

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 Zeker & Co is gevestigd aan de Kasteellaan 5, 2636 HW te Schipluiden en ingeschreven in de registers van de Kamer van Koophandel onder nummer 73193348.

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.

- **U:** 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 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:** verzekering 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 u aan ons verstrekte opdracht (op welke wijze ook).

4.2 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.

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 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

5.1 Een overeenkomst tussen u en ons komt tot stand, zodra wij deze schriftelijk hebben bevestigd. Of zodra wij zijn begonnen met het uitvoeren daarvan. Wij mogen een opdracht die u aan ons verstrekt altijd zonder opgave van redenen weigeren, ook nadat wij u een offerte voor het verrichten van werkzaamheden hebben verstrekt.

5.2 Elke opdracht die u aan ons verstrekt komt na aanvaarding uitsluitend tot stand met ons kantoor en wordt door ons kantoor uitgevoerd. Ook als het uw bedoeling is dat de opdracht door een bepaalde, bij ons werkzame, persoon zal worden uitgevoerd.

5.3 Iedere 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(en). Tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

5.5 Indien de overeenkomst tussen u en ons beëindigd, bent u verplicht met betrekking tot verzekeringen u te laten bijstaan door een andere bemiddelaar/adviseur (intermediair) dan wij. U dient daarvoor zelf een ander intermediair te benaderen en bij de verzekeraar een verzoek tot intermediairwijziging in te dienen. U heeft daarvoor de tijd gedurende de opzegtermijn van één maand. Na die maand en dus met ingang van de datum waarop de overeenkomst van opdracht is beëindigd rust op ons geen enkele zorgplicht meer met betrekking tot verzekeringen.

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 u doorbelasten indien wij dat vooraf met u zijn overeengekomen.

6.2 Voor zover wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik maken van adviezen van externe adviseurs (zoals accountants, advocaten, fiscalisten of andere externe adviseurs), zullen wij zoveel mogelijk vooraf overleg met u 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 u rekening houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen?

7.1 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.

7.2 U kunt geen rechten ontleen aan voorlopige berekeningen die wij hebben gemaakt met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in uw maandlasten. U dient deze voorlopige berekeningen steeds als indicatief te beschouwen. De voorlopige berekeningen kunnen namelijk onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Wij kunnen u pas een definitieve berekening geven, wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door u is geaccepteerd.

8. Welke afspraken gelden er voor onze communicatie met u?

8.1 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, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, sturen.

8.2 Soms verstrekken wij algemene informatie, bijvoorbeeld op onze internetsite 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.

8.3 Wij gebruiken voor onze communicatie met u de door uzelf opgegeven contactgegevens. Het is noodzakelijk dat u bij wijziging van deze contactgegevens ons hierover schriftelijk informeert. Pas daarna gebruiken wij die nieuwe gegevens. Totdat u de wijziging aan ons heeft bekendgemaakt, mogen wij erop vertrouwen dat u bereikbaar bent op de door u bij aanvang van de opdracht opgegeven contactgegevens, waaronder begrepen uw e-mailadres.

8.4 Wij proberen in zo duidelijk mogelijke taal met u te communiceren. Het kan echter voorkomen dat zaken voor u niet direct duidelijk zijn. Wij stellen prijs op heldere communicatie en nodigen u uit om in deze gevallen direct contact op te nemen met het verzoek één en ander te verduidelijken. Immers, onze communicatie met onze klanten is gebaseerd op wederzijds vertrouwen en betrokkenheid.

9. Wat mag u 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 uw belangen. Dat is onze zorgplicht.

9.2 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.

10. Wat mogen wij van u verwachten?

10.1 Het is noodzakelijk dat u ons voorziet van alle informatie die wij aan u vragen. Verder is het ook van belang dat u ook zelf informatie aan ons doorgeeft die relevant kan zijn voor een goede uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht. Deze informatie bestaat onder andere, maar niet uitsluitend, uit wijzigingen in de bedrijfsactiviteiten, het bestuur van uw onderneming, locatie(s), verzekerde waarden, investeringen, wijziging van elders lopende verzekeringen, inkomen of gezinssamenstelling. En denk daarbij ook aan wijziging van bankrelatie(s), grote aankopen en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen.

