

Dienstenwijzer

U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Overwater Assurantie Adviesbureau B.V. info@overwater-advies.nl
info@oldtimers-verzekeren.nl
Overwater Pensioenconsultants B.V. info@overwater-advies.nl

Wilhelminastraat 6
3271 BZ Mijnsheerenland

Stationsplein 21
4461 HP Goes

Telefoon: 0186-820000

Bij spoed, zoals ongeval, overlijden of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via
Het noodnummer: 06-10 73 83 04

Wij zijn geopend op werkdagen van 8:30 tot 17:30 uur.

Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op onze voicemail volgen.

Een telefonische opdracht en/of telefonisch doorgegeven van wijzigingen en/of aanvullingen dient u per omgaande schriftelijk of via één van bovenstaande e-mail aan ons te bevestigen.

A. Wie zijn wij?

Overwater Assurantie Adviesbureau B.V., Overwater Pensioenconsultants B.V. (hierna: "Overwater") zijn pensioenadvies- en assurantiëkantoren. Wij adviseren particulieren en bedrijven over financiële risico's en bemiddelen bij het afsluiten van verzekeringen, hypotheek, bancaire producten en pensioenen die bij de individuele klant passen.

Wij hechten waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen en pensioenen. Ook op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) moeten wij u goed informeren. In onze dienstverlening staat de relatie met de klant centraal en houden wij zoveel mogelijk rekening met de persoonlijke of zakelijke wensen van de klant.

B. Onze diensten

B1 Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. Schadeverzekeringen

Wij bieden verzekeringen die schade vergoeden in verschillende situaties, zoals ziekte, arbeidsongeschiktheid, verlies van bagage, een aanrijding met uw auto of brand in uw woning. Voorbeelden hiervan zijn arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, reisverzekeringen, motorrijtuigenverzekeringen, brandverzekeringen en aanvullende zorgverzekeringen.

2. Verzekeringen bij overlijden of blijvende invaliditeit

Deze verzekeringen bieden financiële zekerheid bij overlijden of blijvende arbeidsongeschiktheid van u of een gezinslid.

3. Levensverzekeringen

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen voor het opbouwen van aanvullend pensioen, de studie van uw kind of de aflossing van een lening. Denk aan: koopsompolis, studieverzekering, overlijdensrisicoverzekering of een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

4. Hypotheken

Wij zorgen ervoor dat de financiering voor de aankoop van uw woning aansluit bij uw persoonlijke en financiële situatie.

Let op: de kredietverstrekker beoordeelt of een lening verantwoord is en kan een aanvraag afwijzen. Indien gewenst verwijzen wij u naar een externe, gespecialiseerde hypotheekadviseur.

5. Financiële planning

Dit houdt in dat wij u inzicht geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen dan wel te doen toenemen. Uit hoofde van ons werk beschikken wij over uw klantgegevens. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

B2. Schadeverzekeringen

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen dan kunnen wij u de volgende (niet limitatief genoemde) diensten aanbieden:

1. Wij brengen uw huidige verzekeringspakket in kaart en analyseren uw risico's. Daarbij adviseren wij welk deel van de risico's u kunt verzekeren en welke u eventueel voor eigen rekening kunt nemen. Tevens bewaken wij dat u niet te veel, maar ook niet te weinig bent verzekerd.
2. Wij informeren u over de belangrijkste verschillen in voorwaarden tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten en adviseren u bij het maken van een passende keuze die aansluit bij uw wensen en omstandigheden.
3. Wij kunnen u ondersteunen bij het aanvragen van een verzekering, waaronder het invullen en controleren van de aanvraaggegevens en het beoordelen van de polis op juistheid en volledigheid ten opzichte van de aanvraag.
4. Wij kunnen u begeleiden bij het opzeggen of wijzigen van bestaande verzekeringen en controleren de door verzekeraars in rekening gebrachte premies.
5. Indien noodzakelijk of gewenst kunnen wij u ondersteunen bij het verkrijgen van een voorlopige dekking gedurende de periode tussen aanvraag en acceptatie van de verzekering.
6. Wij zorgen voor het beheer van uw verzekeringspakket en voeren periodieke evaluaties uit. Daarbij bespreken wij met u of voortzetting, aanpassing of het onderbrengen bij een andere verzekeraar wenselijk is. Uw gegevens worden zorgvuldig in een persoonlijk dossier bewaard.
7. Indien u schade ondervindt, behartigen wij uw belangen in het contact met de verzekeraar en begeleiden wij u bij de schadeafhandeling.
8. Wij geven waar mogelijk preventieve adviezen om schade te voorkomen, zoals het beperken van risico's op bijvoorbeeld brand of diefstal, en denken met u mee over het optimaliseren van uw verzekeringssituatie.

