



Wegweiser Dienstleistungen

TVM verzekeringen is een Versicherungsgesellschaft mit einer breiten Palette von Dienstleistungen und Produkten. Wir möchten Ihnen in dieser Broschüre gern unsere Arbeitsweise zeigen und Sie über die Dienstleistungen von TVM verzekeringen informieren.

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	4
2. TVM Verzekeringen	4
2.1 Erreichbarkeit	4
2.2 Kontaktdaten	4
2.3 Rechtsform	4
2.4 Fachkompetenz und Qualität	5
2.5 Wie gehen wir mit Ihren personenbezogenen Daten um?	5
2.6 Integre Zusammenarbeit	5
3. Unsere eigenen Versicherungen	6
3.1 TVM Versicherungsprodukte	6
3.2 Was tun wir für Sie?	6
3.3 Was kosten unsere Dienstleistungen?	6
4. Unsere Beziehung mit anderen Versicherern	7
4.1 TVM verzekeringen	7
4.2 TVM intermediair	7
5. Was erwarten wir von Ihnen?	9
5.1 Informationserteilung	9
5.2 Prämienzahlung und Versicherungssteuer	9
6. Freiheit, die Versicherung zu kündigen	9
7. Was Sie bei Beschwerden tun können	10
8. Abschließend	11

1. Einführung

Zusammen arbeiten, zusammen denken, zusammen stärker sein. Zusammen ein Team bilden. TVM verzekerings wil seinen Geschäftspartnern zur Seite stehen. Dies war uns bereits bei unserer Gründung sehr wichtig. Engagierte Transportunternehmer beschlossen, eine eigene Versicherung auf Gegenseitigkeit zu gründen. Dies war notwendig, da bestehende Versicherer den Transportsektor ignorierten. TVM hat sich seitdem zu einem internationalen Transportversicherer entwickelt. Mit Versicherungslösungen für Logistik und den Transport auf der Straße und auf dem Wasserweg und für Wassersportfahrzeuge.

Wichtig

Dieser Wegweiser Dienstleistungen ist eine rein informative Broschüre. Das bedeutet, dass Sie durch dieses Dokument in keiner Weise verpflichtet sind, von unseren Dienstleistungen Gebrauch zu machen oder ein bestimmtes (Finanz) Produkt bei einem Finanzinstitut (Versicherer oder Bank) abzuschließen. Dieser Wegweiser Dienstleistungen gilt dann, wenn ein TVM-Mitarbeiter im Bereich Versicherungsprodukte beratend und/oder vermittelnd tätig ist oder wenn Sie unsere Website nutzen, um ein Versicherungsprodukt zu erwerben, ohne dass wir Sie darüber informiert haben.

2. TVM verzekerings

2.1 Erreichbarkeit

Allgemein

TVM verzekerings hat seinen Sitz in Hoogeveen/NL und ist an Werktagen während der Bürostunden geöffnet. Sind Sie Unternehmer? Sie können uns unter +31 (0)528 29 29 99 oder info@tvm.nl erreichen. Sind Sie eine Privatperson? Sie können uns unter +31 (0)528 29 29 92 oder klantenservice@tvm.nl erreichen.

Schifffahrt

Für Ihr Schiff und Boot können Sie uns unter +31 (0)528 29 27 50 oder binnenvaart@tvm.nl und pleziervaart@tvm.nl erreichen.

International Desk

Sie erreichen unsere International Desk-Abteilung unter +31 (0)528 29 22 62 oder sales@tvm.eu.

2.2 Adressdaten

TVM verzekerings

Besucheradresse: Van Limburg Stirumstraat 250,
7901 AW HOOGEVEEN

Postanschrift: Postbus 130, 7900 AC, HOOGEVEEN

www.tvm.nl

[www.fb.com/TVMverzekerings](https://www.facebook.com/TVMverzekerings)

www.twitter.com/TVMnl

www.linkedin.com/company/tvm-verzekerings

2.3 Rechtsform

TVM verzekerings N.V. ist der Versicherer der TVM Gruppe für hauptsächlich Unternehmensversicherungen und Bootsversicherungen. Versicherungen/Produkte für Unternehmen, die TVM selbst nicht anbieten kann, werden über TVM intermediair B.V. bei anderen Versicherern untergebracht.



