Dienstenwijzer Klijn/Zijlmans & Partners B.V.

Versie: 08-10-2025

Inleiding
Voor u ligt de dienstenwijzer van Klijn/Zijlmans & Partners B.V.. Wij bieden u deskundig advies op het gebied van schade-, inkomens- en zorgverzekeringen, hypotheken, pensioen, vermogen en krediet. Ook treden wij op als bemiddelaar bij het afsluiten van deze financiële producten en het onderhoud ervan. Samen zorgen we ervoor dat de verzekeringen blijven aansluiten bij uw situatie. En natuurlijk helpen wij u op het moment dat u schade heeft. Wij dienen uw claim in en zien nauwlettend toe op de correcte afhandeling ervan.

Gewoon doen. Dat is waar wij goed in zijn!
Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten. Deze dienstenwijzer wordt u aangeboden door Klijn/Zijlmans & Partners B.V.
Klijn/Zijlmans & Partners bestaat uit de bedrijven op de volgende vestigingen:

Klijn/Zijlmans & Partners B.V.
Pieter Lieftinckweg 3-C1
1505 HX Zaandam
T: 085-487 1700
E: info@kzp.nl
I: www.kzp.nl
KVK-nummer: 35018469
AFM-vergunningnummer: 12016582
KIFID-aansluitnummer: 300.012139

Vestiging Zaandam (Hoofdkantoor)
Pieter Lieftinckweg 3-C1
1505 HX Zaandam

Vestiging Purmerend
Helsinkihaven 3-A
1448 KP Purmerend

Vestiging Alkmaar
Robijnstraat 42
1812 RB Alkmaar

Openingstijden
Alle vestigingen zijn geopend van maandag t/m vrijdag van 09:00 – 17.00 uur (of op afspraak).

Wie zijn wij?
Klijn/Zijlmans & Partners B.V. bieden u deskundige advisering en diensten op het gebied van verzekeringen, pensioenen, consumptief krediet en hypothecair krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten.

Onze diensten
Wij zijn u graag van dienst met advies, bemiddeling, beheer en schadeafwikkeling.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars
Ons kantoor werkt met geselecteerde levens-, pensioen- en schadeverzekeringsmaatschappijen, banken en premiepensioeninstellingen voor het afsluiten van een verzekering, hypotheek, pensioen of consumptief krediet. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de aangeboden producten. Daardoor zijn wij in staat u het product aan te bevelen dat naar ons en uw oordeel het best past bij uw wensen.

Klijn/Zijlmans & Partners B.V. adviseren volstrekt onafhankelijk omdat zij met geen enkele verzekeraar, bank of andere geldverstrekker een verbondenheid heeft. Er is dus geen enkele betrokkenheid in welke zin ook, tussen leveranciers van financiële producten en Klijn/Zijlmans & Partners B.V. Klijn/Zijlmans & Partners B.V. hebben geen belang in andere financiële organisaties, behoudens de bedrijven die tot onze groep behoren. Er is geen andere financiële instelling die zeggenschap heeft in onze organisatie.

Hoe worden wij beloond?
Voor onze dienstverlening ontvangen wij een vaste beloning in de vorm van provisie, welke door de verzekeraar of geldverstrekker rechtstreeks aan ons wordt betaald. Deze beloning is afhankelijk van de hoogte van de verzekeringspremies.

Voor sommige van onze diensten, zoals advisering over inkomensverzekeringen, vermogen en pensioenen, berekenen wij u een vergoeding op basis van uurtarieven of bedragen per handeling. Vooraf stellen wij u daarvan op de hoogte en geven u een schatting van de kosten. Wij specificeren onze nota’s en de in rekening gebrachte uren of handelingen. Ons beloningsbeleid kunt u inzien op onze website www.kzp.nl.

Wettelijke verplichtingen
Klijn/Zijlmans & Partners B.V. en hebben volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het uitoefenen van ons bedrijf. De vergunningverlener stelt eisen aan de vakbekwaamheid en wij beschikken over vereiste diploma’s.

