

## VOORWAARDEN WOONGARANT LEIDSCH E OVERLIJDENS RISICOVERZEKERING WG-LVM-ORV-102016

In de voorwaarden van de Woongarant Leidsche Overlijdensrisicoverzekering leest u:

1. Een uitleg van de belangrijkste woorden die wij gebruiken;
2. Algemene informatie over deze verzekering;
3. Gegevens over de premie die u moet betalen en over de kosten;
4. Wat u moet doen om de verzekering te wijzigen;
5. Wanneer en aan wie wij uitkeren;
6. Wanneer wij niet of minder uitkeren;
7. Hoe wij omgaan met uw persoonlijke gegevens;
8. Wat u kunt doen als u een klacht heeft.

### WOONGARANT LEIDSCH E OVERLIJDENS RISICOVERZEKERING

U heeft gekozen voor de Woongarant Leidsche Overlijdensrisicoverzekering. Deze verzekering geeft recht op een eenmalige uitkering als de door u opgegeven verzekerde(n) overlijdt(en) vóór de einddatum van de verzekering. Wij doen de uitkering aan de begunstigde. Op uw polis kunt u zien hoe hoog deze uitkering is. Het kan zijn dat dit bedrag gelijk blijft maar u kunt ook kiezen voor een dalend bedrag. Op uw polis kunt u zien waar u voor heeft gekozen.

De Woongarant Leidsche Overlijdensrisicoverzekering kent geen waarde tijdens de looptijd. Als u deze verzekering tussentijds beëindigt, wordt geen (premienvrije) waarde uitgekeerd of premie teruggestort. De kans dat u de verzekering tussentijds beëindigt, is verrekend in een korting op de premie.

Leidsche verzekeringen kent ook een overlijdensrisicoverzekering waarbij tijdens de looptijd wel waarde wordt opgebouwd in een depot. Deze waarde kan bij tussentijdse beëindiging worden uitgekeerd. Deze verzekering kent een andere premiestelling.

## 1 Wat bedoelen wij met de volgende woorden?

- **Verzekering**  
De Woongarant Leidsche Overlijdensrisicoverzekering
- **U/verzekeringnemer(s)**  
De persoon (of personen) die de overlijdensrisicoverzekering met ons heeft(hebben) afgesloten.
- **Verzekerde(n)**  
De persoon of personen van wie het overlijden bepaalt of wij een uitkering doen.
- **Begunstigde(n)**  
De persoon of personen aan wie wij de uitkering betalen.
- **Wij/ons**  
De verzekeringsmaatschappij waarmee u de verzekering heeft afgesloten:  
Leidsche Verzekering Maatschappij N.V.,  
statutair gevestigd te Rotterdam,  
kantoorhoudende te Kampenringweg 45-A,  
2803 PE Gouda, Nederland.  
Registratienummer Autoriteit Financiële Markten (AFM): 12000426.
- **Premie**  
Het bedrag dat moet worden betaald voor uw verzekering.
- **Verzekerde bedrag**  
Het bedrag dat op uw polisblad vermeld staat en dat wij uitkeren als de verzekerde overlijdt.

Het Verzekerde bedrag kan gelijkblijvend of maandelijks dalend zijn.

- **Uitkering**  
Het bedrag dat wij aan de begunstigde uit gaan keren omdat (één van) de verzekerde(n) is overleden.
- **Echtgenoot/partner van de verzekeringnemer**  
De echtgenoot, echtgenote of geregistreerd partner van de verzekeringnemer of diegene die met de verzekeringnemer duurzaam een gezamenlijke huishouding voert zoals dat in de wet wordt omschreven.

## 2 Uw overlijdensrisicoverzekering

### 2.1 Wat zijn de begindatum en einddatum van de verzekering?

De begindatum en einddatum van uw verzekering kunt u vinden op het polisblad.

### 2.2 U heeft deze verzekering net afgesloten. Wat als u zich bedenkt?

U kunt nog van de verzekering af. U kunt uw verzekering opzeggen in de eerste 30 dagen nadat u het polisblad heeft ontvangen. U kunt dit doen door ons een brief of e-mail te sturen waarin u aangeeft dat u deze verzekering toch niet wilt. Heeft u al premies betaald, dan krijgt u deze van ons terug.

### 2.3 Welk recht geldt voor uw verzekering?

Voor al onze afspraken geldt het Nederlandse recht. De regels uit de Nederlandse wetgeving gelden dus ook voor deze verzekering.