Niederländische Anstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (AFM)

Das niederländische Gesetz über die Finanzaufsicht (Wft) stellt hohe Anforderungen an Finanzdienstleister in den Bereichen Fachkompetenz, Integrität, transparente Arbeitsweise und sorgfältige Behandlung von Ihnen als Kunde. Die AFM beaufsichtigt im Namen des Gesetzgebers die Einhaltung der Verhaltensregeln aller Finanzdienstleister in den Niederlanden. Dies sind Unternehmen, die in den Bereichen, Sparen, Kredit, Investitionen, Versicherungen und Pensionen beratend und vermittelnd tätig oder bevollmächtigt sind. Sie können unter www.afm.nl mehr über die AFM und das Register aller zugelassenen Unternehmen erfahren.

Für Aufsichtsfragen ist die Meldestelle Finanzmärkte unter der Telefonnummer +31 (0)800 5400540 erreichbar.

TVM verzekeringen N.V.

HK.Nr. TVM 53388992

AFM-Nr. TVM 12040443

TVM intermediair B.V.

HK.Nr. 0403761

AFM-Nr. 12008094

2.4 Fachkompetenz und Qualität

Wir sind im Besitz der AFM-Zulassung für Finanzdienstleistungen. Mit der AFM-Zulassung entsprechen wir den Anforderungen der Rechtsvorschriften. Unsere erfahrenen Berater stehen für Integrität und Fachkompetenz. Jeder Berater ist im Besitz mehrerer relevanter Fachdiplome. Ihre Fachkompetenz wird u.a. durch Schulungen und Fachzeitschriften aufrechterhalten. Sie absolvieren regelmäßig Lehrgänge, um das Knowhow und die Kompetenz weiter zu verbessern und sich neue Produkte im Markt gut zu eigen zu machen. Qualität steht in unseren Dienstleistungen im Mittelpunkt.

2.5 Wie gehen wir mit Ihren personenbezogenen Daten um?

Innerhalb der TVM-Gruppe verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten u.a. zur Ausführung des Versicherungsvertrages, darunter Beratung, Annahme und Verwaltung Ihrer Versicherung und die Abwicklung von Schadensfällen. Wenn es für die Ausführung des Versicherungsvertrages nötig ist, oder im Falle einer gesetzlichen Verpflichtung, teilen wir personenbezogene Daten mit Dritten.

Wir gehen sorgfältig mit den von Ihnen erhaltenen Daten um. Um zu vermeiden, dass unbefugte Dritte diese Daten zur Kenntnis nehmen können, haben wir technische und organisatorische Maßnahmen ergriffen.

Ihre gesetzlichen Rechte

Sie können Ihre personenbezogenen Daten einsehen und verbessern lassen, ergänzen, ändern oder entfernen lassen, wenn es einen Grund dafür gibt.

Weitere Informationen

Möchten Sie mehr über Datenschutz wissen, und wie wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten? Lesen Sie dann unsere aktuelle Cookie-Richtlinie und Datenschutzerklärung auf unserer Website, www.tvm.nl, ganz unten.

Kontakt Daten

Für all Ihre Fragen und Informationen über Datenschutz können Sie sich an unseren Data Protection Officer (DPO) über privacy@tvm.nl wenden.

2.6 Integre Zusammenarbeit

In unserer Geschäftsbeziehung mit Ihnen geht es vor allem um Vertrauen. Denn nur auf dieser Basis können wir unseren Verpflichtungen unseren Kunden gegenüber nachkommen. Bei TVM haben wir "Spielregeln", die für unsere Beziehungen mit unseren Kunden ausschlaggebend sind. So entscheiden wir uns dafür ehrlich, zuverlässig, professionell und respektvoll miteinander umzugehen. Und wir erwarten von Ihnen, dass Sie die relevanten Rechtsvorschriften und Verordnungen beachten.

Lesen Sie mehr darüber in unserer Ethik-Broschüre "Unsere Grundsätze und Werte im Geschäftsverkehr". Sie finden sie auf unserer Website www.tvm.nl/klantgericht-verzekeren/integriteit-moet-je-doen.

3. Unsere eigenen Versicherungen

TVM verzekeringen bietet Versicherungslösungen für Logistik und Transport auf der Straße und Transport auf dem Wasserweg.

