

## Univé Internet Dienstenwijzer <sup>1</sup>

Onder de merknaam Univé leveren diverse Univé-bedrijven voor u diensten en producten. Vanuit 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

#### **Geen advies**

Via de website maakt u zelf een keuze: er wordt geen advies gegeven. U bepaalt dus zelf welke verzekering of welk ander financieel product bij u past. Heeft u toch 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 een 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 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.
- 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 verzekering 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 ons [privacy](#) beleid.

## 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 (collectieve) zorgverzekering af, dan is de Coöperatie Univé U.A. de bemiddelaar en treedt de Regionale Univé op als onderbemiddelaar. De verzekering wordt ondergebracht bij de N.V. Univé Zorg.

Sluit u bij Univé online een schadeverzekering af, dan treedt de Regionale Univé op als bemiddelaar. De verzekering wordt in dat geval ondergebracht bij de N.V. Univé Schade. Deze schadeverzekeringen zijn: autoverzekering, motorverzekering, bestelautoverzekering, bromfietsverzekering, fietsverzekering, doorlopende en kortlopende reisverzekering, annuleringsverzekering, caravan-/vouwwagenverzekering, rechtsbijstandverzekering, arbeidsongeschiktheidsverzekering (ZZP) en aansprakelijkheidsverzekering.

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 om te bemiddelen in schadeverzekeringen.

### Onze beloning

Wij ontvangen een kostenvergoeding voor onze dienstverlening via internet. Deze vergoeding bestaat uit een provisie van de verzekeraar waarmee wij zaken doen. De provisie is onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Desgewenst kunnen wij u informeren over de hoogte van deze provisie. Voor het bemiddelen in arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (ZZP) ontvangen wij geen provisie van de verzekeraar, maar van u een vergoeding fee.

### 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
- Adres Jan Bommerstraat 4, 9402 NR Assen  
Postbus 15, 9400 AA Assen
- Statutaire vestigingsplaats Zwolle
- E-mailadres [info@unive.nl](mailto:info@unive.nl)
- 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](http://unive.nl) worden ondergebracht bij uw Regionale Univé. Alles over de dienstverlening van deze Regionale Univé leest u hieronder.

# Dienstenwijzer

## Univé Dichtbij Advies B.V.

Graag bieden wij u onze dienstenwijzer aan. In deze dienstenwijzer vindt u belangrijke informatie over onze dienstverlening.

### Wie zijn wij

Univé Dichtbij is een coöperatie. Wij zijn persoonlijk betrokken bij u als klant. Wij helpen u niet alleen met schade-, zorg- en levensverzekeringen, maar ook met hypotheek en financieel advies. Als klant kunt u rekenen op duidelijke adviezen op maat en snelle en betrouwbare service.

Univé Dichtbij vindt het belangrijk dat u een goed inzicht heeft in de dienstverlening die wij u bieden. Graag bieden wij u onze Dienstenwijzer aan. Onze Dienstenwijzer verstrekken wij u voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product of dienst.

### Onze gegevens:

Statutaire naam	Univé Dichtbij Advies B.V.
Handelsnamen	Univé Dichtbij, Univé Almere, Univé Amersfoort, Univé Barneveld, Univé Bunschoten, Univé Burgum, Univé Coevorden, Univé Dokkum, Univé Drachten, Univé Dronten, Univé Ede, Univé Emmeloord, Univé Emmen, Univé Hardenberg, Univé Harderwijk, Univé Heerenveen, Univé Hilversum, Univé Leeuwarden, Univé Ameland, Univé Nijkerk, Univé Putten, Univé Rijssen, Univé Sneek, Univé Vriezenveen, Mijn Hypotheek
Hoofdkantoor	Abe Lenstra boulevard 2, 8448 JB Heerenveen
KvK-nummer	32118689 (Noord-Nederland)
IBAN	NL 49 RABO 0347 8026 64

### Registratienummer AFM

Univé Dichtbij Advies B.V. is onder nummer 12016469 geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten te Amsterdam, Postbus 11723, 1001 GS. Onze vergunning kunt u raadplegen op: [afm.nl/nl-nl/professionals/registers](http://afm.nl/nl-nl/professionals/registers).

### Aard van dienstverlening

Univé Dichtbij Advies B.V. heeft de vergunning om te bemiddelen en te adviseren in:

- Schadeverzekeringen particulier;
- Schadeverzekeringen zakelijk;
- Inkomensverzekeringen;
- Consumptief krediet;

- Spaarrekeningen;
- Betaalrekeningen;
- Elektronisch geld;
- Beleggingsobjecten;
- Hypothecair krediet;
- Vermogen;
- Zorgverzekeringen.

Tevens hebben wij een vergunning om te adviseren over en/of orders door te geven in rechten van deelneming in beleggingsinstellingen.

### Zeggenschap

Univé Dichtbij Advies B.V. is een 100% dochtermaatschappij van de Coöperatie Univé Dichtbij U.A. (KvK: 08000861). De Coöperatie Univé Dichtbij U.A. is tevens de 100% moedermaatschappij van Univé Dichtbij Brandverzekeraar N.V. (KvK: 32147607), Univé Dichtbij Organisatie B.V. (KvK: 32164165), UD Participatiemaatschappij B.V. (KvK: 04070298). Geen enkele aanbieder van financiële diensten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal. Evenmin houdt Univé Dichtbij Advies B.V. een gekwalificeerde deelneming in enig aanbieder van financiële producten. UD Participatiemaatschappij houdt een belang in OstfriesischeVersicherungsbörse GmbH (Duitsland) en via deze entiteit ook in LändlicheVersicherungsdienst GmbH (Duitsland).

### Onze relatie met aanbieders

Univé Dichtbij Brandverzekeraar N.V. is verzekeraar en risicodragers van de door haar aangeboden eigen brandverzekeringen zoals opstal-, inboedel- en inventarisverzekeringen. Deze producten sluit u met haar af. De bemiddeling in deze verzekeringen verloopt via Univé Dichtbij Advies B.V.. Als deelnemer in de Univé formule zijn wij contractueel verplicht om in eerste instantie overige financiële producten van N.V. Univé Schade en N.V. Univé Zorg (Univé Verzekeringen) aan te bieden. Ook zijn wij contractueel verplicht om in eerste instantie een uitvaartverzekering van Monuta Verzekeringen N.V. aan te bieden. Echter, in situaties waarin de producten van Univé niet kunnen voldoen aan de wensen en behoeften van u als klant, leggen wij u de producten van andere aanbieders voor. Wij hebben geen contractuele verplichtingen om voor andere financiële instellingen te bemiddelen of te adviseren.

### Selectie van aanbieders

Wij maken periodiek een selectie van de naar onze mening beste aanbieders in prijs en prestatie van de financiële producten. 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.

### Financiële producten afsluiten via internet

Via [unive.nl](http://unive.nl) kunt u rechtstreeks eenvoudige financiële producten van Univé Dichtbij Brandverzekeraar N.V. en N.V. Univé Schade afsluiten. De bemiddeling via Internet

vindt plaats via de Coöperatie Univé U.A. te Zwolle. In het geval van het afsluiten van een verzekering via Internet, wordt ook de Dienstenwijzer van Coöperatie Univé U.A. aan u ter beschikking gesteld. U treft deze dan eerder in dit document aan.

De overeenkomst komt bij het afsluiten via Internet tot stand zonder voorafgaand advies van Univé Dichtbij Advies B.V.. In het geval van het afsluiten van een verzekering via Internet, dient u dan ook zelf te bepalen of het product voldoet aan uw eisen en wensen. De geboden informatie via Internet mag voorts nimmer worden opgevat als een persoonlijk advies. De online af te sluiten schadeverzekeringen worden (door Coöperatie Univé U.A.) ondergebracht bij Univé Dichtbij Brandverzekeraar N.V. of N.V. Univé Schade. Bij het afsluiten van een verzekering komt de verzekering uiteindelijk in de portefeuille van Univé Dichtbij. Univé Dichtbij onderhoudt vervolgens het contact met u.

## Wijze van beloning

### Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van u een beloning voor onze dienstverlening. Wij werken op basis van de volgende beloningsstructuren:

- Beloning op basis van een vast uurtarief of vaste prijs;
- Beloning op basis van contributie;
- Provisie.

### Vast uurtarief of vaste prijs

Bij deze vorm brengen wij de kosten van onze advies-, bemiddelings- en nazorgwerkzaamheden op basis van een vast bedrag per afgenomen dienst bij u in rekening. Hiervan ontvangt u een rekening.

### Contributie

Bij deze vorm brengen wij de kosten van onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden éénmalig bij u in rekening. Hiervan ontvangt u van ons een rekening. De kosten voor onze nazorgwerkzaamheden worden jaarlijks bij u in rekening gebracht. Uw adviseur vertelt u hier meer over.

### Provisie

Als wij voor u een schadeverzekering onderbrengen bij een verzekeringsmaatschappij, dan ontvangen wij een kostenvergoeding (provisie). Deze vergoeding is onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien wij u rechtstreeks kosten in rekening brengen voor onze dienstverlening, informeren wij u hier vooraf over.

## Extra Kosten

### Poliskosten

Als u een verzekering afsluit of wijzigt, brengt de verzekeraar u soms kosten voor het opmaken of wijzigen van de polis in rekening.

