



Versie 1.0 januari 2020

# VOORWAARDEN VOOR FINANCIËLE DIENSTVERLENING ASSUNoord

## Inleiding

In deze voorwaarden voor financiële dienstverlening staan de afspraken die ASSUNoord, dat ben ik, met je maakt over adviseren en bemiddelen in verzekeringen en mijn andere dienstverlening.

Hierin staan onder andere:

- welke regels er gelden;
- wat de verplichtingen van jou en mij zijn;
- hoe mijn beloning wordt vastgesteld;
- welke dienstverlening jij van mij mag verwachten.

Het is belangrijk dat je deze voorwaarden goed doorleest. Zo weet je precies wat je moet doen en wat je van mij mag verwachten.

## Hoe lees jij deze voorwaarden?

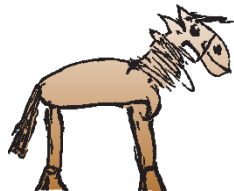
In de inhoudsopgave kun je het hoofdstuk vinden waarover je meer wilt lezen. Zo kunt je altijd terugvinden wat je zoekt.

Na een uitleg van gebruikte begrippen beschrijven ik de voorwaarden.

## Wil je meer informatie?

Heb je vragen over mijn dienstverlening? Neem dan gerust contact met mij op. Je kunt mij bereiken via telefoonnummer +31 (0)6 19348736. Ook op mijn website, [www.assunoord.nl](http://www.assunoord.nl), vind je uitleg over wie ik ben en wat ik doe.

Namens ASSUNoord



Marianne Oosterhuis



## Inhoudsopgave

1. Uitleg van de gebruikte begrippen .....	3
2. Welke regels gelden er voor de opdracht? .....	3
3. Welke regels gelden er voor adviezen en offertes? .....	4
4. Wat geldt er voor de communicatie? .....	4
5. Hoe gaan wij om met het inschakelen van derden? .....	4
6. Wat geldt voor onze beloning en de betaling hiervan? .....	4
7. Welke verplichtingen gelden voor het verstrekken van informatie? .....	5
8. Wat geldt er voor de aansprakelijkheid van TVM? .....	6
9. Wanneer is er sprake van overmacht? .....	6
10. Welke regels gelden voor intellectuele eigendomsrechten en andere rechten van ons? .....	6
11. Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens? .....	7
12. Wat kunt u doen bij klachten? .....	7
13. Wanneer vervallen uw rechten? .....	7
14. Welke regels gelden er verder nog? .....	7



## 1. Uitleg van de gebruikte begrippen

Om deze voorwaarden zo begrijpelijk mogelijk voor je te maken, leg ik hieronder enkele begrippen en woorden uit.

- 1.1 Ik: Ik ben ASSUNoord. Mijn kantooradres is Traansterweg 5, 9355TM in Midwolde.
- 1.2 Jij: Jij bent de klant aan wie ik een voorstel heb gedaan voor dienstverlening, advisering, bemiddelen of met wie ik een overeenkomst of abonnement heb gesloten.
- 1.3 Opdracht: De door jou aan mij verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product. Ook wordt onder opdracht verstaan het uitvoeren van de werkzaamheden die deel uitmaken van een abonnement of andere dienstverlening waarover wij afspraken hebben gemaakt.
- 1.4 Abonnement: Een tussen jou en mij overeengekomen opdracht voor dienstverlening. Dat wil zeggen het uitvoeren van de in het abonnement omschreven werkzaamheden. Deze bestaat uit het gedurende een bepaalde termijn begeleiden en het onderhouden van de voor jou overeengekomen financiële producten.
- 1.5 Financieel product: De verzekering of een ander product zoals bedoelt in de Wet op het financieel toezicht. Ik ben hierbij degene die adviseert, bemiddelt en/of de werkzaamheden uitvoert zoals samen overeengekomen.
- 1.6 Verzekeraar: De aanbieder van een financieel product. Dit is het bedrijf dat tegen betaling van premie een bepaald risico dekt.