3.1 TVM Versicherungsprodukte

Für sehr viele Schadensversicherungen empfehlen wir unsere eigenen TVM-Versicherungsprodukte.

Unsere Versicherungen sind vor allem auf Unternehmen in der Transportbranche in den Niederlanden und deren möglichen ausländischen Tochtergesellschaften ausgerichtet. Außerdem bieten wir auch Versicherungen für die Mitarbeiter eines Transportunternehmens an. U.a. Krankentagegeldversicherung und Gruppenunfallversicherung.

Für den Transportunternehmer und Mitarbeiter hat TVM verzekeringen eine Autoversicherung. Darüber hinaus versichern wir Oldtimers.

Bei TVM verzekeringen können Sie auch Ihre (privaten) Sportboote wie Motoryachten, Speed Cruisers, Segelyachten, Barken, Hausboote und fahrende Wohnschiffe versichern.

Für manche Versicherungen (wie P&I und spezifische Haftpflichtversicherungen) hat TVM verzekeringen einen Rahmenvertrag mit anderen Versicherern abgeschlossen. TVM verzekeringen tritt dann als Vermittler auf. Sie werden aufgrund des Rahmenvertrags versichert.

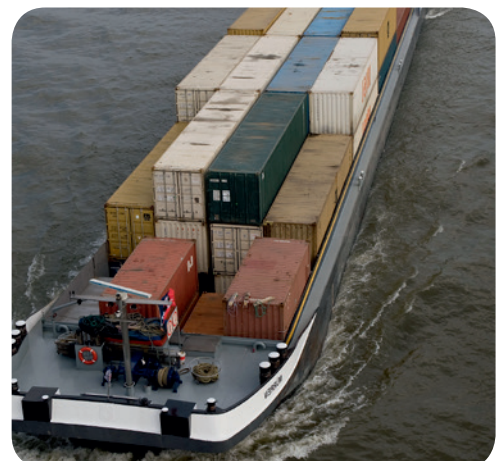
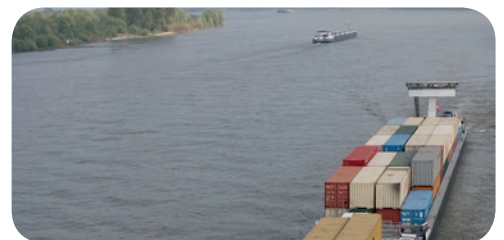
Für unsere Versicherungen gilt niederländisches Recht, sofern nicht andere Vereinbarungen getroffen wurden.

3.2 Was tun wir für Sie?

Wir empfehlen vorzugsweise unsere eigenen Versicherungsprodukte. Beratung beinhaltet dann, dass wir Ihren persönlichen Bedarf und Ihre Situation betrachten. So können wir sicherstellen, dass die von Ihnen abgeschlossenen Versicherungen passend sind und Ihrem Versicherungsbedarf entsprechen. Wenn Sie ein Versicherungsprodukt direkt über unsere Website abschließen, ohne dass wir Sie darüber informiert haben, wird dies als "execution only" bezeichnet. In diesem Fall entscheiden Sie ohne unser Zutun, welche Versicherung und welcher Versicherungsschutz zu Ihnen passt. Sie sind für die getroffenen Entscheidungen selbst verantwortlich. Wenn Sie weiterhin Beratung benötigen, können Sie sich jederzeit an TVM wenden.

3.3 Was kosten unsere Dienstleistungen?

Soweit es um unsere eigenen Versicherungsprodukte geht, sind alle Kosten in der Prämie inbegriffen. Ein TVM-Mitarbeiter erhält für den Abschluss von Versicherungen mit Ihnen nur ein Festgehalt.



4. Unsere Beziehung mit anderen Versicherern

Für Risiken, die TVM nicht selbst versichert, bieten wir die Produkte oder Dienstleistungen von anderen Anbietern an.

4.1 TVM verzekeringen

TVM verzekeringen berät für in- und ausländische Transportunternehmen über die eigenen TVM-Produkte.

4.1.1 Was kosten diese Dienstleistungen?

Soweit es um die Vermittlung von ausländischen Versicherungsprodukten geht, sind alle Kosten, darunter die Provision, die wir vom Versicherer erhalten, in der Prämie inbegriffen.