Bij Klijn/Zijlmans & Partners B.V. werken diverse gecertificeerde registeradviseurs verzuim- en Inkomensmanagement (RVI®), risk management consultants (GRMC®) en financieel planners (CFP®). Wij streven er naar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Mocht er onverhoopt iets fout gaan, voor die gevallen zijn wij verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Klijn/Zijlmans & Partners B.V. en haar zusterbedrijven mogen adviseren en bemiddelen voor de volgende producten:
- Betaalrekeningen
- Consumptief krediet
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen
- Elektronisch geld
- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Spaarrekeningen
- Vermogen
- Zorgverzekeringen

Klachtenregeling
Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Met u kunnen wij dan nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Wij hebben hiervoor een klachtenprocedure. Deze klachtenprocedure vindt u terug op onze website. Mocht de klacht niet tot uw tevredenheid door ons worden afgewikkeld, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
T 0900 3552248
E info@kifid.nl

Informatie over het Klachteninstituut kunt u ook vinden op de website www.kifid.nl.

Privacyverklaring

Persoonsgegevens die wij verwerken
Klijn/Zijlmans & Partners B.V. verwerken persoonsgegevens over van u doordat u gebruik maakt of heeft gemaakt van onze diensten en/of omdat u deze gegevens zelf aan ons verstrekt.

Hieronder een overzicht van de persoonsgegevens die wij o.a. verwerken:
- Voor- en achternaam
- Geslacht
- Geboortedatum
- Geboorteplaats
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres

Overige persoonsgegevens, die u actief verstrekt, bij het aanvragen en/of afsluiten van een financieel product of bij het melden van een schade.

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken
Klijn/Zijlmans & Partners B.V. verwerkt de volgende bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens van u:
- Gezondheid
- Strafrechtelijk verleden
- Gegevens van personen jonger dan 16 jaar, voor zover dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van een verzekeringsovereenkomst of het behandelen van schaden.

Waarom hebben wij gegevens van u nodig?
Klijn/Zijlmans & Partners B.V. verwerken uw persoonsgegevens, voor de volgende doelen: het optreden als assurantie-, hypotheek of pensioenadviseur, bemiddelaar en belangenbehartiger van één of meerdere banken, geldverstrekkers of verzekeraars.

Hoe lang worden uw gegevens bewaard?
Klijn/Zijlmans & Partners B.V. zullen uw persoonsgegevens niet langer bewaren dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. De bewaartermijn(en) kunnen verschillen per dossiers. Wij houden daarbij in ieder geval rekening met de wettelijke termijnen.

Delen met anderen
Klijn/Zijlmans & Partners B.V. deelt uw persoonsgegevens met verschillende partijen als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst, het afhandelen van een schade en om te voldoen aan een wettelijke verplichtingen.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen
U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. U kunt een verzoek tot inzage, correctie of verwijdering sturen naar info@kzp.nl. Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs bij het verzoek mee te sturen. Hierbij vragen we u om in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) te maskeren of te verbergen. Dit ter bescherming van uw privacy. Klijn/Zijlmans & Partners B.V. zal zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek reageren.

Beveiliging
Klijn/Zijlmans & Partners B.V. nemen de bescherming van uw gegevens serieus en nemen passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u het idee heeft dat uw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice of via info@kzp.nl.

Wat is de situatie als u ons bepaalde informatie niet geeft of ons beperkt in het gebruik ervan?
Wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij belangrijke of essentiële informatie die benodigd is voor een compleet advies. Wij zullen u er dan op wijzen, dat het advies dan niet volledig is en wat de mogelijke consequenties voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Heeft u vragen of klachten inzake verwerking van uw persoonsgegevens?
Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Indien u klachten heeft over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgeven is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Schadebehandeling

Schade? Wij helpen u graag!
Zolang uw verzekering via ons loopt regelen wij het papierwerk met de verzekeraar. Bij een schade staan wij aan uw zijde.

U meldt de schade
U meldt de schade bij ons (of de tegenpartij doet dit). Dit kan telefonisch (lokaal tarief) of per e-mail of via onze websites. Wilt een schade snel laten afwikkelen? Stuur dan alle relevante informatie mee, zoals een door beide partijen ondertekend schadeformulier, foto's, een schadebegroting of offerte, eventueel een getuigenverklaring of een kopie politierapport.

Wij bevestigen uw schademelding
U ontvangt binnen een paar werkdagen na uw melding een bevestiging van uw schade en een schadenummer. Als we nog niet alle relevante documenten van u hebben, vragen we u om die op te sturen. Wij hebben in ieder geval een ondertekend schadeformulier nodig, en eventueel een gespecificeerde herstelofferte, getuigenverklaringen, foto's en/of een politierapport. U kunt de documenten per e-mail of per post aan ons versturen.

Wij beoordelen uw schade
Om na te gaan, hoe we de schade verder afhandelen, beoordelen we de schade. We bekijken of u voor de schade verzekerd bent, of alle benodigde gegevens aangeleverd zijn, of er een schade-expert nodig is en beoordelen wij of de schade verhaald kan worden op een tegenpartij.

Schadebegeleiding
Wij helpen de schadeclaim bij de verzekeraar in te dienen, bewaken de voortgang en controleren de schade-uitkering op eventuele onjuistheden

Schadebehandeling
Mocht u onverhoopt schade lijden, dan staan onze schadespecialisten voor u klaar. Zij begeleiden u om onder de verzekering gedekte schade effectief af te wikkelen. Klijn/Zijlmans & Partners B.V. heeft hierbij een regierol door proactief contact te onderhouden met alle betrokken partijen om zo de schadeafwikkeling zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

Behandeling ongedekte schade
Schades waarvoor geen dekking bestaat op grond van de polisvoorwaarden of schades die onder het eigen risico vallen zullen wij in beginsel niet voor u behandelen.

Wij betalen de schade uit (indien mogelijk)
Is de schade verzekerd? Dan vergoeden wij voor sommige verzekeraars de schade onder aftrek van het geldende eigen risico. Dit doen we binnen 14 dagen nadat de beoordeling is afgerond. Als wij geen bevoegdheid van de verzekeraar heb tot directe schade-afwikkeling, dan zorgen wij voor afwikkeling van de schadeclaim bij de verzekeraar.

Bezwaar
Wij beoordelen en bespreken het standpunt van de verzekeraar met u en schakelen indien nodig externe (contra) experts in.

Algemene Voorwaarden Klijn/Zijlmans & Partners B.V.

Op al onze aanbiedingen, (doorlopende) dienstverlening en (vervolg)opdrachten zijn onze algemene voorwaarden van toepassing, welke u hieronder aantreft en kunt downloaden op onze website www.avewe.nl. Indien gewenst worden deze op uw verzoek kosteloos nagezonden. In deze algemene voorwaarden zijn onder meer afspraken opgenomen over (het beperken van) aansprakelijkheid, betalingen, wat uw verplichtingen zijn en de gevolgen indien u niet of niet tijdig aan uw verplichtingen voldoet. In deze algemene voorwaarden leggen wij die afspraken vast.

1. **Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?**
    1. Op onze dienstverlening zijn onderstaande voorwaarden van toepassing. Deze algemene voorwaarden gelden voor iedereen en zijn van toepassing op alle aanbiedingen, dienstverlening van en (vervolg) opdrachten met Klijn/Zijlmans & Partners B.V.. In deze algemene voorwaarden zijn onder meer afspraken opgenomen over (het beperken van) aansprakelijkheid, betalingen en de gevolgen indien u niet of niet tijdig aan uw verplichtingen voldoet. In deze algemene voorwaarden leggen wij die afspraken vast.

2. **Wie zijn wij?**
    1. Klijn/Zijlmans & Partners B.V. zijn onafhankelijke advieskantoren op het gebied van geldzaken. Hypotheken en verzekeringen zijn de voornaamste zaken waarover advies gegeven wordt.

3. **Wat betekenen de in deze voorwaarden gebruikte termen?**
    1. De volgende begrippen komen vaker in de voorwaarden voor. Daarom leggen wij deze graag even uit.
        - U: diegene aan wie wij een offerte hebben verstrekt, een aanbieding hebben gedaan of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten.
        - Wij: Klijn/Zijlmans & Partners B.V. en haar 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 u verrichten.
        - Opdracht: de door u aan ons verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
        - Financieel product: een hypotheek, verzekering, pensioenregeling, 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: per brief, maar ook per e-mail. Onder schriftelijk wordt niet verstaan: correspondentie per app-bericht (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, Whatsapp), SMS of telefoon.

4. **Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?**
    1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en op elke door u aan ons verstrekte (vervolg)opdracht.

    2. Afspraken die afwijken van deze algemene voorwaarden zijn pas van kracht indien deze schriftelijk overeengekomen zijn. Wijkt de inhoud van schriftelijk tussen u en ons gemaakte afspraken af van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald? Dan gaat het bepaalde in de schriftelijk gemaakte afspraken voor.

    3. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten. In dat geval blijven alle overige bepalingen onverkort gelden. De nietige of vernietigde 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. Eventuele algemene voorwaarden waar u 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

1. Een overeenkomst tussen u en ons komt tot stand, zodra wij deze schriftelijk hebben bevestigd. Of zodra wij zijn begonnen met het uitvoeren daarvan. Of indien er een financieel product door ons namens u wordt afgesloten waarvan het beheer via Klijn/Zijlmans & Partners B.V. loopt. Wij mogen een opdracht die u aan ons verstrekt altijd zonder opgave van redenen weigeren.

2. 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.

3. Door ons opgegeven termijnen voor het uitvoeren van een opdracht zijn bedoeld als richtlijn en niet als fatale termijn. Tenzij wij dat expliciet schriftelijk met u overeenkomen. Klijn/Zijlmans & Partners B.V. zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het bewaken of het verstrijken van door u met derden overeengekomen termijnen.

6. **Wij kunnen derden inschakelen**

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 u doorbelasten. De overeenkomst met deze derden worden in uw naam afgesloten. 2. Voor zover wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik moeten maken van adviezen en/of informatiebronnen van externe adviseurs (zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend makelaars, taxateurs, notarissen, accountants, advocaten of fiscalisten), zullen wij zoveel mogelijk vooraf overleg met u plegen. Wij nemen bij de selectie van de betreffende adviseur de nodige zorgvuldigheid in acht. Wij zijn niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs. U vrijwaart hier ons bij deze voor.

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

1. Als wij u 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.

2. U kunt geen rechten ontlenen aan voorlopige berekeningen die wij hebben gemaakt met betrekking tot de kosten van een financieel product of een gegeven advies in uw (persoonlijke) situatie. U dient deze voorlopige berekeningen als indicatief te beschouwen. De voorlopige berekeningen kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en/of premiewijzigingen. Wij kunnen u pas een definitieve berekening geven, wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door u is geaccepteerd.

3. U kunt geen rechten ontlenen aan door ons verstrekte prognoses ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van financiële producten met een beleggings- en/of investeringscomponent. 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 met u?

1. Stuurt u ons een e-mail? Dan mag u er pas op vertrouwen dat dit bericht ons heeft bereikt wanneer wij u een bevestiging van de ontvangst sturen. Ontvangt u binnen twee werkdagen geen ontvangstbevestiging van ons, dan dient u opnieuw contact met ons te zoeken.

2. Soms verstrekken wij algemene informatie. Bijvoorbeeld op onze website, of op uw 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 u expliciet laten weten dat het om een op u toegespitst advies gaat.

3. Wij gebruiken voor onze communicatie met u de door u opgegeven contactgegevens. Indien deze contactgegevens veranderen moet u dat schriftelijk aan ons doorgeven. Pas daarna gebruiken wij die nieuwe gegevens.

9. Wat mag u van ons verwachten?

1. Wij verrichten onze dienstverlening naar beste vermogen, zoals van een zorgvuldig handelende beroepsbeoefenaar verwacht mag worden, en houden daarbij steeds ook rekening met uw belangen.

2. Zolang de opdracht voortduurt zullen wij u tijdens de looptijd van uw financieel product periodiek informeren over wijzigingen in wet- of regelgeving, het financieel product of anderszins. U bent hierbij wel verplicht ons telkens schriftelijk op de hoogte te stellen van alle relevante wijzigingen van uw omstandigheden zoals omschreven in artikel 10 van deze algemene voorwaarden.

10. Wat mogen wij van u verwachten?

1. U moet ons bij aanvang van de overeenkomst en gedurende de looptijd voor zover er wijzigingen plaatsvinden voorzien van alle relevante informatie. Verder dient u zelf tijdig alle informatie aan ons doorgeven die relevant kan zijn voor een goede uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht. U moet ons direct schriftelijk op de hoogte stellen wanneer er in uw persoonlijke situatie iets verandert. Denk daarbij onder meer aan veranderingen in uw gezinssituatie, uw woonsituatie, of uw inkomenspositie. En denk daarbij ook aan wijziging van bankrelatie, grote aankopen en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen. U bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door u aan ons verschafte informatie.

2. Wij kunnen alleen maar voldoen aan de zorgplicht die wij ten aanzien van u hebben, indien u uw informatieverplichting strikt naleeft. Doet u dat niet, dan mogen wij overgaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht. Indien u deze informatieverplichting niet strikt naleeft, dan kunnen wij geen rekening houden met eventuele wijzigingen in uw omstandigheden en de gevolgen die deze wijzigingen mogelijk hebben voor onze dienstverlening. In dat geval komen de gevolgen hiervan voor uw eigen rekening en risico en zij wij voor de eventuele gevolgen hiervan niet aansprakelijk.

3. Het kan voorkomen dat wij u namens een financiële instelling een nota sturen voor renten of premies voor een financieel product. U bent zelf verantwoordelijk voor de tijdige betaling van deze en andere nota’s. U dient zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, betalen van dergelijke nota’s grote gevolgen kan hebben. Mogelijk bieden uw verzekeringen dan geen dekking meer. En bij een nota voor hypotheekpremie (rente en -aflossing) kan het zelfs leiden tot executoriale verkoop van de betreffende woning. De gevolgen hiervan komen volledig voor uw eigen rekening en risico. In het geval een verzekering wordt beëindigd omdat u niet of niet tijdig aan uw betalingsverplichtingen heeft voldaan en de dekking komt te vervallen, dan dient u zelf zorg te dragen voor een andere verzekering die wel dekking biedt.

4. U bent niet bevoegd uw verplichtingen jegens ons op te schorten. Indien u een zakelijke partij bent, bent u daarnaast ook niet bevoegd onze vorderingen te verrekenen met eventuele tegenvorderingen die u op ons meent te hebben. Dit geldt ook indien u (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.

11. Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan

1. Wij kennen verschillende vormen van dienstverlening. Wij kunnen daarvoor op verschillende manieren beloond worden. Bij aanvang van de opdracht leggen wij de omvang van onze dienstverlening en de wijze van beloning schriftelijk met u vast. Onze beloning kan bestaan uit.
    1. <u>Uurtarief:</u>
       Wij brengen dan periodiek de kosten in rekening voor de tijd die wij hebben besteed aan werkzaamheden ten behoeve van u.
    2. <u>Service-abonnement:</u>
       Wij rekenen een periodiek vast bedrag voor onze dienstverlening aan u, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.
    3. <u>Vast tarief:</u>
       Wij spreken met u vooraf een vast bedrag voor bepaalde dienstverlening af, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.
    4. <u>Provisie:</u>
       Voor onze dienstverlening ontvangen wij een vergoeding van de financiële instelling die uw financieel product aanbiedt. Op uw verzoek zullen wij inzage in deze vergoeding geven.

2. Wij werken niet op basis van no-cure no-pay. Indien de opdracht door u voor afronding daarvan of voor het bereiken van de overeengekomen periode of voor het bereiken van enig resultaat wordt opgezegd of op een andere wijze wordt beëindigd, waaronder beëindiging omdat uw verplichtingen niet bent nagekomen, dan bent u ons hiervoor een vergoeding verschuldigd. De hoogte van deze vergoeding bedraagt minimaal 50% van de overeengekomen vergoeding, te vermeerderen met alle kosten die voortvloeien uit deze opzegging.

3. Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan u door. Ook zijn wij gerechtigd onze tarieven jaarlijks te verhogen (indexeren). Wij baseren ons daarbij op het Consumentenprijsindexcijfer (“CPI”) van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

4. U dient onze facturen te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door ons voorgeschreven wijze. Tenzij wij schriftelijk met u andere afspraken maken. Indien u ervoor kiest het door u verschuldigde door middel van automatische incasso te betalen, dan ontvangt u hiervoor een SEPA-machtiging van ons waarmee u ons een machtiging verstrekt de door u verschuldigde bedragen automatisch van uw bankrekening af te schrijven.

5. Betaalt u de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn of kan de automatische incasso niet worden afgeschreven? Dan zijn wij bevoegd onze dienstverlening op te schorten tot het moment dat u aan uw betalingsverplichting voldaan heeft. In plaats daarvan zijn wij ook bevoegd de opdracht met u te beëindigen.

6. U bent zich hiervan bewust en verklaard zich hiermee akkoord, net zoals met de eventuele gevolgen van de opschorting of beëindiging van onze dienstverlening. Over het door u verschuldigde bedrag dient u dan wettelijke (handels)rente betalen, zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling nodig is. Betaalt u ook na onze aanmaning niet? Dan kunnen wij de incassering van onze vordering uit handen geven.

7. U moet dan ook buitengerechtelijke incassokosten betalen. Indien u een zakelijke partij bent, dan bent u de volledige incassokosten aan ons verschuldigd, waaronder ook alle volledige proces- en advocaatkosten die wij zullen moeten maken om het door u verschuldigde betaald te krijgen.

8. Betalingen die u doet brengen wij steeds eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan. Zelfs als u bij uw betaling laat weten dat die betaling betrekking heeft op een latere factuur.

9. Indien uw kredietwaardigheid daartoe naar ons oordeel aanleiding geeft, mogen wij u vragen om ons voldoende zekerheid te geven dat u uw betalingsverplichtingen bent nakomen. Zolang u die zekerheid nog niet heeft verschaft, mogen wij onze dienstverlening opschorten

12. Afspraken over onze aansprakelijkheid

1. Wij behandelen uw opdracht 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. Op uw verzoek verstrekken wij aan u nadere informatie over onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

2. In het geval onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking verleent, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de totale jaarlijkse provisie(verdiensten) of het overeengekomen honorarium dat wij u voor de betreffende opdracht in rekening gebracht hebben en u aan ons heeft betaald met een maximum van €25.000,-.

3. Wij voeren de verstrekte opdracht uitsluitend ten behoeve van u uit. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor u geen rechten ontlenen. U vrijwaart ons bij deze voor iedere eventuele schade van derden. Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van u of van derden:
   - als gevolg van onjuiste, onvolledige, te laat of niet door u 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 u bedragen die door de financiële instelling aan u in rekening zijn gebracht of op andere wijze door u verschuldigd zijn niet tijdig heeft voldaan;
- die het gevolg is van de omstandigheid dat een door u overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken of andere door u met derden overeengekomen termijnen zijn 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 bijgeschreven;
- die betrekking heeft op indirecte- of gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade wegens het verval van dekking van verzekeringen.

4. Ondanks het bepaalde in dit artikel blijven wij aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door onze opzet of bewuste roekeloosheid.

