



POELMAN

ASSURANTIËN

jouw financiën, onze zorg

Wij helpen je graag
goede financiële keuzes maken

persoonlijk contact

onafhankelijk

dienstbaar

laagdrempelig

Poelman Assurantiën B.V.

Vossenkamp 7b, 9351 VR LEEK

085-303 28 68

info@poelmanassurantien.nl

www.poelman-assurantien.nl

Algemene voorwaarden van Poelman Assurantiën BV

(Versie mei 2023)

1. Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?.....	2
2. Wie zijn wij?.....	2
3. Wat betekenen de in deze voorwaarden gebruikte termen?	2
4. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?	3
5. Algemene afspraken over de opdracht	3
6. Wij kunnen derden inschakelen	3
7. Waarmee moet u rekening houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen?	3
8. Welke afspraken gelden er voor onze communicatie met jou?	4
9. Wat mag jij van ons verwachten?.....	4
10. Wat mogen wij van jou verwachten?	4
11. Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan	4
12. Afspraken over onze aansprakelijkheid	5
13. Wat moet jij doen als jij een klacht hebt?	6
14. Binnen welke termijn moet jij klagen?	6
15. Bescherming van jouw persoonsgegevens	6
16. Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen.....	6

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 Poelman Assurantiën BV gevestigd te Leek, Vossenkamp 7b, 9351 VR Leek.

3. Wat betekenen de in deze voorwaarden gebruikte termen?

3.1 De volgende begrippen komen vaker in de voorwaarden voor

- Jij: 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: zowel per post of 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 schriftelijk tussen jou 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 jij 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 jou overeenkomen.

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 jou 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 jou 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 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 Jij 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 jouw maandlasten. Jij dient deze voorlopige berekeningen als indicatief te beschouwen. De voorlopige berekeningen kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Wij kunnen jou pas een definitieve berekening geven, wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door jou is geaccepteerd.

7.3 Jij 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 jou?

8.1 Stuur jij ons een e-mail? Dan mag jij er pas op vertrouwen dat dit bericht ons heeft bereikt wanneer wij jou een bevestiging van de ontvangst sturen.

8.2 Soms verstrekken wij algemene informatie. Bijvoorbeeld op onze internetsite of via onze nieuwsbrieven. 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 jou expliciet laten weten dat het om een op jou toegespitst advies gaat.

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

9. Wat mag jij 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 jou 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 Jij moet ons voorzien van alle informatie die wij aan jou vragen. Verder moet jij ook zelf informatie aan ons doorgeven die relevant kan zijn voor een goede uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht. Jij moet ons direct op de hoogte stellen wanneer er in jouw persoonlijke situatie iets verandert. Denk daarbij aan veranderingen in jouw gezinssituatie, jouw woonsituatie, of jouw inkomenspositie. En denk daarbij ook aan wijziging van bankrelatie, grote aankopen en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen. Jij bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door jou aan ons verschaft informatie.

10.2 Wij kunnen alleen maar voldoen aan de zorgplicht die wij ten aanzien van jou hebben, indien jij jouw informatieverplichting strikt naleeft. Doe jij dat niet, dan 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. Jij bent zelf verantwoordelijk voor de tijdige betaling daarvan. Jij 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. En 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. 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 jou vast. Onze beloning kan bestaan uit:

- Uurtarief: Wij brengen een uurtarief in rekening voor de tijd die wij besteed hebben aan werkzaamheden voor jou.
- Abonnement: Wij rekenen maandelijks/jaarlijks een vast bedrag voor onze dienstverlening aan jou, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.
- Vast tarief: Wij spreken met jou vooraf een vast bedrag voor bepaalde dienstverlening af, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.

11.2 Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan jou door. Indien schriftelijk met jou 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 Jij dient onze facturen te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door ons voorgeschreven wijze. Tenzij wij schriftelijk met jou andere afspraken maken.

11.4 Betaal jij de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn? Dan moet jij daarover wettelijke rente betalen, zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling nodig is. Betaal jij ook na onze aanmaning niet? Dan kunnen wij de incassering van onze vordering uit handen geven. Jij moet dan ook buitengerechtelijke incassokosten betalen.

11.5 Betalingen die jij 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 jij bij jouw betaling laat weten dat die betaling betrekking heeft op een latere factuur.

11.6 Indien jouw kredietwaardigheid daartoe naar ons oordeel aanleiding geeft, mogen wij jou vragen om ons voldoende zekerheid te geven dat jij jouw betalingsverplichtingen kunt nakomen. Zolang jij 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 aan jou 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 gebracht hebben en jij 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 voor jou geen rechten ontleen.

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 jij 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 financieringsvoorbepaald is verstrekt; – 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 jij doen als jij een klacht hebt?

13.1 Wij hebben een interne klachtenprocedure. Jij moet jouw klacht schriftelijk 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 300.017970. Kunnen wij jouw klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kunt jij de klacht voor bindend advies voorleggen aan het Kifid.

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

14. Binnen welke termijn moet jij klagen?

14.1 Heb jij een klacht met betrekking tot door ons verrichte werkzaamheden? Of over de hoogte van de door ons in rekening gebrachte bedragen? Dan moet jij dat schriftelijk doen binnen één jaar nadat jij de stukken, informatie of factuur waarop jouw klacht betrekking heeft, hebt ontvangen. Of nadat jij redelijkerwijze op de hoogte had kunnen zijn van de door jou geconstateerde tekortkoming. Na die termijn vervalt jouw recht om ons aan te spreken.

14.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden die jij hebt in verband met door ons verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop jou bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

15. Bescherming van jouw persoonsgegevens

15.1 Wij gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die jij aan ons verstrekt. Deze gegevens gebruiken wij niet voor andere doeleinden dan om jouw opdracht uit te voeren. Of om jou algemene brochures of nieuwsbrieven te versturen. Wij verstrekken jouw 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 jij 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 jou dat weten en sturen wij jou de aangepaste algemene voorwaarden. Jij mag binnen 30 dagen na de datum waarop jij in kennis bent gesteld van de betreffende wijzigingen bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. Wij zullen dan met jou in overleg treden over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Wanneer jij geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden, dan gelden deze vanaf de door ons genoemde datum.