## 2. Welke regels gelden er voor de opdracht?

- 2.1 Een overeenkomst tussen ons komt tot stand op het moment dat ik een opdracht schriftelijk heb aanvaard of dat ik met de uitvoering de werkzaamheden ben begonnen. Ik mag een aan mij verstrekte opdracht zonder opgave van een reden stopzetten. Dit geldt ook nadat ik een offerte aan jou heb verstuurd.
- 2.2 Alle aan mij verstrekte opdrachten komen uitsluitend met mij tot stand en worden door mij uitgevoerd.
- 2.3 Aan mij verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot een inspanningsverplichting en niet tot een resultaatsverplichting.
- 2.4 Het kan zijn dat wij hebben afgesproken dat ik bepaalde werkzaamheden binnen een bepaalde tijd zal uitvoeren. Als dit niet lukt, dan vertel ik je dit. Ik ben niet aansprakelijk voor schade als het mij niet lukt om iets niet op tijd af te krijgen.
- 2.5 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar jij bij de acceptatie van een aanbod, offerte of bij het sluiten van een overeenkomst verwijst, zijn niet van toepassing. Dit geldt niet als wij samen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.



### 3. Welke regels gelden er voor adviezen en offertes?

- 3.1 Door mij uitgebrachte offertes zijn vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende verzekeraar. Een verzekeraar kan uitdrukkelijk iets anders in de offerte aangeven.
- 3.2 Aan door mij gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de inkomsten en/of uitgaven van jou, kun jij geen rechten ontlenen. Deze berekeningen zijn alleen een indicatie.
- 3.3 Door mij aan jou verstrekte adviezen zijn momentopnames en niet gebaseerd op een uitgebreide analyse. Ik ga uit van eenvoudige veronderstellingen en van de op dit moment geldende wet- en regelgeving. Dit geldt niet als wij samen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

### 4. Wat geldt er voor de communicatie?

- 4.1 In het geval jij enig (digitaal) bericht aan mij hebt verzonden mag jij er pas op vertrouwen dat dit bericht mij heeft bereikt als jij een bevestiging van de ontvangst daarvan hebt ontvangen. Een door mij verzonden automatische ontvangstbevestiging is geen bewijs van ontvangst.
- 4.2 Algemene door mij verstrekte informatie is vrijblijvend en wordt niet beschouwd als een door mij gegeven advies. De verstrekte informatie is alleen een advies als dit duidelijk door mij wordt aangegeven.
- 4.3 Totdat jij een adreswijziging aan mij hebt bekend gemaakt, mag ik erop vertrouwen dat jij bereikbaar bent op het door jou bij het begin van de opdracht opgegeven adres. Dit geldt ook voor het opgegeven e-mailadres.

### 5. Hoe ga ik om met het inschakelen van iemand anders?

- 5.1 Ik mag bij de uitvoering van een opdracht gebruik maken van de diensten van iemand anders. Als die ander kosten in rekening brengt, mag ik deze aan jou doorbelasten.
- 5.2 Als ik bij de uitvoering van de opdracht externe adviseurs om adviezen moet vragen, dan overleg ik zoveel mogelijk vooraf met jou. Bij het kiezen voor een externe adviseur ben ik zorgvuldig. Ik ben niet aansprakelijk voor tekortkomingen van externe adviseurs.
- 5.3 Ik kan jou ook doorverwijzen naar een externe adviseur. Ik geef dan de contactgegevens aan jou door. Met jouw toestemming kan ik ook de externe adviseur vragen om contact met jou op te nemen. Ik ben in deze situatie niet betrokken op de advisering en daarom niet aansprakelijk voor tekortkomingen van een externe adviseur.

### 6. Wat geldt voor mijn beloning en de betaling hiervan?

- 6.1 Ik kan voor de opdracht een beloning krijgen. De beloning kan bestaan uit:
  - een uurtarief
  - een vaste beloning
  - een abonnement
  - een percentage van de verzekeringspremieAls er door jou geen beloning verschuldigd is geef ik dit aan voordat er wordt begonnen met de werkzaamheden.
- 6.2 Ik mag mijn tarieven die gelden voor de beloning verhogen conform de consumentenprijsindex (CPI), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Verhoging van de tarieven met een ander bedrag kan wanneer wij dit samen overeenkomen.



