



# Informationen zu unseren Leistungen Allgemeine Geschäftsbedingungen für Finanzdienstleistungen

TVM verzekeringen und TVM intermediair

2022V01





TVM ist ein finanzieller Dienstleister mit einem breiten Angebot an Produkten und Dienstleistungen. Gerne machen wir Sie mit unserer Arbeitsweise vertraut und nennen Ihnen unsere Konditionen. In dieser Infobroschüre zeigen wir Ihnen, was Sie von TVM verzekeringen und TVM intermediair erwarten können.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Allgemeine Informationen</b>	<b>4</b>
2.1	Wie sind wir erreichbar?	4
2.2	Unsere Kontaktdaten	4
2.3	Unsere rechtliche Struktur	5
2.4	Unsere Kompetenz und die Qualität unserer Dienstleistungen	5
2.5	Unser Umgang mit personenbezogenen Daten	5
2.6	Zusammenarbeit und Integrität in unserer geschäftlichen Beziehung	5
<b>3</b>	<b>TVM Verzekeringen</b>	<b>6</b>
3.1	Was leistet TVM verzekeringen?	6
3.2	TVM-Versicherungsprodukte im Bereich Logistik und Transport	6
3.3	Internationale TVM-Versicherungsprodukte	6
3.4	TVM-Versicherungsprodukte für die Schifffahrt	6
3.5	Was tun wir für Sie?	6
3.6	Wie können Sie einen Schaden regulieren lassen?	6
3.7	Welche Kosten sind mit unseren Leistungen verbunden?	6
3.8	Welche Regeln gelten für die Bezahlung der Prämie?	6
3.9	Wie kann ich die Leistungen kündigen?	6
<b>4</b>	<b>TVM intermediair</b>	<b>7</b>
4.1	Was leistet TVM intermediair?	7
4.2	Was tun wir für Sie?	7
4.3	Wie können Sie einen Schaden regulieren lassen?	8
4.4	Welche Kosten sind mit unseren Leistungen verbunden?	8
4.5	Welche Regeln gelten für die Bezahlung der Prämie/des Honorars?	8
4.6	Mit welchen Versicherern und Partnern arbeiten wir zusammen?	8
4.7	Wie kann ich die Leistungen kündigen?	8
<b>5</b>	<b>Was erwarten wir von Ihnen?</b>	<b>9</b>
5.1	Welche Informationen benötigen wir von Ihnen?	9
<b>6</b>	<b>Was tun bei Beschwerden?</b>	<b>10</b>
6.1	Was ist eine Beschwerde?	10
6.2	Haben Sie eine Beschwerde?	10
6.3	Wie verfahren wir mit Ihrer Beschwerde?	10
6.4	Sind Sie unzufrieden mit der Bearbeitung einer Beschwerde durch TVM?	10
<b>7</b>	<b>Was möchten wir ansonsten noch mit Ihnen vereinbaren?</b>	<b>11</b>
7.1	Wie erhalten Sie Informationen von TVM verzekeringen und TVM intermediair?	11
7.2	Wie darf ich die Empfehlungen von TVM nutzen?	11
7.3	Welche zusätzlichen Vereinbarungen gelten für die Empfehlungen und Versicherungen?	11
7.4	Wie erfahren Sie Änderungen in diesem Dokument?	11
7.5	Wie ist die Haftungsfrage geklärt?	11

## 1 Einführung

TVM verzekeringen N.V. (nachfolgend TVM verzekeringen) ist ein Versicherer innerhalb der TVM-Gruppe und bietet in erster Linie gewerbliche Versicherungen sowie Versicherungen für Freizeitboote. TVM verzekeringen hat sich zu einem internationalen Versicherer für die Transportbranche entwickelt. Die Gesellschaft bietet Versicherungslösungen für die Logistik sowie für den Transport über die Straße und auf dem Wasserwege. TVM intermediair B.V. (nachfolgend TVM intermediair) betätigt sich als Vermittler für die Finanzprodukte und Dienstleistungen anderer Anbieter, insbesondere für Risiken, die TVM verzekeringen nicht selbst versichert. Auf diese Weise können wir ein Gesamtpaket an Versicherungsleistungen bieten.

### Informationen zu unseren Leistungen/Allgemeine Geschäftsbedingungen für Finanzdienstleistungen

Diese Informationsbroschüre bezieht sich auf Ihre direkte geschäftliche Beziehung zwischen Ihnen und TVM verzekeringen bzw. TVM intermediair. Sie gibt u. a. Aufschluss darüber,

- welche Regeln gelten
- welche Pflichten für Sie und für uns gelten
- wie unser Honorar festgelegt wird
- welche Leistungen Sie von uns erwarten dürfen

### Fragen

Haben Sie Fragen zu dieser Broschüre? Sprechen Sie uns an! Wir helfen Ihnen gerne weiter.

## 2 Allgemeine Informationen

### 2.1 Wie sind wir erreichbar?

Die Geschäftsstelle von TVM in Hoogeveen/Niederlande ist an Werktagen während der Bürostunden erreichbar.

#### Transport und Logistik

Sind Sie Unternehmer? Dann erreichen Sie uns unter der Rufnummer +31 (0)528 29 29 99 oder per E-Mail an [info@tvm.nl](mailto:info@tvm.nl). Sind Sie Privatkunde? Dann erreichen Sie uns unter der Rufnummer +31(0)528 29 29 92 oder per E-Mail an [particulieren@tvm.nl](mailto:particulieren@tvm.nl).

#### Binnen- und Freizeitschifffahrt

Wenn es um Ihre wassergebundenen Fahrzeuge geht, erreichen Sie uns unter der Rufnummer +31 (0)528 29 27 50 oder per E-mail an [binnenvaart@tvm.nl](mailto:binnenvaart@tvm.nl) bzw. [pleziervaart@tvm.nl](mailto:pleziervaart@tvm.nl).

#### International Desk

Unsere Abteilung International Desk erreichen Sie unter der Rufnummer +31 (0)528 29 22 62 bzw. per E-Mail an [sales@tvm.eu](mailto:sales@tvm.eu).

### 2.2 Unsere Kontaktdaten

#### TVM

Besuchsanschrift: Van Limburg Stirumstraat 250,  
7901 AW HOOGEVEEN

Postanschrift: Postbus 130, 7900 AC HOOGEVEEN



[www.tvm.nl](http://www.tvm.nl)



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



[www.twitter.com/TVMnl](https://www.twitter.com/TVMnl)



[www.linkedin.com/company/tvm-verzekeringen](https://www.linkedin.com/company/tvm-verzekeringen)



### 2.3 Unsere rechtliche Struktur

TVM verzekeringen N.V. und TVM intermediair sind Tochtergesellschaften von Coöperatie TVM U.A. TVM verzekeringen ist die Versicherungsgesellschaft innerhalb der TVM-Gruppe und bietet in erster Linie gewerbliche Versicherungen, die klassische Kfz-Versicherung sowie Bootsversicherungen. Versicherungen/Produkte für gewerbliche Kunden, die TVM nicht selbst anbieten kann, werden über TVM intermediair B.V. bei anderen Versicherern abgeschlossen.

#### Niederländische Finanzaufsichtsbehörde (Autoriteit Financiële Markten, AFM)

Das niederländische Finanzaufsichtsgesetz (Wet op het financieel toezicht) stellt hohe Anforderungen an Dienstleister in Bezug auf Kompetenz, Integrität, Transparenz in der Arbeitsweise und Sorgfalt Ihnen gegenüber als Kunden. Die AFM führt im Auftrag des Gesetzgebers die Aufsicht über sämtliche Finanzdienstleister in den Niederlanden. Dabei handelt es sich um Unternehmen, die eine Berater- bzw. Vermittlerfunktion in Bezug auf Finanzprodukte in den Bereichen Sparen, Kredite, Geldanlagen, Versicherungen und Renten haben bzw. die solche Produkte als Bevollmächtigte vertreiben. Weitere Informationen über die AFM und über das Verzeichnis sämtlicher Genehmigungsinhaber finden Sie auf [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

Fragen zur Aufsichtsfunktion beantwortet die niederländische Meldestelle Finanzmärkte, innerhalb der Niederlande erreichbar unter der Rufnummer (0800) 5400540.

#### TVM verzekeringen N.V.

Handelsregister: 53388992  
AFM-Nr.: 12040443

#### TVM intermediair B.V.

Handelsregister: 04037611  
AFM-Nr.: 12008094

### 2.4 Unsere Kompetenz und die Qualität unserer Dienstleistungen

Wir sind im Besitz einer AFM-Genehmigung zur Erbringung von Finanzdienstleistungen. Die AFM-Genehmigung bescheinigt, dass wir die gesetzlichen Anforderungen erfüllen. Unsere erfahrenen Berater\*innen stehen für Integrität und Kompetenz. Jede(r) Berater\*in verfügt über mehrere relevante berufliche Qualifikationen. Deren Kompetenz wird in Fortbildungen und durch die Lektüre der Fachpresse ständig auf dem neusten Stand gehalten. Regelmäßig nehmen sie dazu an Lehrgängen teil, um ihre Fähigkeiten zu erweitern und um sich einen gründlichen Einblick in neue Produkte auf dem Markt zu verschaffen. Qualität ist bei unseren Leistungen oberstes Gebot.

### 2.5 Unser Umgang mit personenbezogenen Daten

Innerhalb der TVM-Gruppe werden personenbezogene Daten verarbeitet. Dies geschieht u. a. im Zusammenhang mit der Ausführung des Versicherungsvertrages, im Zuge der Beratung, des Abschlusses und der Verwaltung Ihrer Versicherung sowie im Rahmen der Bearbeitung von Schadensfällen.

Mit den Daten, die wir von Ihnen erhalten, gehen wir sorgfältig um. Wir haben technische und organisatorische Maßnahmen ergriffen, um zu verhindern, dass unbefugte Dritte Kenntnis von diesen Daten erlangen. Personenbezogene Daten teilen wir nur dann mit Dritten, wenn dies zur Vertragsausführung erforderlich ist bzw. wenn wir gesetzlich dazu verpflichtet sind.

#### Ihre gesetzlichen Rechte

Sie können Einsicht in Ihre personenbezogenen Daten nehmen und diese korrigieren, ergänzen, ändern oder löschen lassen, wenn ein Anlass dazu besteht.

#### Weitere Informationen

Möchten Sie mehr zum Thema Datenschutz und zu unserem Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten erfahren? Lesen Sie dann unsere Datenschutzerklärung. Sie finden sie auf unserer Website (siehe [www.tvn.nl/privacy-statement](http://www.tvn.nl/privacy-statement)).

#### Kontaktdaten

Sämtliche Fragen zum Thema Datenschutz können Sie unserem Datenschutzbeauftragten stellen. Die E-Mail-Adresse lautet [privacy@tvm.nl](mailto:privacy@tvm.nl).

### 2.6 Zusammenarbeit und Integrität in unserer geschäftlichen Beziehung

In der Beziehung mit Ihnen zählt vor allem Vertrauensbasis sind wir in der Lage, das zu leisten, wozu wir uns gegenüber unseren Kunden und Partnern verpflichtet haben. TVM-intern gelten bestimmte „Spielregeln“ für unser Geschäftsgebaren. Wir selbst entscheiden uns für einen möglichst ehrlichen, zuverlässigen, professionellen und respektvollen Umgang miteinander. Dabei erwarten wir, dass auch Sie sich an die entsprechenden gesetzlichen Vorschriften halten.

Mehr darüber erfahren Sie in unserer Ethik-Broschüre „Unsere Grundsätze und Werte im Geschäftsverkehr“. Sie finden sie auf unserer Website unter [www.tvn.nl/over-tvm/klantgericht-verzekeren/integriteit-moet-je-doen](http://www.tvn.nl/over-tvm/klantgericht-verzekeren/integriteit-moet-je-doen).

## 3 TVM verzekeringen

### 3.1 Was leistet TVM verzekeringen?

TVM verzekeringen bietet Versicherungslösungen für die Logistik sowie für den Transport über die Straße und auf dem Wasserwege.

### 3.2 TVM-Versicherungsprodukte Transport und Logistik

Diese Versicherungen sind in erster Linie auf logistische Unternehmen und Unternehmen aus der Transportbranche in den Niederlanden zugeschnitten. Darüber hinaus bieten wir auch Versicherungen für die Beschäftigten von Transportunternehmen (u. a. Krankengeldversicherung oder kollektive Unfallversicherung).

