

# knab®

## Knab Verzekerden Dienstenwijzer



## 1. Onze financiële dienstverlening

Knab heeft als doel om jou te helpen met je verzekeringen. Via de website bieden we daarom onafhankelijke informatie over (schade)verzekeringen. Daarnaast kun je via de website autoverzekeringen en woonverzekeringen vergelijken, aanvragen en afsluiten. Onze gevolmachtigde agent 'RISK' handelt de verzekering met je af. Bovendien zijn wij telefonisch bereikbaar voor al je vragen of opmerkingen.

### Schadeverzekering aanvragen via RISK (autoverzekeringen en woonverzekeringen)

Knab werkt samen met RISK om verzekeringen aan te bieden. RISK is een gevolmachtigd agent. Vraag je een verzekering aan via Knab? Dan is RISK de partij die de aanvraag beoordeelt namens de verzekeraars. Ook handelt RISK schades af en int RISK de premies namens de verzekeraars.

RISK kan dit doen, omdat verzekeraars hier hun volmacht voor hebben gegeven. Let op: RISK biedt alle verzekeringen aan in één pakket, het zogenoemde 'Subliempakket'. Deze naam kom je daarom tegen in de communicatie over je verzekering. Het wordt ook Subliempakket genoemd als je slechts één verzekering afsluit.

De schadeverzekeringen via RISK kun je online vergelijken, aanvragen en afsluiten via de Knab website. Knab Verzekeren geeft je een vergelijking tussen verschillende producten gerangschikt op prijs. Dit is dan geen advies, maar puur een vergelijking. Knab Verzekeren geeft het duidelijk aan als we enkel een overzicht laten zien.

## 2. Jouw gegevens

We willen je zo goed mogelijk van dienst zijn. Daar hebben we je gegevens voor nodig. Deze gebruiken we onder andere:

- om je persoonlijk advies te geven over je verzekeringen;
- om je een overzichtelijke vergelijking te geven;
- om je wensen en behoefte te weten;
- om overeenkomsten voor je aan te vragen;
- om je op de hoogte te houden van je aanvraag via serviceberichten;
- om je e-mailnieuwsbrieven, marketingactiviteiten en andere informatie die je per mail ontvangt te sturen. Je kunt je hiervoor overigens afmelden via een link in de e-mail;
- om te kunnen voldoen aan overige wettelijke verplichtingen.

Uiteraard gaat Knab Verzekeren uiterst zorgvuldig met je gegevens om. Onze systemen zijn goed beveiligd en we verkopen je gegevens niet door aan derden. Hier kun je meer over lezen in ons [privacybeleid](#).

## 3. Hoe onafhankelijk is Knab?

Knab werkt geheel onafhankelijk en objectief, waarbij jouw belang als klant altijd voorop staat.

We hebben geen speciale afspraken met of verplichtingen aan verzekeraars. Ook niet met onze aandeelhouder Aegon.

## 4. Zo kan Knab Verzekeren jou optimaal helpen

We willen je zo goed mogelijk helpen. Daar hebben we jouw hulp bij nodig.

- Geef juiste en volledige informatie door. Heb je bijvoorbeeld schade, maar geef je onvolledige of onjuiste informatie door? Dan krijg je de schade niet (helemaal) vergoed.
- Voor bepaalde diensten en producten moeten we je identiteit vaststellen, bijvoorbeeld aan de hand van je rijbewijs of paspoort. We kunnen hier dus om vragen.
- Verandert er iets in je persoonlijke situatie? Of veranderen er dingen die verzekerd zijn? Geef dit aan ons door. Bij veranderingen kun je denken aan:
  - een geboorte;
  - je gaat samenwonen;
  - je gaat trouwen;
  - je gaat scheiden;
  - overlijden;
  - de bestemming van je woning wijzigt;
  - je krijgt ander werk;
  - je gaat flink meer of minder verdienen;
  - je koopt iets kostbaars;
  - een aan- of verbouwing van je huis;
  - je gaat verhuizen;
  - je stopt of wijzigt een verzekering bij een andere verzekeraar.

Je hebt meestal rechtstreeks contact met ons. Soms gaat het echter via de verzekeraar zelf of via de gevolmachtigde partij die namens de verzekeraar optreedt.

## 5. Praktische zaken

### De premie

Je betaalt de premie direct aan RISK, waar de verzekering is afgesloten. Meestal gaat dit via een automatische incasso. Als jij RISK machtigt, kan deze de premie automatisch van je rekening afschrijven. Dat gebeurt bijna altijd op een vast, van tevoren afgesproken moment.

### Vragen over de afschrijving

Heb je vragen over de afschrijving van je premie? Of ben je het niet eens met de hoogte van het afgeschreven bedrag? Wil je de afschrijving terugdraaien? Voor al dit soort vragen kun je contact met ons opnemen voor advies en/of hulp.

### Wat zijn verdere afspraken rondom premiebetaling?

Je hoort van tevoren van de RISK wanneer de premiebetaling of -afschrijving plaatsvindt. In principe betaal je de premie maandelijks.