## 3 Premiebetaling

### 3.1 Hoe en wanneer moet de premie betaald worden?

De premies moeten elke maand vooraf worden betaald door de door u opgegeven premiebetaler. Dus als de ingangsdatum van uw verzekering de 17e is, zal elke maand rond de 17e de premie worden afgeschreven. De eerste premie moet per de begindatum betaald worden. De premies worden via automatische incasso van de opgegeven bankrekening afgeschreven. Zorg er daarom voor dat er genoeg geld op de rekening staat. Wij kunnen alleen premies afschrijven van een rekening bij een Nederlandse bank.

### 3.2 Maakt het uit of de verzekerde rookt of niet?

Rookt de verzekerde niet of heeft deze de afgelopen 2 jaar niet gerookt, dan is er een korting gegeven op de premie. Begint een verzekerde (weer) met roken, geeft u dat dan direct aan ons door. De korting op de premie vervalt dan. Als de verzekerde stopt met roken, dan wordt er na 2 jaar een korting gegeven op de premie. Geef dit tijdig aan ons door. De verzekerde moet dan een "Niet-rokerverklaring" invullen. Wij mogen de verzekerde op dat moment of op een ander moment tijdens de looptijd vragen zijn rookgedrag te laten onderzoeken door een arts of een deskundige.

### 3.3 Wat gebeurt er als de premie te laat of niet volledig betaald wordt?

Als de premie niet op tijd wordt betaald of als we niet de volledige premie van de afgesproken rekening kunnen afschrijven, dan krijgt u van ons een aanmaning (een herinnering om te betalen). Er moet dan binnen een maand alsnog worden betaald. Wij melden dat er nog niet betaald is ook aan degene aan wie uw verzekering eventueel verpand is en aan de personen of instanties die belang hebben bij uw verzekering. Als er negentig dagen na de afgesproken datum nog niet betaald is, dan stopt de verzekering.

### **3.4 Wat gebeurt er als u stopt met premie betalen?**

Als u stopt met het betalen van de afgesproken premie, stopt ook uw verzekering. Wij keren dan niet uit. Er wordt dan geen (premienvrije) waarde uitgekeerd. De kans dat u de verzekering stopt, is verrekend in een korting op uw premie.

### **3.5 Hoe lang moet de premie worden betaald?**

De periode van premiebetaling staat op uw polis. Het kan zijn dat de einddatum van de premiebetaling afwijkt van de einddatum van uw verzekering.

### **3.6 Welke kosten worden er voor uw verzekering gerekend?**

Bij het vaststellen van de premie is rekening gehouden met alle kosten. De kosten zijn een onderdeel van uw premie. Door het betalen van de premie betaalt u ook alle kosten die voor de verzekering nodig zijn. U hoeft dus geen andere kosten te betalen. Ook niet als u de verzekering wilt veranderen of beëindigen.

### **3.7 Moet u wettelijke heffingen betalen over uw verzekering?**

Het kan gebeuren dat de (semi-)overheid belastingen, premies of boetes heft over uw verzekering. Deze belastingen, premies of boetes komen voor uw rekening.

## **4 Veranderen van uw verzekering**

### **4.1 Wat moet u doen voordat u een verandering aanvraagt?**

Veranderen van uw verzekering kan nadelige gevolgen voor u hebben. Overleg daarom met uw financieel adviseur over een verandering van uw verzekering.

### **4.2 Kunt u de verzekering premievrij maken?**

Nee, u kunt deze verzekering niet premievrij maken. De verzekering heeft geen premievrije waarde omdat de kans dat de verzekering tussentijds wordt stopgezet is verrekend in een korting op de premie.

### **4.3 Kunt u het verzekerde bedrag of de einddatum van uw verzekering veranderen?**

U kunt een verhoging of verlaging van het verzekerde bedrag of een andere einddatum van uw verzekering bij ons aanvragen. De wijzigingen kunnen alleen worden doorgevoerd als wij het ermee eens zijn. Soms is een verandering van uw verzekering niet zomaar mogelijk, bijvoorbeeld omdat uw verzekering aan uw hypotheek is gekoppeld (wij noemen dit verpanding). U heeft dan toestemming nodig van uw bank of geldverstrekker. Voor het aanvragen van de verandering moet u een formulier invullen. Als u de einddatum wilt veranderen naar een latere datum, dan moet het formulier uiterlijk drie maanden voor de oude einddatum van de verzekering bij ons binnen zijn. Na ontvangst van uw formulier geven wij aan of wij uw verzekering kunnen aanpassen. Soms stellen wij daarvoor bepaalde voorwaarden. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de verzekerde een gezondheidsverklaring moet invullen of gekeurd moet worden door een arts. Wij laten u dat dan weten.