- 6.3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan jou doorberekend. Ik mag overeengekomen tarieven tussentijds verhogen als er zich na het accepteren van de opdracht stijgingen voordoen in deze kosten.
- 6.4 Als ik werk op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door jou moet worden voldaan voordat ik start met de uitvoering van de opdracht.
- 6.5 Rekeningen van mij dienen door jou te worden betaald binnen 30 dagen na de rekeningdatum op de door mij genoemde wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de rekening anders vermeldt.
- 6.6 Als jij de door jou te betalen premies niet tijdig betaalt, kan de verzekeraar de dekking van jouw verzekering stopzetten en in geval van schade weigeren deze te vergoeden.
- 6.7 Verrekening door jou van door mij in rekening gebrachte bedragen met een vordering van jou is niet toegestaan. Dit geldt niet als wij samen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.
- 6.8 Als jij de door mij in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is er wettelijke rente verschuldigd. Een bericht van mij dat je nog één keer de gelegenheid hebt om alsnog te betalen is niet nodig. Ik kan de incassering van mijn rekening uit handen geven. Jij moet dan ook de in rekening gebrachte buitengerechtigde incassokosten betalen. De staffel in het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten wordt gebruikt voor het vaststellen van de buitengerechtigde kosten. Dit besluit is te vinden op [wetten.overheid.nl](http://wetten.overheid.nl).
- 6.9 Betalingen van jou hebben betrekking op de verschuldigde rente en kosten en vervolgens steeds op de langst openstaande rekening. Dit geldt ook wanneer jij aangeeft dat de betaling betrekking heeft op een latere rekening.
- 6.10 Als ik twijfels heb over jouw kredietwaardigheid, mag ik de levering van mijn diensten stopzetten. Dit geldt tot dat jij voldoende zekerheid voor jouw betalingsverplichtingen verschaft.

## **7. Welke verplichtingen gelden voor het verstrekken van informatie?**

- 7.1 Jij verstrekt, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie die ik nodig heb voor een correcte uitvoering van de opdracht. Hieronder valt bijvoorbeeld de situatie waarin een wijzigingen in de inkomsten, uitgaven, vermogenssituatie, de bedrijfsactiviteiten en dergelijke plaatsvindt. Het niet verstrekken van deze informatie kan als gevolg hebben dat een advies onjuist is. Ook kan dan een afgesloten financieel product mogelijk niet passend zijn.
- 7.2 Als voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet volgens de gemaakte afspraken zijn doorgegeven, mag ik de uitvoering van de opdracht (tijdelijk) stopzetten.
- 7.3 Jij bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door jou aan mij verstrekte informatie. Als het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat ik meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de opdracht moet besteden, belast ik jou voor de extra tijd en/of de extra te maken kosten.
- 7.4 Als achteraf blijkt dat jij onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven op basis waarvan ik de opdracht heb uitgevoerd, kan de verzekeraar op grond van de polisvoorwaarden gerechtigd zijn om de verzekering te wijzigen, te beëindigen, of bijvoorbeeld gerechtigd zijn om te besluiten niet tot vergoeding van geleden schade over te gaan.



## 8. Wat geldt er voor de mijn aansprakelijkheid?

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van mij en de door mij bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot € 1.250.000. Als ik geen beloning voor mijn dienstverlening aan jou in rekening heb gebracht of zal brengen, is mijn aansprakelijkheid beperkt tot de door de verzekeraar aan jou in rekening gebrachte premie in het kalenderjaar waarin jij mij aansprakelijk hebt gesteld. Het gaat hierbij alleen om de in rekening gebrachte premie voor verzekeringen waarop het betreffende advies betrekking heeft. Onder geen beloning valt ook de situatie dat ik word betaald vanuit de premie.
- 8.2 De uitvoering van de opdracht is uitsluitend bedoeld voor jou. Anderen kunnen aan de inhoud van de door mij verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen.
- 8.3 Ik ben niet aansprakelijk voor schade welke door jou of anderen wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door jou verstrekte inlichtingen.
- 8.4 Ik ben niet aansprakelijk voor schade door fouten in door mij gebruikte software of andere computerprogrammatuur.
- 8.5 Ik ben nooit aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door jou aan mij verzonden documenten/informatie/berichten mij niet hebben bereikt.
- 8.6 Ik ben niet aansprakelijk als jij premie niet op tijd hebt voldaan.
- 8.7 Verder geldt dat ik aansprakelijk ben voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van mijn medewerkers. Mijn aansprakelijkheid blijft in deze situatie beperkt tot € 1.250.000 per kalenderjaar.
- 8.8 Jij hebt het recht om de overeenkomst met mij op te zeggen als ik mijn afspraken niet nakom. Je moet voordat dit mag, mij schriftelijk nog één keer de kans hebben gegeven om dat te doen wat we hebben afgesproken. Er blijft voor jou altijd een betalingsverplichting bestaan voor het werk wat ik heb gedaan.