Für Transportunternehmen und deren Beschäftigte gibt es bei TVM verzekeringen auch die Möglichkeit zum Abschluss einer privaten Kfz-Versicherung. Auch versichern wir Oldtimer.

### 3.3 Internationale TVM-Versicherungsprodukte

Diese Versicherungen sind in erster Linie auf die ausländischen Tochtergesellschaften von Logistikdienstleistern zugeschnitten.

### 3.4 TVM-Versicherungsprodukte für die Schifffahrt

Zielgruppe dieser Versicherungen sind Binnenschifffahrtsunternehmen. Sie decken die Risiken der gewerblichen Schifffahrt ab.

Außerdem versichert TVM (private) Wasserfahrzeuge zur Freizeitnutzung, wie zum Beispiel Motorkreuzer, Schnellboote, Segelyachten, Schaluppen, festliegende Hausboote und fahrende Hausboote.

### 3.5 Was tun wir für Sie?

Bei TVM verzekeringen können Sie auf verschiedene Arten Versicherungen abschließen. Ob dies möglich ist, richtet sich nach der Art der Versicherung, die Sie bei uns abschließen möchten.

#### 1. Versichern mit Beratung

##### Beratung

Beratung bedeutet, dass wir Ihren persönlichen Bedarf und Ihre Situation berücksichtigen. Vorzugsweise beraten wir in Bezug auf unsere eigenen Versicherungsprodukte. So können wir davon ausgehen, dass die von Ihnen abgeschlossenen Versicherungen passend sind und Ihren Versicherungsbedarf decken.

##### Versicherungen verlängern und ändern

Wenn Sie ein Produkt mit Beratung abgeschlossen haben, ist es wichtig, sicherzustellen, dass Ihre Versicherungslösung weiterhin zu Ihrer individuellen Situation passt.

##### Was bedeutet das für Sie?

- Bei wichtigen Änderungen Ihrer Situation ist es wichtig, dass Sie uns dies mitteilen.
- Wir werden uns mit einer gewissen Regelmäßigkeit mit Ihnen in Verbindung setzen, um zu prüfen, ob Ihre Versicherungslösung immer noch passend ist.
- Bei wichtigen Änderungen in einem Versicherungsprodukt oder ein Risiko werden wir Sie kontaktieren, um gemeinsam dafür zu sorgen, dass Ihre Versicherungslösung passend bleibt.

#### 2. Direkter (Online-)Abschluss von Produkten (execution only)

Wenn Sie keine Beratung wünschen, können Sie auch direkt über unsere Website bestimmte Versicherungsprodukte abschließen. Dabei beraten wir Sie nicht, sondern kümmern uns lediglich um den Abschluss (execution only). Sie bestimmen

in diesem Fall selbst und ohne weitere Rücksprache mit uns, welche Versicherung und welche Deckungssumme zu Ihnen passt. Sie sind selbst verantwortlich für die getroffene Wahl. Sollte bei Ihnen ggf. zu einem späteren Zeitpunkt dennoch Beratungsbedarf bestehen, können Sie sich jederzeit an TVM wenden.

##### Versicherungen verlängern und ändern

Wenn Sie ein Produkt ohne Beratung abgeschlossen haben, ist es wichtig, selbst dafür Sorge zu tragen, dass Ihre Versicherungslösung weiterhin zu Ihrer Situation passt. Dafür sind Sie selbst verantwortlich.

### 3.6 Wie können Sie einen Schaden regulieren lassen?

Haben Sie einen Schaden, der über eine bei uns laufende Versicherung versichert ist? Halten Sie dann in jedem Fall Rücksprache mit uns. Wir betreuen Sie während der gesamten Zeit der Abwicklung Ihres Schadens. Auch können wir in bestimmten Situationen durch ein schnelles Eingreifen eventuelle Folgeschäden verhindern.

### 3.7 Welche Kosten sind mit unseren Leistungen verbunden?

TVM erbringt Leistungen. Um dies tun zu können, entstehen dem Unternehmen Kosten, wie z. B. Gehälter, Büromiete, Lehrgänge und Genehmigungen. In den Arbeitsverträgen der TVM-Beschäftigten ist eine variable Belohnung nicht vorgesehen.

Bei unseren eigenen TVM-Versicherungsprodukten fließen all diese Kosten in die Versicherungsprämie ein.

### 3.8 Welche Regeln gelten für die Bezahlung der Prämie?

Wir treffen in jedem Fall Vereinbarungen mit Ihnen über die Bezahlung der Versicherungsprämie. Es ist möglich, dass wir die Versicherungsprämie selbst per Lastschrift einziehen. In bestimmten Situationen ist eine Einzugsermächtigung erforderlich, beispielsweise im Falle der monatlichen Zahlung einer Versicherungsprämie.

Können Sie die Versicherungsprämie nicht rechtzeitig bezahlen? Bitte reden Sie mit uns, damit wir gemeinsam eine Lösung finden. Ausstehende Prämienzahlungen führen möglicherweise zu zusätzlichen Kosten bzw. zu einer Aussetzung Ihrer Versicherung.

### 3.9 Wie kann ich die Leistungen kündigen?

Eine Geschäftsbeziehung ist wertvoll, solange man etwas für einander bedeuten kann. Es kann jedoch vorkommen, dass es irgendwann einen Grund gibt, um Abschied voneinander zu nehmen. Sollte dies der Fall sein, teilen Sie es uns ruhig mit. Sie haben jederzeit das Recht, die Versicherungen von TVM verzekeringen zu kündigen und damit die Erbringung unserer Leistungen zu beenden.

Was für Sie gilt, kann übrigens auch für uns gelten. Auch wir können die Initiative ergreifen, unsere Geschäftsbeziehung mit Ihnen zu beenden, beispielsweise in einem Betrugsfall oder in Fällen, in denen Ihre Aktivitäten nicht mehr zu denen unserer Zielgruppe gehören.

## 4 TVM intermediär

### 4.1 Was leistet TVM intermediär?

Für Risiken, die TVM verzekern nicht selbst versichert, bieten wir Produkte und Dienstleistungen anderer Anbieter an. Dadurch ist TVM in der Lage, ein Gesamtpaket anzubieten, das aus Produkten von TVM verzekern selbst und von anderen Versicherern besteht.

Die Produkte der anderen Versicherer laufen über TVM intermediär. TVM intermediär betätigt sich dabei als Versicherungsvermittler.

### 4.2 Was tun wir für Sie?

TVM intermediär berät Sie nur dann, wenn Sie auch ein Versicherungsprodukt direkt bei TVM verzekern abschließen.

Wenn wir mit Ihnen eine Beratungsleistung vereinbaren, geht TVM intermediär immer nach einem festen Schema schrittweise vor, damit Sie als Kunde jederzeit Klarheit darüber haben, was für Sie gilt und was dies für Sie bedeutet.

#### 1. Bestandsaufnahme

Die Grundlage unserer Beratung ist eine Bestandsaufnahme Ihrer Situation. Ein(e) Berater\*in von TVM intermediär wird dies übernehmen. Bei dieser Bestandsaufnahme werden u. a. folgende Faktoren berücksichtigt:

- Ihr (Versicherungs-)Bedarf und Ihre Wünsche
- Risiken, denen Sie als Kunde/Kundin unterliegen
- Ihre Risikobereitschaft und Belastbarkeit
- Ihr Wissen und Ihre Erfahrungen in Bezug auf (die Versicherung) solche(r) Risiken

Wir informieren Sie in jedem Fall darüber, welche Risiken in einer solchen Bestandsaufnahme berücksichtigt werden. Wenn bestimmte Risiken nicht berücksichtigt werden, teilen wir dies ausdrücklich mit. Während der Vorbereitung und Durchführung dieser Inventarisierung stützen wir uns auf die von Ihnen bereitgestellten Informationen. Dies sind u. a. Angaben zu Ihren gewerblichen Aktivitäten sowie zu eventuell bereits laufenden Versicherungen. Ihr(e) Berater\*in analysiert das Ergebnis der Bestandsaufnahme und formuliert auf dieser Grundlage eine Empfehlung.

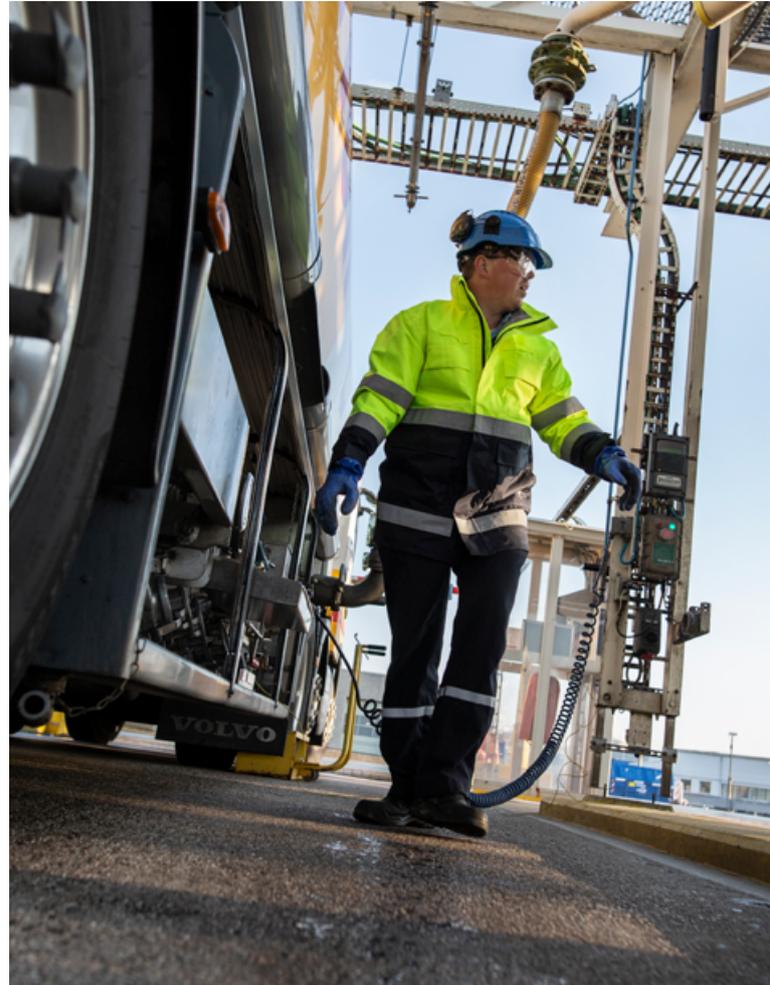
Empfehlungen von TVM intermediär stützen sich auf die zum gegebenen Zeitpunkt geltende Gesetzeslage und auf die zur Verfügung stehenden Informationen.

#### 2. Entscheidungsfindung und Zusammenstellung der Versicherungslösung

Auf der Grundlage unserer Beratung gehen wir gemeinsam mit Ihnen durch, welche Entscheidungen getroffen werden. Dabei ermitteln wir auch, welche Risiken Sie selbst tragen möchten und für welche Risiken eine Versicherung erwünscht ist.

Im Anschluss daran durchlaufen wir mit Ihnen die darauffolgenden Schritte. Wir verhelfen Ihnen zu einer möglichst optimalen Versicherungsdeckung für Ihre jeweilige Situation. Das bedeutet, dass wir Prämienindikationen und Angebote einholen, die Deckungen für Risiken zusammenstellen und die richtigen Versicherungsprodukte auswählen. Wir informieren Sie immer im Voraus, bei welchen Versicherern wir Angebote einholen.

Die von TVM intermediär durchgeführten Berechnungen und die angegebenen Prämien dienen lediglich zur Information. Rechtsansprüche können daraus nicht abgeleitet werden.



#### 3. Abschluss der Versicherungen

Wenn Sie Ihre Entscheidung über die abzuschließenden Versicherungen getroffen haben, tragen wir dafür Sorge, dass diese Produkte abgeschlossen werden. Für uns sind die abgegebenen Angebote unverbindlich. Der Anbieter der Versicherungen kann einen Vorbehalt bezüglich der Akzeptanz haben. Berechnungen dienen zur Information, ohne dass Rechtsansprüche daraus abgeleitet werden können.

#### 4. Versicherungen verlängern und ändern

Wenn Sie sich von uns beraten lassen, legen wir Wert darauf, dafür Sorge zu tragen, dass Ihre Versicherungslösung auch weiterhin zu Ihrer individuellen Situation passt.

Was bedeutet das für Sie?

- Bei wichtigen Änderungen Ihrer Situation ist es wichtig, dass Sie uns dies mitteilen.
- Wir werden uns mit einer gewissen Regelmäßigkeit mit Ihnen in Verbindung setzen, um zu prüfen, ob Ihre Versicherungslösung immer noch passend ist.
- Bei wichtigen Änderungen in einem Versicherungsprodukt oder ein Risiko werden wir Sie kontaktieren, um gemeinsam dafür zu sorgen, dass Ihre Versicherungslösung passend bleibt.

### 4.3 Wie können Sie einen Schaden regulieren lassen?

Haben Sie einen Schaden, der über eine bei uns laufende Versicherung versichert ist? Halten Sie dann in jedem Fall Rücksprache mit uns. Wir helfen Ihnen mit der Schadensmeldung bei dem betreffenden Versicherer. Wir betreuen Sie während der gesamten Zeit der Abwicklung Ihres Schadens. Auch können wir in bestimmten Situationen durch ein schnelles Eingreifen eventuelle Folgeschäden verhindern.

In jedem Fall ist es der Versicherer, der bestimmt, ob Anspruch auf Schadenersatz oder auf eine Versicherungsleistung besteht. Der Versicherer legt auch die betreffende Höhe fest.

### 4.4 Welche Kosten sind mit unseren Leistungen verbunden?

TVM intermediair erbringt Leistungen. Um dies tun zu können entstehen dem Unternehmen Kosten, wie z. B. Gehälter, Büromiete, Lehrgänge und Genehmigungen. In den Arbeitsverträgen der TVM-Beschäftigten ist eine variable Belohnung nicht vorgesehen.

Das Honorar für die Dienstleistungen kann auf verschiedene Weise berechnet werden, je nach dem Produkt, das TVM intermediair Ihnen empfiehlt und vermittelt.

#### Honorar als Bestandteil der Versicherungsprämie

Für alle Produkte (mit Ausnahme der Arbeitsunfähigkeitsversicherung) ist das Honorar für Beratung, Vermittlung, Verwaltung und Unterstützung im Schadensfall in der Versicherungsprämie inbegriffen (Provision).

#### Beratungs- und Verwaltungsgebühr bei Arbeitsunfähigkeitsversicherungen

Bei einer Arbeitsunfähigkeitsversicherung vereinbaren wir den Umfang unserer Dienstleistungen sowie das dazugehörige Honorar in einem gesonderten, schriftlich abzuschließenden Auftragsvertrag. Dieses Honorar umfasst die Beratung, eine Abschlussprovision und ein Service-Abonnement. Für dieses Produkt erhält TVM intermediair keine Provision.

### 4.5 Welche Regeln gelten für die Bezahlung der Prämie/des Honorars?

Wir treffen in jedem Fall Vereinbarungen mit Ihnen über die Bezahlung der Versicherungsprämie. Es ist möglich, dass wir die Versicherungsprämie selbst per Lastschrift einziehen oder dass der Versicherer dies tut. In bestimmten Situationen ist eine Einzugsermächtigung erforderlich, beispielsweise im Falle der monatlichen Zahlung einer Versicherungsprämie.

Können Sie die Versicherungsprämie nicht rechtzeitig bezahlen? Bitte reden Sie mit uns, damit wir gemeinsam eine Lösung finden. Ausstehende Prämienzahlungen führen möglicherweise zu zusätzlichen Kosten bzw. zu einer Aussetzung Ihrer Versicherung oder zur Nichtigkeit eines Schadenersatzanspruchs.

Das Honorar für Rentenberatungs- und entsprechende Verwaltungsleistungen stellen wir Ihnen direkt in Rechnung.

### 4.6 Mit welchen Versicherern und Partnern arbeiten wir zusammen?

TVM intermediair ist ein selektiver Vermittler, der in der Beratung völlig unabhängig ist. Das bedeutet, dass wir selbst entscheiden können, mit welchen Versicherern wir

zusammenarbeiten. Allerdings treffen wir eine Vorauswahl an Versicherern, mit denen wir bevorzugt zusammenarbeiten. Dabei handelt es sich um handverlesene Versicherer im In- und Ausland. Wir stützen unsere Beratung und Vermittlung auf die Erfahrungen, die wir mit diesen Versicherern gesammelt haben. Die verfügbaren Produkte wählen wir auf der Grundlage einer gründlichen und objektiven Analyse, damit wir unseren Kunden ein Gesamtpaket anbieten können.

TVM intermediair arbeitet mit einigen Vorzugsversicherern zusammen. Bei der Krankenversicherung ist dies CZ zorgverzekering. In Sachen Arbeitsunfähigkeitsversicherung rät TVM intermediair zu Ondernemers-AOV, einem Produkt von De Goudse Verzekeringen.

#### Versicherer im Ausland

Im Ausland kooperiert TVM intermediair mit Versicherungsmaklern und Versicherern vor Ort. Diese ausländischen Versicherungsmakler handeln im Auftrag von ausländischen Versicherungsgesellschaften und unterstützen TVM intermediair bei der Beratung. Insofern wir nichts anderes mit Ihnen vereinbaren, bleibt TVM intermediair in diesem Fall weiterhin Ihr Ansprechpartner. TVM intermediair erhält dabei einen Teil der Provision.

Zu Produkten, zu denen TVM intermediair keine Beratung leisten kann bzw. darf, oder zu Ländern, in denen TVM intermediair keinen Kooperationspartner vor Ort hat, kann TVM Sie nicht beraten. TVM intermediair kann Sie eventuell an einen Finanzdienstleister in dem betreffenden Land verweisen. In dem Fall ist dieser ausländische Finanzdienstleister Ihr Berater und Ansprechpartner. Dabei kommt keine Geschäftsbeziehung mit TVM intermediair zustande und jeglicher Haftungsanspruch gegenüber TVM intermediair ist ausgeschlossen. TVM intermediair erhält möglicherweise ein angemessenes Honorar für die Weiterleitung an den ausländischen Berater.