13. Wat moet u doen als u een klacht heeft?

1. Wij hebben een interne klachtenprocedure. Indien u een klacht heeft, dan dient u deze binnen 30 dagen nadat u hiermee bekend bent of had kunnen zijn schriftelijk aan ons voor te leggen. Wij proberen met u tot een goede oplossing van uw klacht te komen. Klaagt u niet op tijd, dan heeft dat tot gevolg dat u later niet meer kunt klagen en zijn wij niet verplicht uw klacht inhoudelijk te behandelen.

2. Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Kunnen wij uw klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kunt u de klacht voor niet-bindend advies voorleggen aan het Kifid. In plaats daarvan kunt u uw klacht ook voorleggen aan de burgerlijke rechter.

14. Binnen welke termijn moet u klagen? (vervaltermijn)

1. Heeft de interne klachtenbehandeling niet tot het juiste resultaat geleid, dan kunt u de klacht voorleggen aan Kifid. Heeft u een klacht met betrekking tot door ons verrichte werkzaamheden? Of over de hoogte van de door ons in rekening gebrachte bedragen? Dan moet u schriftelijk klagen bij het Kifid of naar uw eigen keuze bij de burgerlijke rechter binnen één jaar nadat u de stukken, informatie of factuur waarop uw klacht betrekking heeft, heeft ontvangen. Of nadat u redelijkerwijze op de hoogte had kunnen zijn van de door u geconstateerde tekortkoming. Na die termijn vervalt uw recht om ons aan te spreken. Bent u een zakelijke partij, dan bedraagt deze vervaltermijn zes maanden.

2. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden die u heeft in verband met door ons verrichte werkzaamheden, verjaren in ieder geval vijf jaar na het moment waarop u bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

15. Bescherming van uw persoonsgegevens

1. Wij gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die u aan ons verstrekt. Deze gegevens gebruiken wij niet voor andere doeleinden dan om uw opdracht uit te voeren. Of om u algemene brochures of nieuwsbrieven te versturen. Wij verstrekken uw gegevens nooit aan derden. Behalve als dit nodig is voor het aanvragen of onderhouden van uw financieel product of wanneer het op grond van de wet of openbare orde verplicht is om uw gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.

2. Heeft u er bezwaar tegen dat wij uw persoonsgegevens in een mailinglijst opnemen? Laat ons dat dan schriftelijk weten. Wij verwijderen in dat geval direct uw gegevens uit het betreffende bestand.

16. Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen

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

17. Overmacht – Onvoorziene omstandigheden

1. Als wij jegens u tekortschieten in het nakomen van onze contractuele verplichtingen, kan ons dit niet worden toegerekend als er sprake is van overmacht of onvoorziene omstandigheden.

2. In onder meer de volgende omstandigheden is in ieder geval sprake van overmacht aan onze zijde, ook indien deze worden veroorzaakt door derden die wij hebben ingeschakeld:
   - langere levertijden dan overeengekomen;
   - oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten,
   - overheidsmaatregelen of dreiging van deze/vergelijkbare omstandigheden;
   - verstoring van de bij het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen;
   - bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, uitval van elektriciteit,
   - internet- of telefoonverbindingen, cybercriminaliteit, stakingen,
   - natuurverschijnselen, (natuur)rampen e.d.;
   - door weersomstandigheden, wegblokkades, ongevallen en (op)leveringsproblemen;
   - pandemieën of de gevolgen daarvan.
   - Bij overmacht mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden of onze leveringen/werkzaamheden aanpassen of voor een redelijke termijn opschorten. Wij hoeven dan geen schadevergoeding aan u te betalen.
   - Treedt de overmachtssituatie in nadat wij de overeenkomst al gedeeltelijk hebben uitgevoerd? Dan hebben wij wel recht op vergoeding van al uitgevoerde leveringen/werkzaamheden.

18. Rechtskeuze

1. Op al onze aanbiedingen, dienstverlening en (vervolg)opdrachten is Nederlands recht van toepassing.