



Dienstverleningsdocument Nederburgh Spanje

1. Wie zijn wij?

Nederburgh Spanje is onderdeel van Nederburgh Risico en Assurantiemanagement B.V. en richt zich op Nederlandstalige klanten in Nederland en Spanje die behoefte hebben aan duidelijke begeleiding bij verzekeringen en risicovraagstukken.

Wij combineren kennis van de Nederlandse verzekeringspraktijk met ervaring in situaties waarin wonen, werken, ondernemen of vastgoed in Spanje een rol speelt.

Vergunningnummer: autoriteit financiële markten (AFM) 12042950.

Aansluitnummer: Klachteninstituut Financiële dienstverlening (Kifid) 300.015929

2. Waarvoor kun je bij ons terecht?

Je kunt bij ons terecht voor advies, begeleiding en bemiddeling op het gebied van schadeverzekeringen en aanverwante risico's. Daarbij kun je denken aan particuliere en zakelijke verzekeringen, maar ook aan situaties met een internationale of grensoverschrijdende component.

Onze dienstverlening is met name geschikt voor:

particulieren die duidelijk advies willen over hun verzekeringen;

ondernemers en zelfstandigen die ondersteuning zoeken bij risico's en verzekeringsoplossingen;

Nederlanders die wonen of verblijven in Spanje;

klanten met een woning, verhuurobject of andere belangen in Spanje;

mensen die behoefte hebben aan begeleiding in het Nederlands, met begrip voor de verschillen tussen Nederland en Spanje.

3. Hoe werken wij?

Een goede verzekering begint niet bij een polis, maar bij een goed gesprek. Daarom starten wij meestal met een inventarisatie van jouw situatie, wensen, risico's en eventuele bestaande verzekeringen.

Daarna bekijken wij welke oplossing het beste past. Dat kan bestaan uit advies, het vergelijken van mogelijkheden, het opvragen van offertes en – als je dat wilt – begeleiding bij het afsluiten of aanpassen van een verzekering.

Onze dienstverlening kan bestaan uit:

inventarisatie van jouw persoonlijke of zakelijke situatie;

uitleg over risico's, dekking en aandachtspunten;

advies over passende verzekeringsoplossingen;

vergelijking van mogelijkheden;

bemiddeling bij aanvraag, wijziging of beëindiging van verzekeringen;

ondersteuning bij vragen tijdens de looptijd;

begeleiding bij schade of contact met verzekeraar.

4. Transparantie over kosten

Wij vinden het belangrijk om vooraf duidelijk te zijn over onze werkzaamheden en de kosten daarvan. Daarom maken wij graag helder wat je van ons mag verwachten en wanneer een vergoeding van toepassing is.

Wanneer wij na een eerste gesprek aan de slag gaan met het inventariseren van jouw situatie, het beoordelen van mogelijkheden en het opvragen of uitwerken van een offerte, besteden wij tijd en expertise aan jouw dossier. Als je na dit eerste gesprek en het advies over de inhoud van de offerte besluit geen gebruik te maken van onze verdere dienstverlening, kunnen wij een onkostenvergoeding van tussen de € 50 en € 150 exclusief btw in rekening brengen, de hoogte van de vergoeding is afhankelijk van de tijd die aan het advies en offertetraject is besteed. Bij voorkeur stellen wij de hoogte van de vergoeding in overleg met jou af. Deze vergoeding is bedoeld als een redelijke tegemoetkoming voor de verrichte werkzaamheden en wordt vooraf op een duidelijke en transparante manier met je afgestemd.

Zo weet je waar je aan toe bent, terwijl wij voldoende ruimte houden om serieus en zorgvuldig naar jouw situatie te kijken.

Als je na het advies of de offerte wel met ons verdergaat, zijn er geen additionele kosten.

5. Wat mag je van ons verwachten?

Je mag van ons verwachten dat wij helder communiceren, zorgvuldig werken en meedenken over een oplossing die past bij jouw situatie. De dienstverlening is professioneel, persoonlijk en gericht op vertrouwen, met een klantvriendelijke benadering in de je/jij-vorm.

Omdat veel dossiers raken aan wonen, leven of ondernemen in Spanje, houden wij ook rekening met taal, lokale omstandigheden en praktische verschillen tussen beide landen.

Communicatie kan plaatsvinden in het Nederlands, en waar nodig ook in het Engels of Spaans, afhankelijk van het dossier en de betrokken partijen.

6. Wat verwachten wij van jou?

Om je goed te kunnen adviseren, is het belangrijk dat je ons tijdig de juiste en volledige informatie geeft. Alleen dan kunnen wij risico's goed beoordelen en een passend voorstel uitwerken.

Wij vragen je daarom om wijzigingen in jouw situatie, relevante documenten en bijzonderheden zo snel mogelijk met ons te delen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan veranderingen in gezinssituatie, woninggebruik, onderneming, verhuur of verblijf in het buitenland.

7. Privacy en zorgvuldigheid

Persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor zover dat nodig is om onze dienstverlening uit te voeren, contact te onderhouden en – waar nodig – zaken af te stemmen met verzekeraars of andere betrokken partijen. De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats met inachtneming van de geldende privacyregels.

8. Klachten of vragen

Heb je een vraag over onze werkwijze of ben je ergens niet tevreden over, dan horen wij dat graag zo snel mogelijk. In de meeste gevallen is een open en snelle afstemming de beste manier om samen tot een oplossing te komen.

9. Slotbepaling

Dit document is bedoeld om je vooraf een helder beeld te geven van onze dienstverlening. Waar nodig kunnen aanvullende afspraken worden vastgelegd in een aparte opdrachtbevestiging, offerte of algemene voorwaarden.