## **Assurantiebelasting**

Over de meeste verzekeringen betaalt u ook assurantiebelasting. De verzekeraar draagt (als ontvanger van de verzekeringspremie) deze belasting af aan de Belastingdienst.

## **BTW**

Advieskosten zoals genoemd op onze adviestariefkaart zijn exclusief BTW. Indien Univé Dichtbij verplicht wordt over deze bedragen BTW te heffen, kunnen deze bedragen verhoogd worden met het opgelegde BTW tarief.

## **Wat verwachten wij van u?**

U mag aan onze dienstverlening en adviezen hoge eisen stellen, maar wij zijn wel afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van verzekeringsvoorwaarden een verzekeraar gerechtigd is bij schade niet of niet geheel te vergoeden. Om ons advies goed onderbouwd en compleet te maken, is het belangrijk dat u ons op de hoogte stelt van eventueel elders lopende verzekeringen. Ook wanneer uw persoonlijke situatie wijzigt (bijvoorbeeld door samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden van partner, relevante wijziging van uw inkomen, verhuizing of verbouwing, bedrijfswijziging of uitbreiding) of andere zaken die van invloed kunnen zijn op uw financiële producten, verwachten wij dat u deze aan ons doorgeeft. Hiermee stelt u ons in staat om uw financiële producten aan uw nieuwe situatie aan te passen. In geval van twijfel kunt u uiteraard altijd contact met ons opnemen.

## **Verzekeringsvoorwaarden**

De Univé (verzekerings)voorwaarden kunt u inzien en downloaden via [unive.nl/voorwaarden](https://www.unive.nl/voorwaarden) en telefonisch of per e-mail bij ons opvragen.

## **Recht van ontbinding**

Wanneer de overeenkomst inzake een financieel product of dienst niet tot stand gekomen is in een Univé-winkel, dan heeft u 14 dagen bedenktijd. Deze bedenktijd gaat in vanaf het moment dat de overeenkomst tot stand is gekomen, dan wel vanaf het moment dat u deze dienstenwijzer hebt ontvangen. Binnen die periode heeft u het recht de overeenkomst te ontbinden zonder boete of opgave van redenen. In het geval van een overeenkomst van levensverzekering geldt een bedenktijd van 30 dagen vanaf de dag waarop u van het tot stand komen van de overeenkomst op de hoogte bent gesteld, dan wel vanaf het moment van ontvangst van deze dienstenwijzer.

De hiervoor benoemde bedenktijd geldt niet voor overeenkomsten inzake financiële producten waarvan de waarde gedurende de ontbindingstermijn afhankelijk is van de ontwikkelingen op de financiële markten of andere markten, overeenkomsten inzake verzekeringen met een looptijd van minder één maand, overeenkomsten

inzake kredieten ten aanzien waarvan hypothecaire zekerheid wordt verleend en evenmin voor overeenkomsten die op uw verzoek reeds zijn uitgevoerd. Ook geldt de voornoemde ontbindingstermijn niet voor overeenkomsten inzake kredieten die reeds op een andere grondslag zijn ontbonden.

Niet Univé Dichtbij als uw tussenpersoon, maar de aanbieder/verzekeraar met betrekking tot het product of de dienst, beslist over uw verzoek om ontbinding. Univé Dichtbij kan aangaande uw verzoek wel het contact verzorgen met de verzekeraar.

## Privacy

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Om u van dienst te kunnen zijn verwerken wij uw persoonsgegevens. Met betrekking tot deze gegevens conformeren wij ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Ook conformeren wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële instellingen van het Verbond van Verzekeraars. U kunt deze gedragsregels desgewenst opvragen bij één van onze winkels of via [unive.nl/privacy](https://unive.nl/privacy).

## Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Laat het ons zo snel mogelijk weten als u niet tevreden bent. Wij proberen dan samen met u een oplossing te vinden. Lukt dat niet? Dan kunt u uw klacht doorgeven:

- Via internet: [unive.nl](https://unive.nl)
- Per mail: [dichtbij@unive.nl](mailto:dichtbij@unive.nl)
- Per post: Univé Dichtbij  
T.a.v. afdeling Klant en Kwaliteit  
Postbus 34  
8440 AA HEERENVEEN

Mocht u niet tevreden zijn over onze klachtafhandeling, dan kunt u terecht bij:

- Als consument kunt u de klacht voorleggen aan het KIFID (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening). Het KIFID is een onafhankelijke organisatie.  
Adres: Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG  
Telefoon: 070 333 89 99  
Website: [kifid.nl](https://kifid.nl)
- Zakelijke klanten kunnen zich niet richten tot het KIFID, maar wel tot de burgerlijke rechter.

## Onze winkels

Kijk voor een winkel bij u in de buurt op [unive.nl/dichtbij](https://unive.nl/dichtbij). Hier treft u ook de openingstijden aan.