4.2 TVM intermediair

Wenn TVM verzekeringen Ihr Risiko nicht versichern kann, können Sie von den Dienstleistungen von TVM intermediair Gebrauch machen. TVM intermediair gehört zur TVM Gruppe und tritt als Versicherungsvermittler auf.

Für die Vermittlung und Verwaltung von Finanzprodukten wie Schadensversicherungen arbeitet TVM intermediair mit sorgfältig ausgewählten Versicherern im In- und Ausland zusammen. Unsere Beratung und Vermittlung basiert auf unseren Erfahrungen mit diesen Versicherern. Die verfügbaren Produkte wählen wir aufgrund einer soliden und objektiven Analyse aus. TVM intermediair unterrichtet Sie stets vorab darüber, welche Versicherer an der Analyse beteiligt sind.

TVM intermediair kann lokale Vermittler im Ausland einsetzen. Die ausländischen Vermittler haben einen Termin bei ausländischen Versicherern und unterstützen TVM intermediair, um Sie als Kunden richtig beraten zu können. In diesem Fall bleibt TVM intermediair die Ansprechpartner für Sie als Kunde. TVM intermediair erhält dafür einen Teil der Provision.

Für Produkte, für die TVM intermediair keine Beratung anbieten kann oder darf oder für Länder, in denen TVM intermediair (noch) keine Zusammenarbeit mit einem lokalen Partner hat, kann TVM intermediair keine Beratung anbieten. TVM intermediair kann Sie möglicherweise an einen Finanzdienstleister in dem betreffenden Land verweisen. In diesem Fall ist der ausländische Finanzdienstleister Ihr Berater und Ansprechpartner. TVM intermediair spielt bei der Beratung und beim Verkauf keine Rolle. TVM intermediair spielt dann die Rolle des lead

generators und kann dafür eine angemessene Vergütung erhalten.

4.2.1 Beratungsfrei

TVM intermediair ist beratungsfrei und ein ungebundener selektiver Vermittler. Das bedeutet, dass wir selbst entscheiden können, mit welchen Versicherern wir zusammenarbeiten, dass wir dies jedoch mit einer vorab gewählten Versicherungsgruppe tun.

TVM intermediair arbeitet mit einer Anzahl bevorzugter Versicherer zusammen. Für die TVM Krankenversicherung ist das CZ. Für die Berufsunfähigkeitsversicherung berät und vermittelt TVM intermediair über die Berufsunfähigkeitsversicherung für Unternehmer. Es ist ein Produkt von De Goudse.

Bei einer Berufsunfähigkeitsversicherung legen wir unsere Dienstleistungen und/oder unser Entgelt mit einem gesonderten Auftragsvertrag schriftlich mit Ihnen fest.

4.2.2 Was kosten die Dienstleistungen von TVM intermediair?

Für die Dienstleistungen entstehen für TVM intermediair Betriebskosten wie Gehälter, Unterbringungskosten, Ausbildungen und Zulassungen.

Die Vergütung für die Dienstleistungen kann auf verschiedene Weise zustande kommen. TVM intermediair kann eine Vergütung des Finanzinstituts erhalten, von dem Sie ein Produkt abgenommen haben. Oder TVM intermediair stellt Ihnen eine Provision unmittelbar in Rechnung. Das erste informative Gespräch geht zu Lasten von TVM intermediair. Wenn Sie sich dann für die Beratungsrunde entscheiden, gelten nachstehende Entgeltformen.

4.2.3 Entgelt basierend auf Provision, einmaliger Festvergütung, Kalkulation oder Abonnementsform

Die Dienstleistungen von TVM intermediair werden auf Basis einer Provision, einer Festvergütung, Kalkulation oder eines Serviceabonnements bezahlt. Eine Kombination der drei erstgenannten Entgeltformen ist auch möglich. Für unsere Tarife und Entgeltformen je Versicherung verweisen wir auf die Tarifkarte Diensten TVM intermediair.

4.2.4 Entgeltzahlung

Wenn wir Ihnen die Vergütung für unsere Dienstleistungen unmittelbar in Rechnung stellen, erhalten Sie von uns immer eine detaillierte Rechnung. Sie können den Rechnungsbetrag an uns überweisen, aber auch durch automatisches Inkasso einziehen lassen. Kontokorrentzahlung ist auch möglich. Dies gilt auch für das Serviceabonnement, bei dem Sie auch eine monatliche oder jährliche Rechnung wählen können. Eine Rechnung für unsere Dienstleistungen enthält Mehrwertsteuer, wenn nur eine Beratung oder Zweitmeinung benötigt und nicht beabsichtigt wird, eine Versicherung abzuschließen. Wenn die Absicht der Beratung speziell auf die Vermittlung eines Finanzprodukts ausgerichtet ist, braucht TVM intermediär keine Mehrwertsteuer zu berechnen.

