

Dienstverleningsdocument en algemene voorwaarden beuken'essers

Op grond van de Wet Financieel Toezicht (WFT) zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

Dit dienstverleningsdocument is een informatief document. Dat betekent dat u door dit document op geen enkele wijze verplicht bent om diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

Wie zijn wij?

beuken'essers adviseert en bemiddelt op het gebied van risicobeheer, verzekeringen, hypotheek & pensioenen, zowel voor particulieren als bedrijven. Juist in tijden van economische teruggang kunt u op ons terugvallen. beuken'essers heeft in haar 90-jarige bestaan al menige recessie doorstaan. Wij hebben namelijk een duurzame houding bij het leveren van onze financiële diensten, zodat u kunt genieten in de zekerheid dat alle relevante risico's deskundig zijn afgewogen. Alles vanuit uw belang bekeken.

Bereikbaarheid:

Europalaan 26
6199 AB Maastricht-Airport
Telefoon: 043-3509780

Fax: 043-3612150
Internet: www.beuken-essers.nl
Email: info@beuken-essers.nl

Wij zijn op werkdagen geopend van 08.30 uur tot en met 17.00 uur. Tevens bestaat de mogelijkheid buiten kantooruren een afspraak te maken. Onze afdelingen zijn natuurlijk ook rechtstreeks te bereiken:

Schadeverzekeringen Bedrijven:
telefoon 043-3509781, fax 043-3509782
email: bedrijven@beuken-essers.nl

Hypotheek / Bedrijfsfinancieringen:
telefoon 043-3509783, fax 043-3509788
email: hypotheek@beuken-essers.nl

Schadeverzekeringen Particulieren:
telefoon 043-3509786, fax 043-3509787
email: verzekeringen@beuken-essers.nl

Pensioen / Financiële Planning:
telefoon 043-3509784, fax 043-3509788
email: pensioen@beuken-essers.nl

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De onderstaande organisaties eisen van hun leden een bepaalde kwaliteitsnorm. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

- Autoriteit Financiële Markten (AFM). Ons kantoor is geregistreerd onder nummer 12009562.
- Adfiz, vereniging voor registeradviseurs, intermediairs en makelaars in assurantiën, pensioenen en financiële diensten (voorheen NVA en NBVA). De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders.
- Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening (SKFD)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseur (SEH)
- Federatie van Financiële Planners (FFP)
- Kamer van Koophandel (KvK). In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 14056588.
- College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Tenslotte wordt de privacy van uw persoonlijke gegevens bij ons gewaarborgd; wij zijn ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder nummer 1033434.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Indien u schade lijdt als gevolg van fouten die door ons zijn gemaakt, zal de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar deze schade vergoeden. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Onze dienstverlening

Elke klant is uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en mogelijkheden, maar in het algemeen ziet onze dienstverlening er als volgt uit:

1	Inventarisatie	Eventueel een eerste kennismaking, een inventarisatie van uw wensen en behoeften, het in kaart brengen van uw persoonlijke en financiële situatie, een uitleg over de verschillende producten en een uitleg over onze manier van adviseren.
2	Analyse	Het analyseren van uw situatie, het onderzoeken van uw mogelijkheden en het maken van berekeningen.
3	Advisering	Bespreken van uw mogelijkheden en berekeningen. Keuze voor ons advies en het geven van de opdracht.
4	Bemiddeling	Bemiddelen bij de totstandkoming van het door u gekozen product (aanvragen offerte en producten, verzorgen contacten met betrokken partijen).
5	Nazorg en beheer	Verzorgen van uw begeleiding na de totstandkoming van het product en het beantwoorden van uw vragen of het aanbrenen van kleine aanpassingen in het afgesloten product. Welke werkzaamheden hier onder vallen en welke niet, worden verder in dit document bij het onderdeel beheer weergegeven.

Wij beschikken over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten om te adviseren over en te bemiddelen in de volgende financiële producten en diensten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen (inclusief financiële planning en collectief pensioen)
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen (inclusief producten voor fiscaal banksparen)
- Betaalrekeningen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (inclusief producten voor fiscaal banksparen)
- Pensioenverzekeringen en premiepensioenvorderingen

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten van een groot aantal verzekeraars kunnen adviseren. Wij behoren geheel tot de groep van ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Overigens brengt het lidmaatschap van Adfiz dit vanzelf met zich mee.

