



## Dienstenwijzer

W.A. Hienfeld B.V.

Van toepassing op de volgende producten:  
- Loss of Licence Verzekering  
- Training Expenses Verzekering

## Inleiding

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze dienstverlening voor de Loss of Licence- en de Training Expenses verzekering. Conform de Wet op het financieel toezicht (Wft) bieden wij u voorafgaand aan het afnemen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening. Deze informatie treft u hierna aan. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

*Belangrijk: Dit document is puur informatief en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen.*

## Wie zijn wij?

Hienfeld is een assuradeurenbedrijf opgericht in 1874. Hienfeld heeft zich ontwikkeld als een nichespeler voor bedrijfsmatige en particuliere verzekeringen. Wij ontwikkelen verzekeringsproducten, die wij distribueren via het onafhankelijk intermediair. In diverse niches is Hienfeld marktleider. Onze specialismen zijn onder andere:

1. Loss of Licence en Training Expenses verzekeringen voor piloten;
2. Ongevallen verzekeringen voor bedrijven en particulieren;
3. Reisverzekeringen voor bedrijven en particulieren;
4. Kunst- en kostbaarhedenverzekeringen;
5. Pakketverzekering voor vermogende particulieren;
6. Woonhuis- en inboedelverzekering in het buitenland.

## Onze bedrijfsgegevens:

W.A. Hienfeld B.V.

Postadres: Postbus 75133, 1070 AC Amsterdam

Bezoekadres: Wisselwerking 16, 1112 XM Diemen

Telefoon: (24 uur per dag bereikbaar in geval van nood) 020- 5 469 469

Internetadres: [www.hienfeld.nl](http://www.hienfeld.nl)

Email: [acceptatie@hienfeld.nl](mailto:acceptatie@hienfeld.nl) of voor een schademelding [schade@hienfeld.nl](mailto:schade@hienfeld.nl)

## Inschrijvingen:

- W.A. Hienfeld B.V. heeft een vergunning bij de Autoriteit Financiële Markten ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) onder nummer 12003685
- W.A. Hienfeld B.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer 33240513

## Onze dienstverlening:

Over de producten Loss of Licence en Training Expenses geven wij geen advies, Dit wordt ook wel "execution only" genoemd. De Wft verplicht Hienfeld om klanten er expliciet op te wijzen wanneer advisering geen onderdeel uitmaakt van de dienstverlening. Execution only is bedoeld voor die klant, die precies weet wat hij of zij wil hebben. Deze vorm van verzekeren is uitsluitend geschikt voor potentiële **verzekeringnemers die geen behoefte hebben aan een advies, en die zelf voldoende deskundig zijn om een keuze uit verschillende verzekeringsproducten te maken.** U kiest dus zelf voor een bepaald product en de invulling binnen dat product.

### **Welke diensten verrichten wij voor U?**

Op basis van de door u verstrekte gegevens brengen wij een offerte uit voor de door u gewenste verzekering. Als u het verzekeringsvoorstel accepteert, zullen wij u het volledige verzekeringsaanvraagformulier toezenden. Aan de hand hiervan accepteren wij definitief, en maken na acceptatie een verzekeringsovereenkomst op, zijnde de polis. Deze verzenden wij aan u. De verzekering zullen wij zorgvuldig administreren. In het geval van schade zullen wij die in behandeling nemen en met u afwikkelen.

### **Welke diensten verrichten wij niet voor U?**

Bij wezenlijke wijzigingen in het door u afgesloten product zullen wij u hierover informeren. Deze verplichting volgt uit de Wft, Wat wij niet doen is (periodiek) controleren of het product en/of de voorwaarden hiervan nog bij u passen.

### **Wat te doen in geval van schade?**

Voor een snelle schadeafwikkeling op grond van de verzekeringsvoorwaarden is het belangrijk dat u een schade zo snel mogelijk aan Hienfeld meldt onder vermelding van uw polisnummer. Hierna zullen wij met u in contact treden om u te informeren welke vervolgstappen er genomen worden om tot de schadevaststelling en schadeafwikkeling te komen.

Eventuele schade-uitkering(en) zullen door ons rechtstreeks aan u worden uitgekeerd op een door u aangegeven IBAN bankrekeningnummer.

### **Onze relatie met verzekeraars:**

Wij brengen uw verzekering onder bij verzekeraars die voldoen aan onze minimeisen ten aanzien van financiële solvabiliteit. De risicodragers van onze verzekeringen zijn gerenommeerde binnenlandse en buitenlandse verzekeringsmaatschappijen. Wij zijn onafhankelijk en bepalen zelf met welke verzekeraars wij samenwerken.

### **Onze onafhankelijkheid:**

W.A. Hienfeld B.V. is een zelfstandige onderneming. Er zijn geen financiële instellingen die stemrecht of aandelen in onze onderneming hebben.

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

Om u optimaal van dienst te zijn, vragen wij ook een aantal zaken van u. Het is in uw belang dat u ons volledige, tijdige, actuele en complete gegevens verstrekt. Als doorgegeven gegevens wijzigen geef ons deze wijzigingen dan door. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, wijziging van uw telefoonnummer of email-adres, een andere baan een periode van werkloosheid of arbeidsongeschiktheid. Indien wij u een bepaalde verzekering leveren zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden of vragen om formulieren in te vullen. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen indien iets niet duidelijk is.

Controleer polissen altijd zelf en let er daarbij op of deze zijn opgesteld conform uw opdracht.

Vanzelfsprekend controleren wij de door ons verzonden documentatie en polissen ook. Betaal uw premies op tijd. Het niet betalen van de premie heeft tot gevolg dat uw dekking wordt opgeschort, dan bent u gedurende die tijd niet verzekerd. U moet de premie wel alsnog betalen.



### Hebt u een klacht?

Vanzelfsprekend doen wij onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u een klacht wilt indienen. U kunt deze dan voorleggen aan:

De directie van W.A. Hienfeld B.V.  
Postbus 75133  
1070 AC Amsterdam

Wij zullen dan zo spoedig mogelijk contact met u opnemen. Als de uitkomst van de tussenkomst van onze directie voor u niet bevredigend is, kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag