

VKG



Servicevoorwaarden U & VKG

Versie: 2025.06

Wie is VKG?

VKG is de energie achter financiële rust. Wij vinden dat iedereen rustig moet kunnen slapen, zonder zich zorgen te maken over financiële risico's, vaste lasten, verzekeringen, hypotheeken, schade enzovoort. Daarom zetten wij ons in voor een Nederland waar altijd een deskundige adviseur in de buurt zit. Een adviseur die helpt met een goede keuze uit een breed aanbod van verzekeringen, hypotheeken en andere (financiële) producten. Die inzicht verschaft in risico's en hoe u deze kunt beperken of voorkomen. En die zorgt dat u, zijn klant, zelf geen omkijken heeft naar zaken als schadeafhandeling en herstel.

Wij bieden uw adviseur producten van ruim 100 verzekeraars en geldverstrekkers. Uw adviseur heeft dan ook toegang tot de beste producten uit de markt. Wij verzorgen voor deze producten de acceptatie, administratie en schadeafhandeling. Hiervoor volgen wij de voorwaarden van de verzekeraar of geldverstrekker. Wij hebben eigen processen voor de (premie)betaling, het verwerken van gegevens en de communicatie bij klachten. Hoe dit werkt leest u in dit document.

Hoe gaat VKG om met uw gegevens?

Wij gaan met de grootste zorg om met uw gegevens. Hoe wij dit doen, kunt u terugvinden in onze [privacyverklaring](#) op onze website.

Hoe communiceert VKG met u?

Wij communiceren met u via uw adviseur. Als wij rechtstreeks met u communiceren, dan doen wij dit via de digitale polismap Adviseur Online. In deze online map vindt u communicatie en documenten over uw verzekering(en) die via ons zijn afgesloten. Als u geen gebruik maakt van de digitale polismap Adviseur Online dan communiceren wij met u per e-mail. Als uw e-mailadres niet bekend is dan ontvangt u onze communicatie per post. Zo heeft u de documenten altijd bij de hand. Communiceren wij digitaal met u, dan kunt u de documenten ook downloaden en/of printen.

Online uw verzekeringen inzien

Als klant van VKG heeft u toegang tot een digitale polismap 'Adviseur Online' waar u direct al uw verzekeringen 24 uur per dag, 7

dagen per week kunt inzien. U kunt inloggen in deze omgeving via [adviseuronline.nl](#). Deze omgeving is zowel mobiel als op tablet, laptop en desktop te bereiken.

Hoe betaalt u aan VKG?

U kunt op verschillende manieren de premie van uw verzekering aan ons betalen:

- Betaalt u per automatische incasso? Dan hoeft u niets te doen. Wij incasseren automatisch de volledige premie.
- Betaalt u per nota? Dan betaalt u ons op tijd de volledige premie.

Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

U ontvangt van ons meerdere betalingsherinneringen. Betaalt u niet, dan schakelen wij een incassobureau in. Ook wordt de dekking van uw verzekering(en) stopgezet. U ontvangt hierover een brief.

Op onze [website](#) vindt u meer informatie over:

- Wat u kunt doen bij een betalingsachterstand.
- Wat er gebeurt wanneer u de premie van uw verzekering(en) niet betaalt.
- Wanneer de dekking stopt.

Meer informatie kunt u ook vinden in het [Protocol bij betalingsachterstanden](#).

Welke kosten rekent VKG?

Wij brengen kosten bij u in rekening; de servicebijdrage. Hoe hoog deze kosten zijn en waarvoor deze zijn, kunt u terugvinden in ons kostenoverzicht op [onze website](#).

Hoe werkt de pakketkorting?

Sluit u bij ons verzekeringen? Dan ontvangt u mogelijk korting op de premie van die verzekeringen. Dit heet pakketkorting. Informatie over pakketkorting kunt u terugvinden op [onze website](#).

Hoe gaat VKG om met fraude?

Wanneer wij onjuiste of onvolledige informatie ontvangen met als doel het verkrijgen van een verzekering of schade-uitkering waar geen recht op is, dan kan er sprake zijn van fraude. Fraude heeft invloed op de premie van een verzekering: eerlijke klanten betalen te veel voor een polis omdat oneerlijke klanten een schade-uitkering krijgen waar ze geen recht op hebben. Daarom doen wij er alles aan om fraude op te sporen. Ook plaatsten wij de gegevens van personen die fraude hebben gepleegd in één of meer registers. Zie het volledige [fraudebeleid](#) dat wij voeren op onze website.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Een klacht kunt u op verschillende manieren bij ons indienen, zie hiervoor de [klachtenprocedure](#) op onze website.

Welk recht is van toepassing?

Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.