B3. Verzekeringen bij overlijden of blijvende invaliditeit

1. In geval van overlijden of blijvende invaliditeit ondersteunen wij u of uw nabestaanden bij het treffen van de noodzakelijke maatregelen richting de verzekeraar ten behoeve van de afwikkeling van een eventuele uitkering.

B4. Levensverzekeringen

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening op het gebied van levensverzekeringen dan kunnen wij u de volgende (niet limitatief genoemde) diensten aanbieden:

1. Wij kunnen voor u uw gezinssamenstelling inventariseren en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt getroffen, waaronder voorzieningen voor pensioen.
2. Wij onderzoeken welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden die op uw situatie van toepassing zijn.
4. Wij kunnen u terzijde staan bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
5. Wij kunnen samen met u controleren of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
6. In een later stadium kunnen wij controleren of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.

7. Wij kunnen begeleiding bieden bij het verzorgen van een medische keuring, indien een medische keuring noodzakelijk is.
8. Indien noodzakelijk of gewenst kunnen wij aandacht besteden aan een voorlopige dekking gedurende de periode tussen aanvraag en acceptatie van de verzekering.
9. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
10. Door middel van periodieke contacten spannen wij ons in om ervoor te zorgen dat uw voorzieningen zo goed mogelijk blijven aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
11. Indien u wijzigingen wenst aan te brengen in de wijze waarop spaarpremies namens u worden belegd bij een verzekeraar, kunnen wij u desgewenst begeleiden in de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
12. Bij een levensverzekering kunnen wij u informeren over de fiscale en financiële gevolgen van voortijdige beëindiging en samen met u de mogelijkheden bespreken, zoals afkoop of premievrijmaking.
13. Wij kunnen u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van opgebouwd pensioen bij echtscheiding of verandering van baan.
14. Indien de datum van uitkering van een levensverzekering bekend is, kunnen wij met u de wijze van uitkering bespreken en eventuele voortzettingmogelijkheden toelichten.
15. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden die op uw situatie van toepassing zijn.
16. Indien er recht ontstaat op een uitkering wegens overlijden van de verzekerde, treffen wij namens u de noodzakelijke maatregelen om de verzekeraar in staat te stellen de uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

B5. Hypotheken

Een kredietverlener heeft de plicht om voorafgaande aan de totstandkoming van de kredietovereenkomst informatie in te winnen over de financiële positie van de consument:

- Informatie over de financiële positie:
 - inkomsten: bron en hoogte van de inkomsten of relevante derden;
 - bepaalde vaste uitgaven: huur, hypotheek, alimentatie, ziektekosten etc.
- Daarnaast moet hij beoordelen, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord is. Is dit niet verantwoord, gezien de financiële positie, dan moet kredietverstrekker 'nee' verkopen.

Indien u advisering wenst op het gebied van hypotheeken kunnen wij u verder op weg bij het vinden van een bij u passende (externe) adviseur.

B6. Sparen en betalen (bancaire producten)

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening op het gebied van bancaire producten dan kunnen wij u de volgende (niet limitatief genoemde) diensten aanbieden:

1. Wij kunnen voor u inventariseren en onderzoeken welke bancaire producten u al hebt. Tevens kunnen wij onderzoeken op welke wijze u uw vermogen hebt opgebouwd.
2. Wij kunnen vervolgens onderzoeken welke risico's hieraan verbonden zijn en welke risico's u bereid bent te lopen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. Indien u advies vraagt omtrent spaarrekeningen, informeren wij u omtrent de condities van spaarrekeningen.
5. Wij kunnen u informatie verstrekken over de verschillen in voorwaarden van de producten.
6. Wij kunnen u terzijde staan bij het invullen van de aanvraag van een rekening.
7. Wij kunnen met u controleren u of de aanvraag van een rekening correct en volledig heeft opgesteld.
8. In een later stadium kunnen wij controleren of de rekening die u van de bank ontvangt conform de aanvraag is.
9. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
10. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaargelden namens onze relaties door een bank worden belegd, dan kunnen wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling begeleiden.

