

Algemene voorwaarden

1. Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?

- 1.1 Op onze dienstverlening is een aantal afspraken van toepassing dat voor iedereen geldt. Bijvoorbeeld op het gebied van aansprakelijkheid of betaling voor onze diensten. In deze algemene voorwaarden leggen wij die afspraken vast.

2. Wie zijn wij?

- 2.1 Daarom Verzekerd gevestigd te Keizersveld 37, 5803 AM Venray.

3. Wat betekenen de in deze voorwaarden gebruikte termen?

- 3.1 De volgende begrippen komen vaker in de voorwaarden voor. Daarom leggen wij deze graag even uit.
- Je/Jou: diegene aan wie wij een offerte hebben verstrekt, een aanbieding hebben gedaan of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten.
 - Wij: ons kantoor en individuele medewerkers (ook wanneer die niet meer voor ons werkzaam zijn), en ook onze bestuurders en/of vennoten.
 - Onze dienstverlening: de werkzaamheden die wij ten behoeve van jou verrichten.
 - Opdracht: de door jou aan ons verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
 - Financieel product: een hypotheek, verzekering, betaal-, beleggings- of spaarrekening of krediet waarover wij zullen adviseren en/of bij het afsluiten waarvan wij zullen bemiddelen.
 - Financiële instelling: de aanbieder van een financieel product.
 - Schriftelijk: mag ook per e-mail.

4. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?

- 4.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en op elke door jou aan ons verstrekte opdracht.
- 4.2 Wijkt de inhoud van schriftelijke afspraken tussen jou en ons af van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald? Dan gaat het bepaalde in de schriftelijk gemaakte afspraken voor.
- 4.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten. In dat geval blijven alle overige bepalingen onverkort gelden. De nietige bepaling zal dan worden vervangen door een geldige bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige bepaling.

- 4.4 Eventuele algemene voorwaarden waar je naar verwijst bij het sluiten van een overeenkomst met ons zijn niet van toepassing, tenzij wij deze schriftelijk en zonder voorbehoud hebben aanvaard.

5. Algemene afspraken over de opdracht

- 5.1 Een overeenkomst tussen jou en ons komt tot stand, zodra wij deze schriftelijk hebben bevestigd. Of zodra wij zijn begonnen met het uitvoeren daarvan. Wij mogen een opdracht die jij aan ons verstrekt altijd zonder opgave van redenen weigeren.
- 5.2 Elke opdracht die jij aan ons verstrekt komt na aanvaarding uitsluitend tot stand met ons kantoor en wordt door ons kantoor uitgevoerd. Ook als het jouw bedoeling is dat de opdracht door een bepaalde bij ons werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 5.3 Elke aan ons verstrekte opdracht leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting van ons, niet tot een resultaatsverplichting. Behalve wanneer dat blijkt uit de aard van de verstrekte opdracht, of tenzij wij schriftelijk iets anders overeenkomen.
- 5.4 Door ons opgegeven termijnen voor het uitvoeren van een opdracht zijn bedoeld als richtlijn en niet als fatale termijn. Tenzij wij dat schriftelijk met je zijn overeengekomen.

6. Wij kunnen derden inschakelen

- 6.1 Als dat nodig is, mogen wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik maken van derden. Als daaraan kosten verbonden zijn, zullen wij deze kosten aan jou doorbelasten indien wij dat vooraf met je zijn overeengekomen.
- 6.2 Voor zover wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik moeten maken van adviezen van externe adviseurs (zoals accountants, advocaten of fiscalisten), zullen wij zoveel mogelijk vooraf overleg met je plegen. Natuurlijk nemen wij bij de selectie van de betreffende adviseur de nodige zorgvuldigheid in acht. Wij zijn niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

7. Waarmee moet je rekening houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen?

- 7.1 Als wij jou namens een financiële instelling aanbiedingen of offertes sturen, dan zijn die aanbiedingen vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling. Behalve wanneer dat uitdrukkelijk anders uit die stukken blijkt.
- 7.2 Aan voorlopige berekeningen die wij hebben gemaakt met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan op jouw maandlasten kunnen geen rechten worden ontleend. Je dient deze voorlopige berekeningen als indicatief te beschouwen. De voorlopige berekeningen kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Wij kunnen je pas een definitieve berekening geven, wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door jou is geaccepteerd.

- 7.3 Aan door ons verstrekte prognoses ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van financiële producten met een beleggings- en/of investeringscomponent kunnen geen rechten worden ontleend. Deze prognoses vormen slechts een indicatie. Wij staan niet in voor de juistheid van prognoses die door de financiële instelling bij dergelijke producten worden verstrekt.