10.2 Wij kunnen alleen maar voldoen aan de zorgplicht die wij ten aanzien van u hebben, indien u uw informatieverplichting zoals bedoeld in artikel 10.1 strikt naleeft. Doet u dat niet, dan mogen wij overgaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht.

10.3 U bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door u aan ons verschaft informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat wij meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de opdracht moeten besteden, belasten wij het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan u.

10.4 Wij zijn nimmer aansprakelijk voor schade die door u of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door u verstrekte informatie.

10.5 Het is noodzakelijk dat u alle door ons verstrekte documenten op juistheid en volledigheid controleert en ons inlicht bij onvolkomenheden of onduidelijkheden.

10.6 U bent verantwoordelijk voor de tijdige betaling van premies voor een financieel product. Dit geldt ook als wij in een voorkomend geval namens een financiële instelling een nota sturen voor premies voor een financieel product. U dient zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, betalen van een dergelijke nota grote gevolgen kan hebben. Mogelijk bieden uw verzekeringen dan geen dekking meer.

10.7 Indien achteraf blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan wij de opdracht hebben uitgevoerd, kan de financiële instelling op grond van diens (algemene) polisvoorwaarden gerechtigd zijn om de verzekering (met onmiddellijke ingang) te beëindigen, dan wel gerechtigd zijn om te besluiten niet tot vergoeding van geleden schade over te gaan.

11. Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan

11.1 Wij kennen verschillende vormen van dienstverlening. En 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:

- **Uurtarief**
Wij brengen dan maandelijks de kosten in rekening voor de tijd die wij hebben besteed aan werkzaamheden ten behoeve van u tegen een vooraf bepaald tarief.
- **Abonnement**
Wij rekenen een maandelijks (of periodiek) vast bedrag voor onze dienstverlening aan u door, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.
- **Vast tarief**
Wij spreken met u vooraf een vast bedrag voor bepaalde dienstverlening af, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.
- **Voorschot**
Wij brengen een voorschot/startvergoeding in rekening alvorens wij starten met het uitvoeren van de opdracht.
- **Combinatie**
Een combinatie van bovenstaande beloningsvormen.

11.2 Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan u door. Indien schriftelijk met u 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 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.

11.4 U mag bedragen die wij u voor onze dienstverlening in rekening brengen alleen verrekenen met een door u gestelde tegenvordering, of op grond daarvan betaling opschorten, voor zover wij deze tegenvordering uitdrukkelijk en zonder voorbehoud hebben erkend of voor zover deze in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

11.5 Betaalt u de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn? Dan betaalt u daarover wettelijke rente, 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. U betaalt dan ook buitengerechtelijke incassokosten. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform de wettelijke regeling (Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten).

11.6 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.

11.7 Indien uw kredietwaardigheid daartoe naar ons oordeel aanleiding geeft, mogen wij u vragen om ons voldoende zekerheid te geven dat u uw betalingsverplichtingen kunt

nakomen. Zolang u die zekerheid nog niet heeft verschaft, mogen wij onze dienstverlening opschorten.

1.8 Indien u 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 uw 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 uw verzoek verstrekken wij aan u 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 u voor de betreffende opdracht in rekening gebracht hebben en u aan ons heeft betaald. Wanneer wij u geen honorarium voor onze dienstverlening in rekening hebben gebracht, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal 10% van de jaarpremie van het financiële product waar uw aanspraak betrekking op heeft.

12.3 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.

12.4 Wij zijn uitsluitend aansprakelijk voor direct schade, voor zover deze schade het gevolg is van het niet, niet tijdig of niet volledig nakomen van onze verplichtingen. Voor elke andere schade van u, zoals indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, verlies van omzet en verlies van gegevens zijn wij niet aansprakelijk

12.5 Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van u of van derden:

- als gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat door u verstrekte informatie;
- die het gevolg is van de omstandigheid dat door u aan ons verzonden (email)berichten ons niet hebben bereikt;
- die voortvloeit uit fouten in door ons gebruikte software, tenzij wij de schade op de leverancier van de software kunnen verhalen;
- die het gevolg is van de omstandigheid dat u bedragen die door de financiële instelling aan u in rekening zijn gebracht niet tijdig heeft voldaan.
- die het gevolg is van (toerekenbare) tekortkomingen van externe adviseurs.