### 4.7 Wie kann ich die Leistungen kündigen?

Eine Geschäftsbeziehung ist wertvoll, solange man etwas für einander bedeuten kann. Es kann jedoch vorkommen, dass es irgendwann einen Grund gibt, um Abschied voneinander zu nehmen. Sollte dies der Fall sein, teilen Sie es uns ruhig mit. Sie haben jederzeit das Recht, die Zusammenarbeit mit TVM intermediair zu beenden.

Wenn Sie Versicherungen über TVM intermediair abgeschlossen haben, können Sie den/die betreffenden Versicherer bitten, die Versicherung(en) auf einen anderen Agenten zu übertragen oder Sie können die Versicherungen kündigen.

Was für Sie gilt, kann übrigens auch für uns gelten. Auch wir können die Initiative ergreifen, unsere Geschäftsbeziehung mit Ihnen zu beenden. Dies wäre zum Beispiel möglich, wenn auf Ihren Namen keine Versicherungen mehr bei TVM verzeikeren laufen. In diesem Fall sind Sie verpflichtet, die bei TVM intermediair laufende(n) Versicherung(en) auf einen anderen Versicherungsagenten zu übertragen oder direkt über den Versicherer laufen zu lassen, falls dieser dies erlaubt. Dabei gilt, dass dies innerhalb einer angemessenen Frist geschehen muss.

## 5 Was erwarten wir von Ihnen?

### 5.1 Welche Informationen benötigen wir von Ihnen?

Wenn Sie mit uns ein Vertragsverhältnis eingegangen sind, dürfen Sie hohe Ansprüche an unsere Leistungen stellen. Allerdings erwarten wir dabei auch etwas von Ihnen.

#### Wir sind auf die Informationen angewiesen, die Sie uns zur Verfügung stellen.

In unserer Beratung stützen wir uns auf die Informationen, die wir von Ihnen erhalten. Tragen Sie daher bitte Sorge dafür, dass uns rechtzeitig korrekte und vollständige Informationen vorliegen die für die abzuschließenden bzw. bereits abgeschlossenen Versicherungen relevant sind.

Wir nutzen diese Informationen innerhalb der gesamten TVM-Gruppe, sodass Sie uns nur einmal Auskunft geben müssen.

#### Wir müssen uns einen Gesamteindruck verschaffen, um Sie gut beraten zu können.

Es ist möglich, dass Sie bestimmte Finanzprodukte bei einem anderen Anbieter abgeschlossen haben, und dass dieser diese Produkte auch verwaltet. Um Sie gut beraten zu können, ist es für uns wichtig, einen Gesamteindruck Ihrer (finanziellen) Lage zu haben. Es ist möglich, dass wir Sie auffordern, uns einen Einblick zu verschaffen. Dabei besprechen wir mit Ihnen, worüber wir Sie beraten, und würden dabei gerne erfahren, welche Produkte Sie von anderen Anbietern verwalten lassen. Auf diese Weise verhindern wir, dass bestimmte Risiken unterversichert bzw. doppelt versichert sind.

#### Prüfen Sie immer die Unterlagen, die Sie von uns erhalten.

Zu jedem Produkt gehören bestimmte Unterlagen, die wir Ihnen aushändigen, z. B. Angebote, Versicherungsscheine und Verträge. Bitte prüfen Sie immer die Richtigkeit dieser Unterlagen und teilen Sie uns eventuelle Inkorrektheiten unbedingt mit.

#### Bei Änderungen bitte Mitteilung an uns

Bitte informieren Sie uns in jedem Fall über Änderungen

- in Ihrem Unternehmen
- in Ihrer persönlichen Situation

Solche Umstände können sich auf die Versicherungen auswirken, die Sie abgeschlossen haben. Dies gilt u. a. auch für Investitionen in Ihrem Unternehmen, berufliche Veränderungen und Wohnortwechsel. Auch in Ihrem Privatleben können sich Änderungen ergeben, z. B. Beziehen einer gemeinsamen Wohnung mit dem/der Lebenspartner\*in, Eheschließung, Geburt eines Kindes, Ehescheidung oder Tod. Möglich sind jedoch auch Änderungen der Einkommens-, Arbeits- und Vermögenssituation, z. B. Antritt einer neuen Stelle, Arbeitslosigkeit, Arbeitsunfähigkeit oder eine Erbschaft. Bitte halten Sie in sämtlichen Fällen Rücksprache mit uns.