### Problemen met de premiebetaling?

Betaal de premie altijd op tijd. Doe je dit niet en heb je schade? Dan kan de verzekeraar in bepaalde gevallen weigeren de schade te vergoeden. Ook kan de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïnd. De kosten die hierbij komen kijken zijn voor jou.

Verwacht je niet op tijd te kunnen betalen? Laat het ons weten. Dan zoeken we samen met jou naar een oplossing.

## De polis

Je ontvangt een polis van de RISK voor elke verzekering die je afsluit. Afhankelijk van de (achterliggende) verzekeraar, ontvang je deze via de post of digitaal. Dit staat altijd aangegeven in de voorwaarden.

Op de polis staat waarvoor je verzekerd bent. Verandert er iets? Dan krijg je een nieuwe polis.

## Inzicht in je verzekeringen

Je krijgt van RISK alle informatie toegestuurd.

## Transparant over de beloning

Het gebruik van de website en het vergelijken van verzekeringen is gratis voor jou.

Knab ontvangt een beloning van RISK (provisie) als je een product via Knab hebt afgesloten of als je doorklikt naar de website van een verzekeraar die we wel meenemen in de vergelijking, maar waarvan je de verzekering niet via ons kunt afsluiten.

Als Knab provisie ontvangt, dan is dat een percentage van de maandpremie. Dit rekent de verzekeringsmaatschappij of RISK door aan jou. Het is onderdeel van de premie die je betaalt, dus je krijgt er geen extra factuur voor.

De percentages van de provisie verschillen per verzekeringsproduct en liggen tussen de 10% en 20%. Knab hanteert een van de laagste percentages in de markt, waardoor je bij ons vaak een lagere premie betaalt dan bij andere aanbieders.

We gebruiken deze provisie simpelweg om ons werk te kunnen doen. Hiermee dekken we de kosten die we, net als elke financieel adviseur en vergelijkingssite, maken voor het geven van financieel advies en voor de bemiddeling die we doen. Onze medewerkers ontvangen een standaard vaste beloning, via hun salaris. Ze worden dus niet extra beloond voor bijvoorbeeld sales of omzet.

Als we je doorsturen naar een verzekeraar en jij daar de polis afsluit, kunnen we ook een eenmalige vergoeding krijgen. De hoogte wisselt per verzekeraar en type verzekering, en ligt tussen de € 35 en € 70.

## Bedenkijd bij aankoop op afstand

Sluit je als particuliere klant een schadeverzekering af via de telefoon of internet? Dan geldt een bedenktijd. Ook als je via Knab een verzekering aanvraagt. Na ontvangst van de (digitale) polis kun je de verzekering ongedaan maken. Dit heet het ontbindingsrecht.

De bedenktijd is maximaal **14 dagen** en deze gaat in zodra jij de (digitale) polis hebt ontvangen. Dus wil je de verzekering toch niet? Dan kun je hem binnen 14 dagen na ontvangst van de polis opzeggen. De polis wordt dan uit het systeem verwijderd. Let op: als je de verzekering binnen de bedenktijd opzegt, heb je in deze periode ook geen verzekering gehad en kun je geen eventuele schade claimen.

## De bedenktijd geldt niet altijd

De bedenktijd geldt niet voor verzekeringen:

- met een looptijd korter dan één jaar;
- waarbij nadrukkelijk is overeengekomen dat deze volledig zijn uitgevoerd voordat de bedenktijd is afgelopen.

## Onze kwaliteit

Wij voldoen aan de eisen die de Wet op Financieel Toezicht stelt. Ook beschikken we over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen en te mogen adviseren en bemiddelen in financiële producten. Ook zijn wij in het bezit van een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

## Je wilt opzeggen

Je hebt het recht op om elk moment de relatie met ons te beëindigen. Je kunt dit via de website doorgeven, of via de Servicedesk.

Wel moet je er rekening mee houden dat je niet je lopende verzekering kunt overdragen aan een andere tussenpersoon. Je zal dan een nieuwe verzekering moeten aanvragen bij je nieuwe adviseur en je oude verzekering moeten beëindigen bij RISK.

Knab kan zelf ook het initiatief nemen om de relatie met jou te beëindigen. Je bestaande verzekeringscontracten blijven dan gewoon in stand.

## Je wilt je verzekering opzeggen

Als je de verzekering wilt opzeggen, kun je dat aan ons laten weten. Uiteraard mag je dit ook direct met RISK afhandelen. Let hierbij op de looptijd van de verzekering. Deze varieert per verzekeraar.

## Je hebt een klacht

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening? Dan horen we dat graag zo snel mogelijk. Neem daarvoor contact op met onze Servicedesk. Je kunt je klacht ook sturen naar:

*Knab Verzekeren*  
T.a.v. Servicedesk  
Postbus 752  
2130 AB Hoofddorp  
E-mailadres: [verzekeren@knab.nl](mailto:verzekeren@knab.nl)

We behandelen je klacht zorgvuldig. Als je vindt dat de klacht niet naar behoren wordt afgehandeld, kun je de klacht voorleggen aan het Kifid:

*Klachteninstituut Financiële Dienstverlening*  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
0900 355 22 48

info@kifid.nl  
www.kifid.nl

Als je hier geen gebruik van wilt maken, kun je ook naar de burgerlijke rechter.