Hoe worden wij beloond?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening ontvangen, kan op verschillende wijzen worden voldaan.

Vergoeding op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) financiële instelling(en) waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie, bij hypotheekbedragen is dat de (maand)lasten. Als u de premie of de (maand)lasten heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons heeft gemaakt.

De hoogte van de vergoeding die wij uiteindelijk van de financiële instelling ontvangen is een vast percentage van het verzekerd bedrag, het uitstaande kapitaal of het geleende hypotheekbedrag en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, evenals het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of ineens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding, die wij van de financiële instelling ontvangen.

In onze samenwerkingsovereenkomsten met aanbieders zijn standaard bepaalde provisieregelingen opgenomen. Daarin staat wanneer en onder welke voorwaarden wij een vergoeding van deze aanbieder ontvangen. De daadwerkelijke hoogte van de provisie is dus afhankelijk van deze factoren. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk middels de offerte over het exacte nominale bedrag van de provisie.

Alvorens wij een indicatie geven van deze provisie lichten wij graag nog even een paar spelregels toe waaraan wij ons dienen te houden:

- *Afsluitprovisie versus doorlopende provisie*
Veel producten kennen zowel een eenmalige afsluitprovisie als een doorlopende provisie. Vaak zijn deze twee aan elkaar verbonden, waardoor verlaging van de eenmalige provisie leidt tot een verhoging van de doorlopende provisie.
- *Uitkering afsluitprovisie meestal niet ineens*
In de meeste gevallen ontvangen wij bij het afsluiten van het financiële product maximaal 50% van de genoemde afsluitprovisie ineens. De resterende afsluitprovisie wordt periodiek uitgekeerd als doorlopende provisie gedurende de eerste 10 jaar van de looptijd van de overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst, als die korter is dan 10 jaar.
- *Terugbetaling afsluitprovisie*
Indien een product gedurende de eerste vijf of tien jaar (afhankelijk van soort product) beëindigd wordt, dienen wij een evenredig deel van de ontvangen afsluitprovisie terug te betalen aan de aanbieder. Deze regeling geldt bij polissen niet in geval van overlijden of bij hypotheekbedragen in geval van verkoop van de woning.
- *Provisie moet passend zijn*
Wij zijn van mening dat wij op een passend niveau beloond dienen te worden. Bij vergoeding op basis van provisie kan die provisie te hoog of te laag zijn in relatie tot de te verrichten werkzaamheden. Waar nodig zullen wij aanpassingen doen om de beloning passend te maken. Uiteraard stellen wij u hiervan tijdig op de hoogte. Een indicatie van gehanteerde minima en maxima vindt u bij de vaste tarieven.

Bij de vraag of provisie passend is maken wij gebruik van enkele indicatoren die de AFM heeft opgesteld:

1. Het soort dienst dat de tussenpersoon adviseert waarop de provisie van invloed is.
2. Is er een evenwichtige relatie tussen de hoogte van de provisie, de kosten die worden gemaakt en de inspanning die wordt geleverd.
3. Wordt er een provisie verstrekt die gebruikelijk is in de markt.
4. Indien er een onderlinge relatie bestaat tussen de tussenpersoon en de aanbieder mag deze niet van invloed zijn op het advies en uw belangen.
5. Afhankelijkheid van de tussenpersoon van een bepaalde provisie en/of de afhankelijkheid van een bepaalde aanbieder mag er niet toe leiden dat er mogelijk niet in uw belang wordt gehandeld.

Met betrekking tot punt 4 en 5 willen wij er nogmaals op wijzen dat wij een onafhankelijke financiële dienstverlener zijn.

Vergoeding op basis van vaste tarieven

Bij voorkeur bieden wij onze dienstverlening aan op basis van een vast overeengekomen tarief voor een bepaald pakket aan werkzaamheden. De mogelijke werkzaamheden, en daarmee ook de mogelijke tarieven, zijn zeer divers. Zodra duidelijk is wat er concreet van ons verlangd wordt, zullen wij u specifiek informeren over de tarieven die in concrete gevallen voor u gelden.