#### 4.4 Kunt u de persoon die de uitkering krijgt veranderen?

U kunt een verandering van de begunstigten bij ons aanvragen. Dit kan niet meer als een verzekerde al is overleden. Als uw verzekering aan uw hypotheek gekoppeld is en de bank of geldverstrekker is de begunstigde, dan kunt u alleen de begunstigde veranderen met toestemming van de bank of geldverstrekker. Als u een verandering van de begunstigten wilt aanvragen, moet u een formulier invullen. Wij laten u daarna weten of de begunstigten veranderd kunnen worden. Zo ja, dan krijgt u een nieuw polisblad.

#### 4.5 Kunt u de verzekering stopzetten?

U kunt uw verzekering stopzetten door ons een brief of e-mail te sturen. Wij stoppen uw verzekering dan op de dag van de maand dat de verzekering is begonnen. Dus als de ingangsdatum van uw verzekering de 17e van de maand is, stopt de verzekering altijd ook per de 17e. Wij doen daarna bij overlijden van de verzekerde(n) geen uitkering meer. Deze verzekering kent geen (premiervrije)waarde, dus als u de verzekering stopzet keren wij niets uit. De kans dat u de verzekering stopt, is verrekend in een korting op uw premie. Zolang wij geen uitkering hebben gedaan en geen verzoek van u hebben ontvangen om de verzekering stop te zetten loopt de verzekering door tot de einddatum. Op de einddatum stopt de verzekering automatisch.

#### 4.6 Kunt u de verzekering aan een ander overdragen?

U kunt deze verzekering aan een ander overdragen als wij u hiervoor toestemming geven. Als de verzekering verpand is, is overdragen meestal niet mogelijk. U en de nieuwe verzekeringnemer moeten een verklaring invullen en ondertekenen. Na de overdracht is de verzekering niet meer van u. U bent dan geen verzekeringnemer meer en alles wat in deze voorwaarden staat, geldt dan niet meer voor u. Wij zullen dan een nieuwe polis maken en die aan de nieuwe verzekeringnemer sturen.

### 5 Uitkering

#### 5.1 Wanneer keren wij uit?

Wij keren het verzekerde bedrag uit als (één van) de verzekerde(n) overlijdt tussen de begindatum van de verzekering en de einddatum van de verzekering. Daarna stopt de verzekering.

#### 5.2 Wat keren wij uit als (één van) de verzekerde(n) overlijdt vóór de begindatum?

Als de verzekerde overlijdt door een ongeval tussen de datum waarop wij uw aanvraag voor uw verzekering hebben ontvangen en de begindatum van de verzekering, keren wij een bedrag uit. Wij noemen dit de voorlopige dekking. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

- De periode tussen de datum van ontvangst van uw aanvraag en de begindatum van de verzekering is maximaal 3 maanden.
- Wij keren alleen uit als de verzekerde overlijdt als gevolg van een ongeval.
  - Met een ongeval bedoelen wij een onverwachte gebeurtenis, waarbij het lichaam van de verzekerde plotseling en onvrijwillig te maken krijgt met geweld van buitenaf. En waaruit rechtstreeks medisch vast te stellen letsel ontstaat waardoor de verzekerde overlijdt. Dat kan bijvoorbeeld een verkeersongeluk zijn.
  - Wij bedoelen met een ongeval niet: een vergiftiging door virussen en bacteriële ziektekiemen. Of een vergiftiging door het gebruik van alcohol, drugs, etenswaren of medicijnen (zonder voorschrift). En ook niet: inwendig letsel doordat de verzekerde geneesmiddelen, ziektekiemen of stoffen binnenkrijgt die allergie veroorzaken.

- Wij keren maximaal € 250.000,- uit. Als u een lager bedrag bij overlijden had aangevraagd keren we dat lagere bedrag uit.
- Op het moment dat de aangevraagde verzekering niet door gaat (bijvoorbeeld omdat u ervan afziet of omdat wij u hebben laten weten dat wij uw aanvraag afwijzen) vervalt ook het recht op deze uitkering.
- De beperkingen zoals die in artikel 6 van deze voorwaarden worden genoemd gelden ook voor deze voorlopige dekking.
- U betaalt voor deze voorlopige dekking geen extra premie.