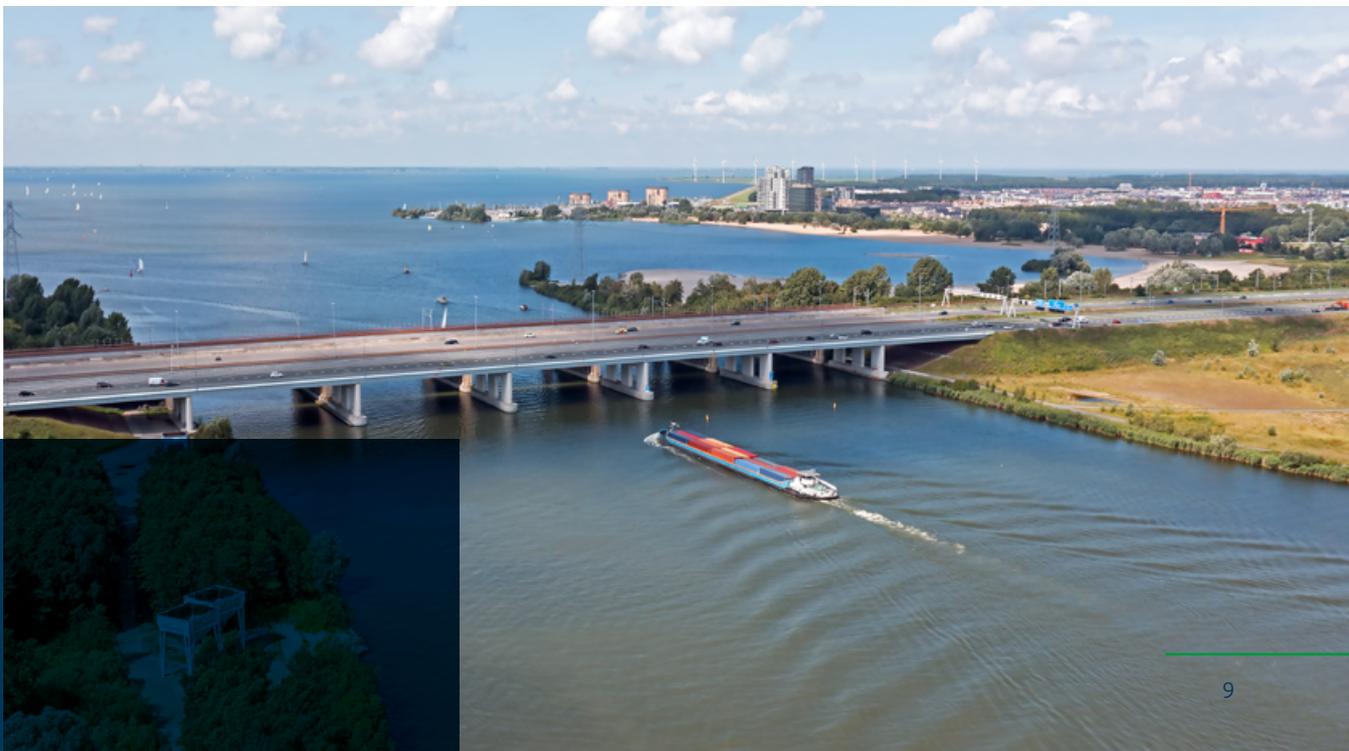
Wenn Sie eine (digitale) Nachricht an TVM intermediär gesendet haben, senden wir Ihnen eine Bestätigung. Wenn Sie diese erhalten haben, können Sie davon ausgehen, dass Ihre Nachricht bei uns eingegangen ist.

#### Korrekte Informationen sind ein absolutes Muss

Bitte tragen Sie dafür Sorge, dass TVM verzekeringen und TVM intermediär über sämtliche Informationen verfügen, die benötigt werden, um einen Auftrag, den Vertrag oder eine gesetzliche Verpflichtung auszuführen. Dies ist in Ihrem eigenen Interesse. Falsche bzw. fehlende Informationen können Folgen haben. Dies kann z. B. zu einem Aufschub in der Auftragsausführung oder zu einer Nichterstattung eines Schadens führen.

#### Seien Sie gut erreichbar

Um unsere Leistungen ordnungsgemäß erbringen zu können, müssen wir Sie erreichen können. Wir gehen davon aus, dass Sie unter der uns bekannten Anschrift bzw. unter der angegebenen Telefonnummer oder E-Mail-Adresse erreichbar sind. Sollten sich diese Angaben ändern, teilen Sie uns dies so schnell wie möglich mit.





## 6 Was tun bei Beschwerden?

Wir sind bestrebt, Ihnen so gut und so sorgfältig wie möglich zur Seite zu stehen. Allerdings kann man nie ausschließen, dass einmal etwas schief geht. Wenn Sie eine Beschwerde haben, können Sie das Beschwerdeverfahren von TVM nutzen. Beschwerden können Sie über die TVM-Beschwerdeabteilung einreichen. Ein sorgfältiges Beschwerdeverfahren trägt mit dazu bei, dass wir unseren Kunden den bestmöglichen Service bieten können.

### 6.1 Was ist eine Beschwerde?

Als Beschwerde gilt bei uns jede mündliche bzw. schriftliche Äußerung der Unzufriedenheit, die über das Maß eines sachlichen Austauschs von Argumenten hinausgeht. Dies ist in jedem Fall dann der Fall, wenn Meldungen eingehen, die besagen, dass TVM verzekerigen oder eines der anderen Unternehmen innerhalb der TVM-Gruppe die Erwartungen nicht erfüllt hat. Einen Hinweis auf ein einmaliges Versehen, z. B. auf einen Schreibfehler o. ä., bezeichnen wir nicht als Beschwerde. Auch eine Bitte um Erläuterung, beispielsweise warum etwas nicht von der Versicherung gedeckt ist, gilt bei uns nicht als Beschwerde.

### 6.2 Haben Sie eine Beschwerde?

Suchen Sie zunächst das Gespräch mit uns! Sollten Sie im Gespräch mit unseren Mitarbeiter\*innen keine Lösung finden, können Sie entweder online (über das Beschwerdeformular), per Post oder per E-Mail eine Beschwerde einreichen.

#### **TVM-Beschwerdeabteilung**

Online-Beschwerdeformular

Per post: TVM klachtenloket

Postbus 130 7900 AC HOOGEVEEN

Per e-mail: klachtenloket@tvm.nl

Bitte schildern Sie in Ihrer Beschwerde, was passiert ist und womit genau Sie nicht zufrieden sind. Sie brauchen keine Unterlagen einzureichen, die TVM bereits vorliegen. Wir werden diese Dokumente intern zusammentragen.

### 6.3 Wie verfahren wir mit Ihrer Beschwerde?

Die Beschwerdeabteilung unter der Leitung unseres Beschwerdekoordinators nimmt Ihre Beschwerde entgegen und bearbeitet diese. Der Beschwerdekoordinator legt gemeinsam mit der hinzugezogenen Geschäftsführung und dem Vorstand fest, wer die Beschwerde bearbeiten wird. Innerhalb von 10 Werktagen erhalten Sie von uns eine erste inhaltliche Stellungnahme.

Sollte uns dies nicht gelingen, informieren wir Sie so bald wie möglich darüber, mit einer Begründung für die Verzögerung. Wir teilen Ihnen in dem Fall auch mit, bis wann Sie eine inhaltliche Stellungnahme erwarten können.

### 6.4 Sind Sie unzufrieden mit der Bearbeitung einer Beschwerde durch TVM?

#### **Privatkunden**

Dann steht es Ihnen frei, Klage vor Gericht einzureichen oder sich an die niederländische Beschwerdestelle für Finanzdienstleistungen (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Abk. Kifid) zu wenden. Dies ist online über die Kifid-Website (<https://www.kifid.nl/klacht-indienen/>) oder per Post (Postbus 93257, 2509 AG Den Haag) möglich.