Wanneer u gedurende het afgesproken traject besluit om geen gebruik meer te maken van onze diensten zullen wij in de meeste gevallen het afgesproken tarief toch gedeeltelijk of zelfs geheel bij u in rekening brengen. Op de volgende pagina's geven wij een indicatie van onze tarieven.

Vergoeding op basis van urendeclaratie

Zoals aangegeven verlenen wij bij voorkeur onze diensten op basis van een vast tarief. Enkel in uitzonderlijke gevallen kan overeenkomen worden om de beloning te laten plaatsvinden op basis van de daadwerkelijk gewerkte uren. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is dan niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

Vergoeding op basis van provisie, vast tarief en declaratie

Uiteraard is het ook mogelijk om een combinatie van provisie, vast tarief en declaratie overeen te komen. Soms is dat zelfs noodzakelijk, omdat de aanbieder van de producten ons bepaalde verplichte beloningsvormen oplegt.

Indien wij onze vergoeding van u rechtstreeks ontvangen, zullen wij deze door middel van een eenmalige incasso van een door u opgegeven rekening afschrijven. Dit gebeurt enkele dagen na afronding van de betreffende dienst of product. Indien deze incasso door omstandigheden niet lukt of wordt gestorneerd zullen wij u een betalingsherinnering sturen, waarmee wij u in de gelegenheid stellen om de vergoeding alsnog binnen 14 dagen na dagtekening van de herinnering over te maken.

Indien deze betaling uitblijft dan krijgt u een 2^e herinnering welke verhoogd zal worden met een administratieve vergoeding van € 45,- en het verzoek om deze te betalen binnen 14 dagen na dagtekening. Na deze termijn is het mogelijk dat wij de incassering van de vergoeding inclusief kosten uit handen geven aan een incassobureau. De extra kosten hiervan zullen tevens voor rekening van u komen.

Beheerskosten

De voornoemde vergoedingen hebben betrekking op de werkzaamheden welke wij uitvoeren ten behoeve van het advies en bemiddeling bij de totstandkoming van een product. Daarnaast dienen wij tijdens de looptijd van uw product het onderhoud te verzorgen. Indien wij een vergoeding ontvangen bij het afsluiten van het product, is het basisonderhoud inbegrepen en hoeft u hiervoor geen beheerskosten te betalen, tenzij anders met u is overeengekomen.

Onder het basisonderhoud wordt verstaan:

- Wijzigen premietermijn, rekeningnummer, adres of tenaamstelling;
- Advies bij renteherziening;
- Signalering van productaanpassingen als deze niet meer marktconform zijn of niet meer voldoen aan uw bij ons bekende wensen;
- Informatie van het afgesloten product;

- Tussentijds beëindigen van het afgesloten product;
- Rente controle elke 1,5 jaar;
- Informeren over belangrijke algemene wetswijzigingen of productwijzigingen.

Voor het uitgebreide beheerpakket welke wij tijdens de looptijd uitvoeren kunt u kiezen uit drie mogelijkheden met betrekking tot onze vergoeding. Het uitvoeren van de werkzaamheden op basis van ons dan geldende uurloontarief is een optie. U kunt ook kiezen voor het betalen van beheerskosten ter hoogte van € 15,00 per maand of een eenmalige afkoop hiervan. De eenmalige koopsom voor een beheerperiode van tien jaar bedraagt € 995,00. Tijdens de looptijd van deze beheerperiode is er geen restitutiemogelijkheid van deze koopsom.

De volgende werkzaamheden worden door ons uitgevoerd bij ons uitgebreid beheerpakket:

- Inventarisatie van de veranderingen t.o.v. het laatste gesprek;
- Aanpassen van de Inkomensrisicoanalyse ®;
- Controle of financieel plan nog past bij uw wensen en doelstellingen;
- Controle of situatie bij overlijden voldoende is afgedekt;
- Controle of situatie bij arbeidsongeschiktheid voldoende is afgedekt;
- Controle of situatie bij pensionering voldoende is afgedekt;
- Controle van eventueel lopende kredieten;
- Controle van de lopende verzekeringen;
- Indien noodzakelijk voorstel voor aanpassing van uw financieel plan;
- Opschonen van de servicemap.

Indien u niet kiest voor de doorlopende beheerskosten worden de bovengenoemde werkzaamheden alleen uitgevoerd op uw verzoek op basis van ons dan geldende uurloontarief. Voor de geldende uurloontarieven verwijzen wij graag naar ons dienstverleningsdocument en zullen berekend worden tegen het dan geldende tarief.