Dies gilt auch dann, wenn die Versicherung beispielsweise durch Ablehnung, Ausschluss, Prämienhöhung usw. schließlich nicht abgeschlossen wird.

4.2.5 Auftragsaufhebung

Wenn Sie zwischenzeitlich den von Ihnen erteilten Auftrag aufheben, ist TVM intermediär berechtigt, Ihnen die bis zu diesem Zeitpunkt entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.



5. Was erwarten wir von Ihnen?

5.1 Informationserteilung

Sie können an unsere Dienstleistungen und Beratung hohe Anforderungen stellen. Wir erwarten aber auch etwas von Ihnen.

Richtige und vollständige Informationen

Für unsere Beratung sind wir von den von Ihnen erteilten Informationen abhängig. Wir bitten um rechtzeitige Mitteilung der richtigen und vollständigen Daten. Dies betrifft alle Dinge im Zusammenhang mit abzuschließenden oder abgeschlossenen Versicherungen. Dies ist auch in Ihrem eigenen Interesse. Nichterteilung der Angaben kann Folgen für die Deckung und die eventuelle (Schadensersatz-) Leistung haben.

Wir tauschen die Informationen innerhalb der TVM Gruppe aus, sodass sie nur einmal erteilt werden müssen.

Gesamtbild

Es ist möglich, dass Sie bestimmte Finanzprodukte oder Schadensversicherungen anderweitig abgeschlossen haben und dort auch verwalten lassen. Zur guten Beratung ist es für uns wichtig, ein Gesamtbild über Ihre (finanzielle) Lage zu bekommen. Wir können Sie um Einsichtnahme ersuchen. Mit Ihnen besprechen wir die Beratungspunkte und was Sie von anderen Parteien verwalten lassen. Damit soll auch vermieden werden, dass bestimmte Risiken unter- oder doppelt versichert sind.

Datenüberprüfung

Wir bitten Sie, die Daten der von uns erhaltenen Unterlagen wie Angebote, Versicherungsscheine und Verträge immer auf Richtigkeit zu überprüfen. Unrichtigkeiten sind uns mitzuteilen.

Änderungen mitteilen

Auch nach der Beratung und Vermittlung bitten wir Sie, uns Änderungen in Ihrem Unternehmen, in der persönlichen Situation oder Ihrer Mitarbeiter mitzuteilen, die Einfluss auf die von Ihnen abgenommenen Finanzdienstleistungen und/oder Schadensversicherungen haben können. Dabei ist an Investitionen in Ihr Unternehmen, Veränderungen der Tätigkeiten und Umzüge zu denken, aber auch an private Situationen wie Zusammenleben, Ehe, Geburt, Ehescheidung oder Tod, wie auch an Veränderungen rund um Ihre Einkommens-, Arbeits- und Vermögenslage, wie anderer Arbeitsplatz, Arbeitslosigkeit, Arbeitsunfähigkeit oder eine Erbschaft.

5.2 Prämienzahlung und Versicherungssteuer

In den meisten Fällen erfolgen fällige Zahlungen im Zusammenhang mit dem Abschluss einer Gruppenregelung, von Finanzprodukten wie Schadensversicherungen durch automatischen Einzug, ein Kontokorrentverhältnis oder durch Rechnung. Wir empfehlen Ihnen, die Zahlungen rechtzeitig zu leisten bzw. dafür zu sorgen, dass ein ausreichender Saldo auf Ihrem Zahlungskonto vorhanden ist. Rückstand in der Prämienzahlung führt später zu Extrakosten oder möglicherweise sogar zu Problemen bei der Deckung Ihrer Versicherung. Können Sie die Prämie nicht rechtzeitig zahlen? Dann nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf. Wir suchen dann zusammen nach einer Lösung.