12.6 Op elkaar voortbouwende adviezen worden beschouwd als één advies met dien verstande dat voor de berekening van de maximale aansprakelijkheid bij samenhangende of op elkaar voortbouwende adviezen een periode van de laatste twaalf maanden

voorafgaand aan het moment van toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad in aanmerking zal worden genomen.

12.7 Als wij van u schadedossiers, via een ander intermediair gesloten verzekeringen of direct gesloten verzekeringen hebben overgenomen, dan zijn wij nooit aansprakelijk voor schade veroorzaakt door onjuistheden of onvolkomenheden van gegevens en eveneens niet voor door derden in dit kader verstrekte adviezen, aanbevelingen en/of gemaakte fouten.

Als wij verzekeringen overnemen van een ander intermediair, zijn wij niet eerder aansprakelijk dan vanaf het moment waarop wij een redelijke termijn hebben gehad om de status daarvan door te nemen en een advies uit te brengen.

12.8 Als u een deel van uw verzekeringen elders heeft ondergebracht of zal onderbrengen, dan meldt u ons dit zo spoedig mogelijk. Wij zijn niet aansprakelijk voor de dienstverlening of het gebrek daaraan buiten onze opdracht.

12.9 Werkzaamheden om niet kunnen nooit leiden tot vergoeding van enige schade.

12.10 Uw vordering tot vergoeding van schade willen wij binnen twaalf maanden, na de datum waarop u de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, ontvangen. Daarna vervalt uw recht op schadevergoeding.

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

13. Overmacht

13.1 Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade die niet aan ons te wijten is en niet volgens wet, rechtshandeling en in het verkeer geldende opvatting voor onze rekening komt.

13.2 Wij zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting als dit voor ons redelijkerwijs niet mogelijk is als gevolg van buiten onze toedoen ontstane veranderingen in de bij het aangaan van de verplichtingen bestaande omstandigheden.

14. Wat doet u als u een klacht heeft?

14.1 Wij hebben een interne klachtenprocedure. Het is noodzakelijk dat u uw klacht eerst schriftelijk aan ons voorlegt. Wij proberen met u tot een goede oplossing van uw klacht te komen.

14.2 Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.017322. Kunnen wij uw klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kunt u de klacht voorleggen aan het Kifid. Maar natuurlijk ook aan de burgerlijke rechter.

15. Binnen welke termijn kunt u klagen?

15.1 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 dat schriftelijk doen binnen 60 dagen 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. Het indienen van een klacht schort nimmer uw betalingsverplichtingen op.

16. Bescherming van uw persoonsgegevens

16.1 Wij gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die u aan ons verstrekt. Wij hebben hiervoor een privacy statement opgesteld die u kunt vinden op onze website. Ook kunnen we deze op uw verzoek verstrekken.

17. Welk recht passen we toe?

17.1 Op alle door ons uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door ons aanvaarde opdrachten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

17.2 In het geval een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, wordt voorgelegd aan de burgerlijke rechter, is de rechtbank van het arrondissement waar wij gevestigd zijn bij uitsluiting bevoegd om van het geschil kennis te nemen.

18. Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen en beëindigen

18.1 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.

18.2 Bij faillissement of surseance van betaling van u, hebben wij het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

19. Sanctiewetgeving

19.1 U en wij houden onthouden ons van alle handelingen die in strijd zijn met de geldende internationale en nationale wetgeving, waaronder de Sanctiewetgeving. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om zaken te doen of zaken mogelijk te maken met en van personen, organisatie en landen die vermeld staan op de sanctielijsten. U en wij zullen de

nodige maatregelen nemen en controles inregelen, om een schending van wet- en regelgeving te voorkomen. Wanneer een van ons de geldende wet- en regelgeving schendt, kan de overeenkomst door de wederpartij met onmiddellijke ingang worden ontbonden.