Onder het basis- en uitgebreide beheerpakket vallen niet de onderstaande werkzaamheden of werkzaamheden waarvoor in dit document aparte vergoedingen gelden:

- Volledige nieuwe adviezen;
- Tussentijdse renteherzieningen;
- Aanpassen verzekerde kapitalen;
- Ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid;
- Bemiddeling bij uitgebreide betalingsachterstanden.

Indicaties voor onze mogelijke beloning

Onderstaand geven wij u een indicatie van onze beloning per productsoort. Deze producten zijn door het AFM aangemerkt als zogenaamde impactvolle, complexe producten waarvoor wij onze verdiensten inzichtelijk dienen te maken. Voor de niet genoemde producten werken wij in principe op provisiebasis tenzij anders is overeengekomen. De uiteindelijke beloning is mede afhankelijk van de daadwerkelijk uit te voeren werkzaamheden en de daarvoor benodigde expertise en tijd. Mocht de beloning zich buiten de hier aangegeven bandbreedtes komen, zullen wij u hier zo snel mogelijk van op de hoogte stellen.

Indien het door ons te ontvangen provisiebedrag lager is dan de door ons gehanteerde minimumtarieven, is het niet mogelijk dit product enkel op provisiebasis af te sluiten. Het is dan mogelijk op basis van een combinatie van provisie en vergoeding af te rekenen. De genoemde tarieven zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening leidt tot de totstandkoming van een of meerdere producten (bemiddeling). Indien dit niet het geval is, brengen wij BTW in rekening over onze advieskosten.

BELONING OP BASIS VAN PROVISIE			
Product	Gem. uren	Afsluitprovisie	Doorlopende provisie
Aflossingsvrije hypotheek	25	0,5 tot 1,5% van het geleende bedrag	50% van afsluitprovisie duur 10 jaar
Annuiteiten- of lineaire hypotheek	25	0,5 tot 1,5% van het geleende bedrag	50% van afsluitprovisie duur 10 jaar
Spaar- of hybride hypotheek	25	0,5 tot 2,7% van het geleende bedrag	50% van afsluitprovisie duur 10 jaar
Bankspaar- of beleggingshypotheek	25	0,5 tot 2% van het geleende bedrag	50% van afsluitprovisie duur 10 jaar
Tweede hypotheekaanvraag	25	0,5 tot 1,5 % van het geleende bedrag	50% van afsluitprovisie duur 10 jaar
Verhuizen bestaande hypotheekfaciliteit	25	0,5 tot 1,5% van het geleende bedrag	50% van afsluitprovisie duur 10 jaar
Consumptief krediet	10	geen	0,2 tot 2,15‰ van maandsaldo
Kapitaal- of lijfrenteverzekering premie	10	2,5 tot 6% van de premie x de duur	2 tot 6% van de jaarpremie
Kapitaal- of lijfrenteverzekering koopsom	10	7% van het garantiekapitaal	geen
Overlijdensrisicoverzekering	5	vanaf 10 tot 170% van de jaarpremie	2 tot 6% van de jaarpremie
Bancair product	5	geen	0,1 tot 0,4% van maandsaldo
Direct ingaande lijfrente of pensioen	5	1,5% van koopsom	geen
Arbeidsongeschiktheidverzekering	5	geen	10 tot 20% van de maandpremie
Woonlastenverzekering (AO en WW)	5	geen	10 tot 20% van de maandpremie

BELONING OP BASIS VAN URENDECLARATIE	
Functie	Uurtarief bruto
Administratief medewerker	minimum € 50,- en maximum € 100,-
Financieel planner of adviseur	minimum € 125,- en maximum € 175,-