8. Welke afspraken gelden er voor onze communicatie?

- 8.1 Stuur je ons een e-mail? Dan mag je er pas op vertrouwen dat dit bericht ons heeft bereikt wanneer wij je een ontvangstbevestiging sturen.
- 8.2 Soms verstrekken wij algemene informatie. Bijvoorbeeld op onze website of op jouw verzoek. Deze informatie is vrijblijvend en kan nooit beschouwd worden als een door ons gegeven advies in het kader van een aan ons verstrekte opdracht. Dat is alleen anders wanneer wij je expliciet laten weten dat het om een op jouw toegespitst advies gaat.
- 8.3 Wij gebruiken voor onze communicatie de contactgegevens die jij aan ons hebt opgegeven. Indien deze contactgegevens veranderen, moet je dat schriftelijk aan ons doorgeven. Pas daarna gebruiken wij die nieuwe gegevens.

9. Wat mag je van ons verwachten?

- 9.1 Wij verrichten onze dienstverlening naar beste vermogen, zoals van een zorgvuldig handelende beroepsbeoefenaar verwacht mag worden, en houden daarbij steeds ook rekening met jouw belangen. Dat is onze zorgplicht.
- 9.2 Zolang de opdracht voortduurt zullen wij je tijdens de looptijd van jouw financieel product periodiek informeren over wijzigingen in wet- of regelgeving, het financieel product of anderszins.

10. Wat mogen wij van jou verwachten?

- 10.1 Alle informatie die wij aan je vragen, moeten verstrekt worden. Verder moet je ook zelf informatie aan ons doorgeven die relevant kan zijn voor een goede uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht. Je moet ons direct op de hoogte stellen wanneer er in jouw persoonlijke situatie iets verandert. Denk daarbij aan veranderingen in jouw gezinssituatie, woonsituatie, of inkomenspositie. Daarnaast is het ook van belang om wijziging door te geven zoals een verandering van bankrelatie, het doen van grote aankopen en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen. Je bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle informatie die je aan ons verstrekt.
- 10.2 Wij kunnen alleen maar voldoen aan de zorgplicht die wij ten aanzien van jou hebben, indien je de informatieverplichting strikt naleeft. Als dat niet gebeurt, mogen wij overgaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht.

- 10.3 Het kan voorkomen dat wij jou namens een financiële instelling een nota sturen voor renten of premies voor een financieel product. Zelf ben je verantwoordelijk voor de tijdige betaling daarvan. Je dient zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, betalen van een dergelijke nota grote gevolgen kan hebben. Mogelijk bieden jouw verzekeringen dan geen dekking meer. Bij een nota voor hypotheekrente kan het zelfs leiden tot executoriale verkoop van de betreffende woning.

11. Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan

- 11.1 Wij kennen verschillende vormen van dienstverlening. Wij kunnen daarvoor op verschillende manieren worden beloond. Bij aanvang van de opdracht leggen wij de omvang van onze dienstverlening en de wijze van beloning schriftelijk met jou vast. Onze beloning kan bestaan uit:
- Vast tarief
 - Wij spreken vooraf een vast bedrag af voor bepaalde dienstverlening, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.
 - Provisie
- 11.2 Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan je door. Indien schriftelijk staat overeengekomen, zijn wij gerechtigd onze tarieven jaarlijks te verhogen (indexeren). Wij baseren ons daarbij op het Consumentenprijsindexcijfer ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- 11.3 Onze facturen dien je binnen 14 dagen te betalen na de factuurdatum op de door ons voorgeschreven wijze. Tenzij wij schriftelijk met je andere afspraken maken.
- 11.4 Betaal je de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn? Dan moet je daarover wettelijke rente betalen, zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling nodig is. Betaal je ook na onze aanmaning niet? Dan kunnen wij de incassering van onze vordering uit handen geven. Er worden dan ook buitengerechtelijke incassokosten in rekening gebracht.
- 11.5 Betalingen die je doet brengen wij steeds eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan. Dit geldt ook als bij de betaling wordt aangegeven dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
- 11.6 Indien jouw kredietwaardigheid daartoe naar ons oordeel aanleiding geeft, mogen wij je vragen om ons voldoende zekerheid te geven dat jouw betalingsverplichtingen worden nagekomen. Zolang je die zekerheid nog niet hebt verschaft, mogen wij onze dienstverlening opschorten.
- 11.7 Indien jij de opdracht tussentijds beëindigt dan kunnen wij, bij een betaling tegen een vast tarief, naar redelijkheid kosten in rekening brengen, indien wij daadwerkelijk werkzaamheden hebben verricht. Dat laatste zullen wij dan aantonen.