11. Indien spaargelden ter beschikking komen, kunnen wij de wijze waarop de uitkering het best kan geschieden bespreken. Tevens kunnen wij alsdan, indien gewenst, eventuele mogelijkheden van voortzetting van gebruikmaking van het bancaire product bespreken.
12. Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is, gelet op de voorwaarden zoals die voor u gelden.
13. Indien recht op uitkering ontstaat door overlijden, zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de bank in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

C. Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u:

1. Juiste en volledige informatie verstrekt. Onjuiste of onvolledige gegevens kunnen ertoe leiden dat de verzekeraar dekking of uitkering weigert of beperkt.
2. Aan ons doorgeeft welke verzekeringen u elders hebt lopen, zodat wij kunnen beoordelen of sprake is van onder- of oververzekering.
3. Wijzigingen in uw persoonlijke situatie tijdig doorgeeft. Dit betreft onder andere: huwelijk, samenwonen, scheiding, overlijden, verhuizing, wijziging van beroep of inkomen, verbouwing, aanschaf van kostbare zaken en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen.
4. Gegevens op polissen, offertes en nota's controleert en onjuistheden direct meldt.
5. Schriftelijk of per e-mail bevestigt wanneer u telefonisch wijzigingen heeft doorgegeven.

D. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

D1. Incasso door ons

- U kunt kiezen voor betaling via nota of automatische incasso. Premiebetaling vindt in principe jaarlijks plaats; betaling per maand, kwartaal of halfjaar is mogelijk (eventueel met opslag).
- Zodra u aan ons hebt betaald, bent u bevrijd ten opzichte van de verzekeraar.

D2. Incasso door verzekeraar

- U kunt de verzekeraar machtigen voor automatische incasso.
- Betaling per jaar is gebruikelijk; termijnbetalingen zijn vaak mogelijk (soms met opslag).
- Wij adviseren u bij vragen of problemen rondom afschrijving.

D3. Belangrijk om te weten

- Premies moeten tijdig worden betaald. Bij niet-betaling kan de verzekeraar dekking opschorten of beëindigen en een schade weigeren te vergoeden.
- Eventuele incassokosten komen voor uw rekening.
- Bij recht op premierestitutie verzorgen wij de contacten met de verzekeraar.

E. Onze relatie met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten.

1. Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg, dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe. Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.
2. Wij hebben een volmacht van enkele verzekeraars. Dit betekent namens deze verzekeraars dat wij zelfstandig polissen te accepteren en schades behandelen. Onze volmachtgevers zijn: DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., Goudse Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. De Zeeuwse Verzekeringen en Rhion Versicherung AG. Onze volmacht activiteiten worden uitgevoerd door Overwater Volmachtbedrijf B.V. (www.overwater-volmacht.nl).

3. Bij gelijke geschiktheid zal vaak de voorkeur worden gegeven aan producten van aanbieders voor wie wij als gevolmachtigde kunnen optreden.
4. Verzekeraars of financiële instellingen hebben geen aandelenbelang in ons bedrijf.

F. Beëindiging van onze dienstverlening

U kunt onze dienstverlening op ieder moment beëindigen door dit schriftelijk of per e-mail aan ons te melden.

- Bij beëindiging blijven wij recht houden op provisie of declaratie over reeds verrichte werkzaamheden.
- Onze dienstverlening eindigt automatisch wanneer u al uw verzekeringen via ons hebt beëindigd of overgesloten.
- Lopende verplichtingen, zoals openstaande nota's of declaraties, blijven bestaan.
- Bij het opzeggen van een verzekering geldt een opzegtermijn van één maand, tenzij in de polisvoorwaarden of op grond van de wet een andere opzegtermijn van toepassing is.

G. Hoe worden wij beloond?

G1. Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover steeds vooraf.

G2. Beloning op basis van declaratie

- Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd.
- Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en ontvangt u van ons een opdrachtbevestiging voor akkoord.
- Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.
- Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
- Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

H. Onze kwaliteit

1. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), onder nummer 12007881. De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen
- Optreden als Gevolmachtigd Agent voor Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Spaarrekeningen
- Pensioenadvies

Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen van financiële diensten. Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl). AFM-nummer: 12007881.

2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 24357009.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.004.766.
4. Ons kantoor is aangesloten bij :
 - Adfiz (Adviseurs voor financiële zekerheid)
 - NVGA (Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Agenten)
5. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij één of meer organisaties die van haar (hun) leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
 - Wij zijn in het bezit van de relevante diploma's en certificaten.
 - Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
 - Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

I. Klachten

Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Onze klachtenregeling is als volgt:

1. Brieven met de indicatie klacht worden beoordeeld door de directie.
2. U ontvangt altijd binnen twee week een ontvangstbevestiging van uw klacht.
3. Ons streven is om binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klachten geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AD, Den Haag, telefoonnummer: 070-3338999. www.kifid.nl
U kunt zich tevens tot de burgerlijk rechter wenden.

De dienstenwijzer treedt per 1 september 2026 in werking en is rechtstreeks van toepassing op alle door Overwater gesloten overeenkomsten.