### 5.3 Wanneer keren wij uit als er meer verzekerden zijn?

Het kan zijn dat u meer dan één persoon als verzekerde heeft opgegeven. Bijvoorbeeld u en uw echtgenoot/geregistreerd partner. Op het polisblad staat wie de verzekerden zijn. Door het overlijden van één van de verzekerden vóór de einddatum van de verzekering stopt de verzekering. Wij keren dan uit. Wij keren maar eenmaal het verzekerde bedrag uit. Wij keren dus niet nog een keer uit als daarna de andere verzekerde overlijdt. Ook als beide verzekerden gelijktijdig vóór de einddatum overlijden, keren wij het verzekerde bedrag maar eenmaal uit.

### 5.4 Aan wie betalen wij de uitkering?

Wij betalen de uitkering aan een begunstigde. U kunt meer begunstigden in een lijstje hebben opgegeven. De begunstigde die als nummer 1 in het lijstje staat, krijgt de uitkering. Maar:

- Is deze persoon overleden vóór het overlijden van de verzekerde, dan gaat de uitkering naar de volgende op het lijstje. Enzovoorts.
- Overlijdt de begunstigde aan wie wij volgens het lijstje moeten uitkeren nadat de verzekerde is overleden, maar voordat aan ons is doorgegeven dat deze begunstigde de uitkering aanvaardt, dan gaat de uitkering naar de volgende op het lijstje. Enzovoorts.
- In het geval de begunstigde de uitkering heeft aanvaard, maar overlijdt voordat wij het bedrag hebben betaald, keren wij uit aan de nabestaanden van deze begunstigde en niet aan de volgende op het lijstje.

### 5.5 Aan wie betalen wij de uitkering als de verzekering verpand is?

Het kan zijn dat u uw verzekering heeft afgesloten om met de uitkering (een deel van) uw hypotheek of lening af te lossen. Als u daarvoor uw verzekering heeft gekoppeld aan uw hypotheek (wij noemen dit verpanden) dan vermelden wij dit op uw polisblad. Doet de situatie zich voor dat wij moeten uitkeren, dan betalen wij het bedrag altijd uit aan uw bank/geldverstrekker. Is de uitkering hoger dan het bedrag dat u nog voor de hypotheek of lening af moet lossen? Dan betalen we de rest van de uitkering aan de begunstigden.

### 5.6 Welke informatie hebben wij nodig voor het doen van de uitkering?

- Op het moment dat wij het bericht ontvangen dat de verzekerde of één van de verzekerden is overleden voor de einddatum, zetten wij alles in gang om de uitkering te doen. Afhankelijk van de situatie hebben wij bepaalde informatie nodig, onder andere het bewijs van overlijden en bij verpanding een bericht van de bank of geldverstrekker.
- Wij sturen de persoon die bij ons de melding van overlijden heeft gedaan een brief waarin precies staat welke informatie wij nodig hebben. Het kan zijn dat we deze informatie voor onze administratie in onze archieven bewaren en wij deze informatie dus niet terugsturen.
- Vervolgens controleren we wie de begunstigde is. Om de uitkering te kunnen krijgen moet de begunstigde per brief of e-mail aan ons laten weten dat hij of zij de uitkering wil hebben.
- De bankrekening waarop wij de uitkering betalen, moet op naam van de begunstigde staan. Wij kunnen de uitkering alleen betalen op een bankrekening bij een bank in Nederland of de Europese Unie. Als de bank kosten in rekening brengt voor de betaling, trekken wij deze kosten van de uitkering af.

### **5.7 Wat moet de begunstigde doen om de uitkering te ontvangen?**

Om de uitkering te kunnen krijgen moet de begunstigde per brief of e-mail aan ons laten weten dat hij of zij de uitkering wil ontvangen. Wij vergoeden geen rente over het bedrag van de uitkering. De begunstigde moet ons dus zo snel mogelijk vragen om de uitkering te betalen. Als de uitkering niet binnen 5 jaar wordt gevraagd, dan zijn wij niet meer verplicht om de uitkering te betalen.

### **5.8 Wat gebeurt er als wij hebben uitgekeerd?**

Nadat wij een uitkering hebben gedaan stopt de verzekering automatisch. U hoeft dan geen premie meer te betalen.