Für unsere Versicherungen ist Versicherungssteuer zu zahlen. Für Berufsunfähigkeitsversicherungen und Transporthaftpflichtversicherungen gilt Versicherungssteuerbefreiung. Auf unseren Rechnungen ist zu sehen, wann Versicherungssteuer zu zahlen ist.

6. Freiheit, die Versicherung zu kündigen

Eine Geschäftsbeziehung ist wertvoll und für beide Seiten bedeutungsvoll. Es kann vorkommen, dass man sich irgendwann voneinander trennen muss. Nehmen Sie sich dann die Freiheit, uns darüber zu unterrichten. Sie sind jederzeit berechtigt, Ihre Versicherungen zu kündigen. Wenn Sie Versicherungen über TVM intermediär

abgeschlossen haben, können Sie den/die betreffenden Versicherer bitten, die Versicherungen auf einen anderen Vermittler zu übertragen.

Was für Sie gilt, kann auch für uns gelten. Auch wir können die Initiative ergreifen, um Ihre Versicherung zu beenden.

7. Was Sie bei Beschwerden tun können

Wir sind bestrebt, gute und sorgfältige Dienstleistungen zu erbringen. Es ist nicht völlig auszuschließen, dass etwas schief geht. Wenn Sie eine Beschwerde haben, können Sie vom Beschwerdeverfahren von TVM Gebrauch machen. Dieses Verfahren heißt „Klachtentransport“ (dies ist eine Abteilung zur Abwicklung von Beschwerden). Unter einer Beschwerde verstehen wir jede schriftliche oder mündliche Unzufriedenheitsmeldung, die nicht mehr als normaler Austausch von Argumenten zu verstehen ist.

Was ist eine Beschwerde?

Unter einer Beschwerde verstehen wir jede schriftliche oder mündliche Unzufriedenheitsmeldung, die nicht mehr als normaler Austausch von Argumenten zu verstehen ist. Dies sind Meldungen, dass TVM verzekeringen oder eins der anderen Unternehmen innerhalb der TVM Gruppe nicht den Erwartungen entsprochen hat, die als Beschwerde eingereicht werden oder als solche erkennbar sind. Einen einmaligen Irrtum wie einen Schreibfehler oder dgl. sehen wir nicht als Beschwerde an. Auch die Beantwortung einer Frage, warum etwas beispielsweise nicht unter die Versicherungsdeckung fällt, sehen wir nicht als Beschwerde an.

Wollen Sie eine Beschwerde melden, dann kann dies durch eine E-Mail an klachtenloket@tvm.nl erfolgen. Geben Sie bitte an, was passiert ist und warum Sie nicht zufrieden sind? Sie brauchen keine Unterlagen beizufügen, die TVM bereits vorliegen.

Bei der Beschwerdestelle wird Ihre Meldung erfasst und die Beschwerde oder das Problem aufgegriffen. Wenn das nicht gelingt, schicken wir Ihnen innerhalb einer Woche eine Empfangsbestätigung mit einer Ankündigung, von wem und in welchem Zeitraum Ihre Beschwerde bearbeitet wird.

Sie können Ihre Beschwerde auch schriftlich melden. Die Adresse hierfür ist:

TVM Klachten Transport
Postbus 130
7900 AC HOOGEVEEN

Beschwerdeinstitut für Finanzdienstleistungen (Kifid)

Selbstverständlich versuchen wir, zusammen mit Ihnen eine Lösung zu finden. Verbraucher, die unsere Ansicht bezüglich einer Privatversicherung unbefriedigend finden, können mit dem unabhängigen niederländischen Beschwerdeinstitut für Finanzdienstleistungen (Kifid) Kontakt aufnehmen, dem TVM verzekeringen N.V. und TVM intermediair B.V. angeschlossen sind. Die Mitgliedsnummer von TVM verzekeringen ist 200.000473 und von TVM intermediair 300.004943.

Informationen über das Beschwerdeinstitut können Sie auf der Webseite www.kifid.nl finden. Das Kifid ist auch unter folgender Postanschrift erreichbar:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
✉ info@kifid.nl

8. Abschließend

Unsere Dienstleistungen umfassen mehr als wir in diesem Wegweiser Dienstleistungen angeben können. Haben Sie Fragen? Zögern Sie dann bitte nicht, uns zu kontaktieren. Wir danken Ihnen herzlich für Ihr Vertrauen und stehen gerne zu Ihren Diensten.