12. Afspraken over onze aansprakelijkheid

- 12.1 Wij behandelen jouw opdracht natuurlijk met de grootst mogelijke aandacht en zorg. Mochten wij toch onverhoopt een fout maken, dan geldt het volgende. De aansprakelijkheid van ons is beperkt. Wij zijn ten hoogste aansprakelijk tot het bedrag dat in het desbetreffende geval op grond van de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Op jouw verzoek verstrekken wij nadere informatie over onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- 12.2 In het geval onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking verleent, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het totale honorarium dat wij jou voor de betreffende opdracht in rekening hebben gebracht en je dat aan ons hebt betaald. Wanneer wij jou geen honorarium voor onze dienstverlening in rekening hebben gebracht, is onze aansprakelijkheid beperkt tot de jaarpremie van het financiële product waar jouw aanspraak betrekking op heeft.
- 12.3 Wij voeren de verstrekte opdracht uitsluitend ten behoeve van jou uit. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden geen rechten ontlenen.
- 12.4 Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van jou of van derden:
- als gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat door jou verstrekte informatie;
 - die voortvloeit uit fouten in door ons gebruikte software, tenzij wij de schade op de leverancier van de software kunnen verhalen;
 - die voortvloeit uit de omstandigheid dat je bedragen die door de financiële instelling aan jou in rekening zijn gebracht niet tijdig hebt voldaan;
 - die het gevolg is van de omstandigheid dat een door jou overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken;
 - die veroorzaakt wordt doordat de financiële instelling niet op tijd voor het passeren van de hypotheekakte de benodigde stukken gereed heeft, of niet op tijd de geldmiddelen bij de notaris in depot heeft staan.
- 12.5 Ondanks het bepaalde in dit artikel blijven wij aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door onze opzet of bewuste roekeloosheid.

13. Wat moet je doen als je een klacht hebt?

- 13.1 Wij hebben een interne klachtenprocedure. Je kunt jou klacht per e-mail aan ons voorleggen. Wij proberen met jou tot een goede oplossing van jouw klacht te komen.
- 13.2 Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.018478. Kunnen wij jouw klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kun je de klacht voor bindend advies voorleggen aan het Kifid. Natuurlijk ook aan de burgerlijke rechter.

- 13.3 Wij spreken met je af dat wij ons zullen houden aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies. Het staat je natuurlijk altijd vrij om jouw klacht of geschil aan een rechter voor te leggen of met ons de mogelijkheid tot mediation te bespreken.

14. Klacht termijnen

- 14.1 Heb je een klacht met betrekking tot door ons verrichte werkzaamheden? Of over de hoogte van de door ons in rekening gebrachte bedragen? Dan moet je dat schriftelijk doen binnen één jaar nadat je de stukken, informatie of factuur waarop jouw klacht betrekking heeft, hebt ontvangen. Of nadat je redelijkerwijze op de hoogte had kunnen zijn van de door jou geconstateerde tekortkoming. Na dat termijn vervalt jouw recht om ons aan te spreken.
- 14.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden die je hebt in verband met door ons verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop je bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

15. Bescherming van persoonsgegevens

- 15.1 Wij gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die je aan ons verstrekt. Deze gegevens gebruiken wij niet voor andere doeleinden dan om jouw opdracht uit te voeren. Of om je algemene brochures of nieuwsbrieven te versturen. Wij verstrekken uw gegevens nooit aan derden. Behalve als dit nodig is voor het aanvragen of onderhouden van jouw financieel product of wanneer het op grond van de wet of openbare orde verplicht is om jouw gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.
- 15.2 Heb je er bezwaar tegen dat wij jouw persoonsgegevens in een mailinglijst opnemen? Laat ons dat dan schriftelijk weten. Wij verwijderen in dat geval direct jouw gegevens uit het betreffende bestand.

16. Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen

- 16.1 Wij hebben de mogelijkheid om de inhoud van deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In het geval wij tot wijziging overgaan, laten wij je dat weten en sturen wij je de aangepaste algemene voorwaarden. Je mag binnen 30 dagen na de datum waarop je in kennis bent gesteld van de betreffende wijzigingen bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. Wij zullen dan met je in overleg treden over de inhoud van de van toepassing zijn de algemene voorwaarden. Wanneer je geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden, dan gelden deze vanaf de door ons genoemde datum.