## **6 Wanneer keren wij niet uit of keren wij een lager bedrag uit?**

### **6.1 Als er onvolledige of onjuiste informatie is verstrekt.**

Wij gaan ervan uit dat alle opgegeven informatie volledig en juist is. Als dat later niet zo blijkt te zijn, dan kunnen wij de verzekering opzeggen. Of wij kunnen de uitkering verlagen of een uitkering weigeren. Is de leeftijd van een verzekerde niet juist opgegeven, dan wordt de uitkering aangepast aan de juiste leeftijd. Als de verzekerde bij ons bekend is als niet-roker, en later blijkt bij het overlijden dat deze verzekerde rookte of in de 2 jaar voor het overlijden heeft gerookt, dan keren wij 50% van het verzekerde bedrag uit.

### **6.2 Als de verzekerde binnen twee jaar zelfmoord pleegt.**

Als de verzekerde binnen twee jaar na de begindatum van de verzekering zelfmoord pleegt, probeert te plegen of iemand hem hiermee laat helpen, keren wij niet uit. Ook als duidelijk is dat de zelfmoord geen opzet was, of niet welbewust heeft plaatsgevonden, bijvoorbeeld bij zelfdoding door acute waanzin keren wij niet uit. Bij euthanasie keren wij wel uit, maar dan moet de euthanasie volgens de regels van de wet zijn uitgevoerd.

### **6.3 Als de verzekerde deelneemt aan oorlog of gevechtshandelingen.**

Als de verzekerde militair of strijder is en overlijdt bij deelname aan een oorlog of gevechtshandelingen, dan keren wij niet uit. Voor Nederlandse militairen of ambtenaren in dienst van het Ministerie van Defensie hebben wij afspraken gemaakt voor polissen die verpand zijn. Gaat het om een door het Ministerie van Defensie speciaal aangemerkte missie of gevechtshandeling, dan keren wij het hele verzekerde bedrag uit als wij van het Ministerie een deel hiervan terug kunnen ontvangen.

### **6.4 Als er sprake is van opzet of grove schuld.**

Wij keren niet uit als een begunstigde de verzekerde met opzet heeft gedood. Of met opzet aan zijn overlijden heeft meegewerkt. Of met opzet niets heeft gedaan, terwijl hij had kunnen voorkomen dat de verzekerde zou overlijden. Wij keren ook niet uit als het overlijden is veroorzaakt door opzet of grove schuld van de verzekerde zelf of iemand anders die belang heeft bij het overlijden van de verzekerde. Opzet houdt in dat iemand bewust iets doet, terwijl hij weet dat hijzelf of iemand anders daardoor kan overlijden. Een voorbeeld van grove schuld is een bestuurder die dronken achter het stuur stapt.

### **6.5 Als er nog premies niet of niet volledig betaald zijn.**

Als er premies nog niet of niet volledig zijn betaald, zullen wij die aftrekken van het uit te keren bedrag.

## 6.6 Als de verzekerde overlijdt bij deelname aan de lucht- of ruimtevaart.

Bij overlijden door een ongeval bij deelname aan de lucht- of ruimtevaart keren wij niet uit. Behalve bij deelname als passagier of bemanningslid in dienst bij een onderneming voor de burgerluchtvaart.

## 6.7 Als het in Nederland oorlog wordt.

Als het oorlog wordt in Nederland keren wij bij overlijden maar 90% van het verzekerde bedrag uit. De Nederlandsche Bank bepaalt in dit geval wanneer het oorlog is. Binnen 9 maanden na afloop van de oorlog bepalen we of we deze korting handhaven of dat we deze alsnog uitkeren. Dat is afhankelijk van het extra verlies dat we hebben geleden als gevolg van de oorlog.

## 6.8 Als de verzekerde langer dan 60 dagen naar het buitenland gaat.

Als een verzekerde in het buitenland gaat wonen of langer dan 60 dagen naar het buitenland gaat, kunnen wij die persoon niet meer verzekeren. Neemt u in dat geval van te voren contact met ons op. In sommige gevallen kan de verzekering (bijvoorbeeld met een hogere premie of een lager verzekerd bedrag) toch worden voortgezet. Dat is afhankelijk van de situatie van dat moment.

