteiten uit:

- Univé informeert u jaarlijks over de belangrijkste wijzigingen binnen uw verzekeringsproduct(en) door middel van een prolongatiebijsluiters;
- Univé informeert u tussentijds bij grote (wettelijke) wijzigingen;
- Univé vraagt voor sommige verzekeringen periodiek gegevens uit ter controle;
- Univé biedt een periodiek onderhoudsgesprek met een adviseur aan.

### Wat vragen wij van u?

Uiteraard stelt u hoge eisen aan onze adviezen en dienstverlening. Wij zijn daar blij mee, want daardoor zijn wij in staat om ons continu te verbeteren. Om de gewenste kwaliteit te bieden, vragen wij ook iets van u:

- verstrek de juiste én volledige gegevens. Dit is in uw eigen belang. Dan kunnen wij u het beste adviseren of beoordelen of het product nog passend is bij uw persoonlijke situatie, wensen en behoeften. En als het gaat om verzekeringen kan daarmee worden voorkomen dat verzekerde schade niet of slechts gedeeltelijk wordt vergoed;
- vertel ons welke verzekeringen en voorzieningen u heeft lopen;
- geef tijdig wijzigingen door. Als zich wijzigingen voordoen in uw persoonlijke situatie, kan het zijn dat een eerder gegeven advies moet worden aangepast om te voorkomen dat u ongewenste risico's loopt. Denk bijvoorbeeld aan geboorte, huwelijk, echtscheiding, overlijden, werkloosheid, verhuizing, verbouwing en wijziging van de bestemming van uw woning;
- controleer documenten, zoals polissen en nota's. Met name bij mondeling of telefonisch doorgegeven wijzigingen. Geef eventuele onjuistheden zo snel mogelijk aan ons door.

## Hoe worden wij beloond?

### Zorgverzekering, Schadeverzekering Particulier, Zakelijk en Agrarisch

Als wij voor u bemiddelen in een product van een maatschappij, ontvangen wij van die maatschappij een vergoeding (provisie). Wij ontvangen deze provisie alleen als wij succesvol hebben bemiddeld, dus als u met de betreffende maatschappij een overeenkomst heeft.

### Individuele inkomensverzekeringen

Deze producten vallen onder het provisieverbod. Voordat de overeenkomst wordt gesloten, wordt u door ons geïnformeerd over alle kosten van de dienstverlening.

## Recht van ontbinding

Sluit u een verzekering af via internet, telefoon of chat? Dan heeft u bij sommige verzekeringen het recht om de verzekering binnen een bepaalde tijd te herroepen. Dit heet bedenktijd. Deze bedenktijd geldt niet voor:

- verzekeringen met een looptijd korter dan één maand;
- verzekeringen waarbij u heeft aangegeven dat de dekking direct moest ingaan én er binnen de bedenktijd al schade is gemeld.

Hoe lang de bedenktijd is, wanneer en of deze geldt en hoe u de verzekering kunt herroepen, leest u in de offerte, polisvoorwaarden en/of bevestiging van de verzekeraar.



Het [herroepingsformulier](#) vindt u op [unive.nl](#).

## Hoe helpen we u bij schade?

U kunt uw schade melden via [Mijn Univé](#) of onze [App](#). Wilt u direct contact met een medewerker? Bel 0592-367167 of kom langs bij een [Univé-winkel](#) bij u in de buurt.

Na de schademelding ontvangt u in de meeste gevallen binnen 4 werkdagen bericht van Univé. De status van uw schademelding kunt u volgen in [Mijn Univé](#) en de [Univé App](#). Voor een snellere afhandeling van uw schademelding is het goed dat u het aankoopbedrag, de aankoopdatum, foto's van de schade, de reparatiekosten en/of herstelofferte (indien mogelijk) bij de hand heeft.

### De schade herstellen

Is de schade te herstellen? Dan kunt u drie dingen doen:

#### 1. De schade door Univé laten herstellen

Univé regelt een professioneel herstelbedrijf en betaalt de nota's rechtstreeks aan dit bedrijf. U hoeft dus geen herstelbedrag voor te schieten. Dit bevordert een snellere afwikkeling van de schade. Daarnaast is elektronicaherstel via Univé met behoud van garantie.

#### 2. De schade zelf herstellen

Wanneer u zelf de schade wilt herstellen, vragen wij u om de bon te bewaren van de aangeschafte herstelmaterialen en om uw gewerkte uren door te geven in de schademelding. Voor eigen gewerkte uren wordt een vergoeding verstrekt.

#### 3. Zelf een hersteller kiezen

Wanneer u zelf een hersteller zoekt en kiest, vragen wij u om de offerte en/of de herstelnota van het bedrijf die het herstel voor u gaat uitvoeren. Dit kunt u toevoegen aan de schademelding.

### Wat moet ik doen als de schade niet te herstellen is?

Als de schade niet te herstellen is, hebben we naast foto's en aankoopgegevens ook een bevestiging nodig van een erkende hersteller dat de schade onherstelbaar is.

## Voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van dienstverlening van Univé Noord-Nederland van toepassing en deze kunt u vinden op onze [website](#).

De Univé verzekeringsvoorwaarden kunt u inzien en downloaden via [unive.nl/voorwaarden](#). Ook kunt u de voorwaarden telefonisch, per e-mail of in de winkel bij ons opvragen. Op al onze verzekeringsovereenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

## Privacy

Wij hechten veel waarde aan de bescherming van uw privacy. We vinden het belangrijk dat u vertrouwen heeft in hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. Graag geven we u hierover duidelijkheid. De manier waarop we met uw persoonsgegevens omgaan, hebben we vastgelegd in een [privacyverklaring](#). Hierin leest u wat voor gegevens wij van u verwerken, hoe wij daarmee omgaan en wat u van ons mag verwachten. Natuurlijk houden we ons aan de daarvoor geldende





wetten en regels en aan strenge beveiligingseisen. Onze privacyverklaring kunt u vinden op [www.unive.nl/privacy](http://www.unive.nl/privacy).

### Heeft u een klacht?

[Hier](#) leest u hoe u een klacht kunt indienen, als u niet tevreden bent over een verzekering of over onze dienstverlening. Wij stellen het op prijs wanneer u dat ons laat weten.

U kunt uw klacht ook doorgeven per mail: [noordnederland@unive.nl](mailto:noordnederland@unive.nl) of per post:

Univé Noord-Nederland

T.a.v. Afdeling Kwaliteit

Postbus 178

9400 AD ASSEN

### Bent u het niet eens met ons antwoord?

Dan kunt u een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD heeft als voorwaarde dat deze binnen 3 maanden na het afronden van de interne klachtenprocedure bij hen binnen is.

Contactgegevens KiFiD:

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Telefoon: 070-3338999

E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

Wilt of kunt u uw klacht niet door het KiFiD laten behandelen? \* Dan kunt u ook een juridische procedure starten en uw klacht voorleggen aan de rechter.

*\*Zakelijke klanten kunnen zich wenden tot de burgerlijke rechter. De gang naar het KiFiD staat voor u helaas niet open.*