#### **Geschäftskunden**

Sind Sie mit dem Ergebnis eines Beschwerdeverfahrens nicht zufrieden, steht es Ihnen selbstverständlich frei, rechtliche Schritte einzuleiten.

## 7 Was möchten wir ansonsten noch mit Ihnen vereinbaren?

### 7.1 Wie erhalten Sie Informationen von TVM verzekeringen und TVM intermediair?

TVM ist ständig bestrebt, seinen Kundenservice zu verbessern. Im Moment ist TVM mit der Digitalisierung sämtlicher Angebote, Versicherungsscheine sowie aller sonstigen Unterlagen und der gesamten Korrespondenz befasst. Das bedeutet, dass Sie zunehmend mehr Informationen von TVM verzekeringen und TVM intermediair auf digitalem Wege erhalten.

Dadurch sind die Informationen schneller verfügbar und können intern auf einfachere Weise gemeinsam genutzt werden. Außerdem ist diese Arbeitsweise umweltverträglicher.

### 7.2 Wie darf ich die Empfehlungen von TVM nutzen?

Alle Rechte an geistigem Eigentum sowie sonstige Rechte sind im Besitz von TVM verzekeringen, TVM intermediair bzw. der TVM-Gruppe und/oder ihrer Tochtergesellschaften.

Sie bzw. Ihre Beschäftigten dürfen in unseren Berichten, Empfehlungen u. ä. in keiner Weise Änderungen vornehmen. Auch dürfen Sie bzw. Ihre Beschäftigten diese Informationen nicht mit anderen Personen teilen oder veröffentlichen.

Eine Ausnahme gilt, wenn wir diesbezüglich schriftliche Vereinbarungen getroffen haben. Sie dürfen allerdings durchaus unsere Empfehlungen, Berichte, unsere Software u. ä. innerhalb Ihres eigenen Unternehmens nutzen. Das Nutzungsrecht gilt nur für die Dauer des Zeitraums, in dem eine Geschäftsbeziehung zwischen Ihnen und TVM verzekeringen und/oder TVM intermediair besteht.

### 7.3 Welche zusätzlichen Vereinbarungen gelten für die Empfehlungen und Versicherungen?

Die Geschäftsbeziehung zwischen Ihnen und TVM verzekeringen und/oder TVM intermediair unterliegt dem niederländischen Recht. Dies gilt somit auch für abgegebene Empfehlungen, Angebote, Kostenvoranschläge und sonstige Aufträge.

Haben wir andere Vereinbarungen mit Ihnen getroffen, die vom Inhalt dieses Dokuments abweichen? Sind diese schriftlich dokumentiert? Wenn ja, dann gelten diese anderen Vereinbarungen.

### 7.4 Wie erfahren Sie Änderungen in diesem Dokument?

TVM ist berechtigt, den Inhalt dieses Dokuments zwischenzeitlich zu ändern.

Über Änderungen werden Sie in Kenntnis gesetzt. Innerhalb von 30 Tagen nachdem Sie über die Änderungen informiert werden, können Sie gegen die neuen allgemeinen Geschäftsbedingungen Einspruch erheben. Legen Sie gegen den geänderten Inhalt der allgemeinen Geschäftsbedingungen keinen Einspruch ein, erlangt dieser ab dem von TVM genannten Datum des Inkrafttretens Gültigkeit.

Erklären Sie sich nicht mit den vorgeschlagenen allgemeinen Geschäftsbedingungen einverstanden, werden wir mit Ihnen Rücksprache über diese Änderung halten.

### 7.5 Wie ist die Haftungsfrage geklärt?

TVM verzekeringen und TVM intermediair lassen bei der Erbringung ihrer Leistungen größtmögliche Sorgfalt walten. Sollten dennoch Probleme auftreten und Sie möchten TVM verzekeringen bzw. TVM intermediair haftbar machen, so gelten folgende Vereinbarungen:

- Die Haftungssumme ist auf 2.500.000 € beschränkt.
- Wir sind nicht haftbar für Schaden, den Sie oder andere Personen infolge von unrichtiger, unvollständiger oder zu spät bereitgestellter Informationen erleiden.
- Wir sind nicht haftbar für Schaden infolge des Nichterhalts von Dokumenten, Informationen oder Benachrichtigungen.
- Wir sind nicht haftbar für Schaden infolge von Fehlern in der von TVM verwendeten Software anderer Versicherer oder an sonstigen Rechnern.
- Wir sind nicht haftbar für Schaden, der entsteht, wenn die Versicherungsprämie nicht gezahlt wurde.
- Wir sind nicht haftbar im Falle von höherer Gewalt. Höhere Gewalt bedeutet, dass wir billigerweise nicht mehr in der Lage sind, unsere Leistungen ordnungsgemäß zu erbringen. Dazu gehören beispielsweise die Erkrankung eines/einer unserer Beschäftigten bzw. sonstige Umstände, auf die TVM keinen Einfluss hat. Als Umstände dieser Art gelten u. a. Feuer, Arbeitskampfmaßnahmen, Tumulte und Unruhen, kriegerische Auseinandersetzungen, Verkehrsverzögerungen, amtliche Maßnahmen und Witterungsumstände.
- Andere Personen können aus der von TVM geleisteten Arbeit keine Rechtsansprüche ableiten.
- Wenn Sie von uns zur Erbringung weiterer (ergänzender) Dienstleistungen an einen Drittanbieter verwiesen wurden, haftet TVM nicht für die Fehler dieses Drittanbieters.

Sämtliche Ansprüche und sonstigen Befugnisse Ihrerseits werden in jedem Fall fünf Jahre nach dem Zeitpunkt, zu welchem Sie von diesen Ansprüchen und Befugnissen Kenntnis erlangt haben bzw. hätten erlangen können, nichtig.

Es kann vorkommen, dass sich ein bestimmter Passus aus diesem Dokument als nichtig herausstellt, beispielsweise im Falle eines entsprechenden Gerichtsurteils. In diesem Fall wird nur dieser betreffende Passus ungültig. Der gesamte übrige Inhalt des Dokuments behält nach wie vor seine Gültigkeit. Wir werden allerdings mit Ihnen Rücksprache halten, um die ungültige Bestimmung durch eine gleichwertige gültige Bestimmung zu ersetzen.