## 6.9 Als de verzekerde overlijdt door (de gevolgen van) terrorisme.

Als de verzekerde overlijdt door (de gevolgen van) terrorisme keren wij het bedrag uit dat wij ontvangen van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismede schade NV (NHT). Dat kan een lager bedrag zijn dan het door u verzekerde bedrag. Wat wij bedoelen met Terrorismede schade kunt u lezen in het Clausuleblad Terrorismedekking. U kunt hierover ook informatie vinden op [www.terrorismede schade.nl](http://www.terrorismede schade.nl).

## 6.10 Wat gebeurt er als we niet of een lager bedrag hebben uitgekeerd?

De verzekering stopt nadat (één van) de verzekerde(n) is overleden. Dus ook als wij niet of een lager bedrag hebben uitgekeerd. U hoeft dan uiteraard ook geen premie meer te betalen.

## 7 Uw persoonlijke gegevens

Als u klant bij ons wordt dan vragen wij om uw persoonlijke gegevens. Het is belangrijk dat wij altijd de juiste persoonlijke gegevens van u hebben. Het is uw verantwoordelijkheid eventuele wijzigingen direct aan ons door te geven. Dat kan per brief of per e-mail.

Wij kunnen uw persoonsgegevens gebruiken om:

- uw aanvraag of wijzigingen te verwerken;
- overeenkomsten met u te sluiten en die te kunnen uitvoeren;
- statistisch onderzoek te doen;
- te zorgen dat de financiële sector veilig en integer blijft;
- fraude te voorkomen en te bestrijden;
- te voldoen aan de wet;
- de relatie met u te onderhouden en uit te breiden;
- u aanbiedingen te doen;
- deze te delen met zakelijke partners, zoals uw financieel adviseur en de medisch adviseur

Op onze website ([www.leidscheverzekeringen.nl](http://www.leidscheverzekeringen.nl)) onder het kopje "privacy" beschrijven wij hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan. Wij voldoen aan de Wet bescherming persoonsgegevens en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. De Gedragscode vindt u op: [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

In verband met een verantwoord acceptatie-, risico en fraudebeleid kunnen wij uw gegevens raadplegen en vastleggen bij de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) in Den Haag. Doelstelling van de verwerking van persoonsgegevens bij Stichting CIS is voor verzekeraars risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Wilt u meer weten over de Stichting CIS en hoe zij met persoonsgegevens omgaat? Kijk dan op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl). Hier vindt u ook het privacyreglement van Stichting CIS.

## Contact informatie

### Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Heeft u vragen? Neem dan gerust contact op met uw financieel adviseur of met ons. Wij kunnen uw vragen over de verzekering beantwoorden. Wij geven u echter geen financieel advies. Daarvoor kunt u terecht bij uw financieel adviseur. Wilt u contact met ons opnemen, dan kan dat per brief, e-mail of telefonisch.

### Leidsche verzekeringen

E-mail: [woongarant@leidscheverzekeringen.nl](mailto:woongarant@leidscheverzekeringen.nl)

Website: [www.leidscheverzekeringen.nl](http://www.leidscheverzekeringen.nl)

Telefoon: 0180-555 255

Correspondentieadres Postbus 11  
2800 AA Gouda

Bezoekadres: Kampenringweg 45-A  
2803 PE Gouda

(kijkt u even op [www.leidscheverzekeringen.nl](http://www.leidscheverzekeringen.nl) voor het meest recente adres)

## 8 Klacht melden

### 8.1 Bent u niet tevreden?

Bent u niet tevreden over ons product of onze manier van werken? Dan willen wij dit graag van u horen. Dit geeft ons de kans om u op een goede manier te helpen. En het helpt ons om onze producten en ons werk te verbeteren. Probeer altijd eerst te praten met uw financieel adviseur. Of met een medewerker van ons. Vindt u samen geen oplossing? Dan kunt u een klacht bij ons melden.

### 8.2 Waar kunt u een klacht melden?

Geeft u uw klacht alstublieft door aan onze Klachtenservice. Dit kan door een e-mail of een brief te sturen naar de directie. Wij beantwoorden uw klacht uiterlijk binnen twee weken.

Wij doen onze uiterste best uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Vindt u toch dat wij uw klacht niet of niet goed hebben opgelost? Neem dan binnen drie maanden contact op met het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Het KiFiD bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen (zie [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Het adres van het KiFiD is:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag





Telefoon 0900 - FKLACHT (0900 - 355 22 48)

Wilt u meer weten over een klachtenprocedure bij het KiFiD en de kosten daarvan, kijk dan op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl), of neem rechtstreeks contact op met het KiFiD.