## 9. Wat als er sprake is van overmacht?

- 9.1 Ik ben niet verplicht om dat te doen wat we hebben afgesproken als dit voor mij niet redelijk is. Dit heet overmacht. Dit geldt bijvoorbeeld bij ziekte of door een omstandigheid waarop ik geen invloed heb. Hieronder valt bijvoorbeeld brand, stakingen, relletjes of oproer, vertraging in het verkeer, overheidsmaatregelen en weersomstandigheden. Ik ben niet aansprakelijk als er sprake is van overmacht.
- 9.2 Als ik iemand anders heb ingeschakeld voor het uitvoeren van de afgesproken dienstverlening dan valt het niet nakomen van de afgesproken dienstverlening door deze persoon ook onder overmacht.

## 10. Welke regels gelden voor intellectuele eigendomsrechten en andere rechten van mij?

- 10.1 Alle intellectuele eigendomsrechten en andere rechten zijn van mij.
- 10.2 Jij en jouw medewerkers mogen informatie die van mij afkomstig is, alleen met iemand anders delen of openbaar maken nadat jij hier van mij toestemming hebt gekregen. Jij mag mijn adviezen, rapporten, software en dergelijke wel gebruiken voor jezelf of binnen jouw bedrijf. Dit gebruiksrecht geldt alleen gedurende de periode dat er een lopende overeenkomst is tussen jou en mij. Jij en jouw medewerkers mogen de rapporten, adviezen en dergelijke op geen enkele manier wijzigen.



## 11. Hoe ga ik om met uw persoonsgegevens?

- 11.1 Hoe ik omga met privacy en persoonsgegevens lees je mijn Privacy Statement. Deze is te vinden op [www.assunoord.nl](http://www.assunoord.nl).

## 12. Wat kun jij doen bij klachten?

- 12.1 Ik doe er alles aan om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan, voor die gevallen ben ik verzekerd via mijn beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Klachten over mijn dienstverlening neem ik serieus en los ik graag in goed overleg met jou op. Neem dus altijd eerst contact met mij op om tot een oplossing te komen.

Mocht dat niet tot jouw tevredenheid lukken en ben je particulier of klein zakelijk ondernemer, dan heb je de mogelijkheid om binnen 3 maanden je klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ik ben ingeschreven bij het Kifid onder nummer 300.017554.

Informatie over het Klachteninstituut kun je vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

## 13. Wanneer vervallen jouw rechten?

- 13.1 Klachten met betrekking tot door mij verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door mij in rekening gebrachte bedragen, moeten door jou binnen 60 dagen bij mij worden ingediend. Jij moet hierbij de relevante stukken toevoegen. Dat wil bijvoorbeeld zeggen de rekening of een beschrijving van de klacht. Het indienen van een klacht schort jouw betalingsverplichtingen nooit op.
- 13.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van jou vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop jij bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

## 14. Welke regels gelden er verder nog?

- 14.1 Op alle door mij uitgebrachte aanbiedingen en offertes en ook op de door mij aanvaarde opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.
- 14.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen ons gemaakte afspraken, afwijkt van wat in deze voorwaarden is bepaald, gaan de schriftelijk gemaakte afspraken voor.
- 14.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze voorwaarden binden mij alleen voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen ons zijn overeengekomen.
- 14.4 Als enige bepaling van deze voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun geldigheid behouden.
- 14.5 Ik ben gerechtigd de inhoud van deze voorwaarden tussentijds te wijzigen. Als ik tot tussentijdse wijziging overga, stel ik jou daarvan in kennis door toezending van de aangepaste voorwaarden. Jij mag binnen 30 dagen na de datum waarop jij in kennis bent gesteld van de betreffende wijzigingen tegen de nieuwe voorwaarden bezwaar maken. Als jij tegen de gewijzigde inhoud van de voorwaarden geen bezwaar maakt, gelden deze vanaf de door mij genoemde datum. Als jij niet akkoord gaat met de voorgestelde voorwaarden, dan gaan jij en ik hierover in gesprek.