BELONING OP BASIS VAN VAST TARIEF		
Product	Gem. uren	Tarief (eenmalige kosten)
Hypotheek i.v.m. aankoop of oversluiting	25	minimum € 1.650,- en maximum € 7.000,-
Verhuizen bestaande hypotheekfaciliteit	25	minimum € 1.650,- en maximum € 7.000,-
Overbruggingshypotheek	25	minimum € 1.650,- en maximum € 7.000,-
Tweede hypotheek voor bestaande klanten	25	minimum € 495,- en maximum € 1.995,-
Tweede hypotheek voor nieuwe klanten en ondernemers	25	minimum € 1.250,- en maximum € 2.995,-
Aanpassen hypotheek bij echtscheiding per persoon	20	minimum € 495,- en maximum € 1.995,-
Aanpassen hypotheek voor bestaande klanten	10	minimum € 495,- en maximum € 1.995,-
Aanpassen hypotheek voor nieuwe klanten en ondernemers	20	minimum € 995,- en maximum € 2.995,-
Vermogensopbouw of aflossing hypotheek	10	minimum € 995,- en maximum € 2.495,-
Lijfrente, pensioen, ontslagvergoeding	10	minimum € 495,- en maximum € 2.495,-
Overlijdensrisicoverzekering per verzekerde	5	minimum € 595,- en maximum € 1.495,-
Arbeidsongeschiktheid- en werkloosheidsverzekering	5	minimum € 495,- en maximum € 2.495,-
Uitgebreide financiële planning	10	minimum € 995,- en maximum € 2.495,-
Afwikkeling bouwdepot	3	€ 150,-
BEHEERKOSTEN		eenmalig € 995,- voor 10 jaar of € 15,- per maand

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 20% van hun totale inkomen uitmaakt. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk of echtscheiding, een geboorte, werkloosheid of arbeidsongeschiktheid, etcetera. De informatie die wij van u ontvangen, is uiteraard de basis voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u ons een totaalbeeld te verstrekken van uw financiële dienstenpakket.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Tijdige premiebetaling

- Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt dan heeft de verzekeringsmaatschappij, in bepaalde omstandigheden, het recht de verzekering te beëindigen.
- Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

De premie-incasso

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd. Als hoofdregel geldt dat beuken'essers alleen voor schadeverzekeringen de incasso kan verzorgen. Het incasseren van de premies ten behoeve van levensverzekeringen of hypotheek geschiedt altijd door de verzekeringsmaatschappij.

Incasso door beuken'essers

U kunt ons machtigen om de premie via een automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.

Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per jaar, half jaar, kwartaal of maand te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht. Als u de premie aan ons heeft betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.

Incasso door verzekeraar

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro. U kunt ervoor kiezen de premies per jaar, half jaar, kwartaal of maand te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht. Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunt u zich tot ons kantoor wenden.

Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs de verzekering beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Graag worden wij hiervan door u op de hoogte gebracht.

Klachten

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID),

Adres: Postbus 93257,
Postcode: 2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900 – 355 22 48,
e-mail: info@kifid.nl;
Internet: www.kifid.nl.

U kunt zich tevens tot de Burgerlijke Rechter wenden.

ALGEMENE VOORWAARDEN BEUKEN'ESSERS

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door beuken'essers, gevestigd te Maastricht-Airport aan de Europalaan 26, 6199 AB, hierna te noemen: "beuken'essers", en zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders van beuken'essers en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders en/of personen niet meer voor beuken'essers werkzaam zijn.

De wederpartij van beuken'essers is degene aan wie beuken'essers enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten. Dit kan zowel een rechtspersoon als een natuurlijke persoon zijn en deze wederpartij zal hierna worden aangeduid als de "opdrachtgever".

Artikel 1: Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door beuken'essers gedane aanbiedingen, offertes en acceptaties daarvan en/of door beuken'essers gesloten overeenkomsten waarbij beuken'essers zich verplicht tot het leveren van diensten of de uitvoering van een opdracht. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar de opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door beuken'essers zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.
- 1.2 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden beuken'essers slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen beuken'essers en de opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 1.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.
- 1.4 Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse taal.

Artikel 2: Aanbiedingen, overeenkomst, opdracht etc.

- 2.1 Offertes en tarieven van beuken'essers zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende verzekeraar of kredietverstrekker.
- 2.2 Aan beuken'essers verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van beuken'essers, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
- 2.3 Een overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat beuken'essers een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. beuken'essers is bevoegd om aan haar verstrekte opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.
- 2.4 In het geval opdrachtgever enig digitaal bericht, per email dan wel door het invullen van een daartoe bestemd formulier op de website van beuken'essers, aan beuken'essers heeft verzonden en opdrachtgever binnen 24 uur na verzending van dat bericht geen ontvangstbevestiging van (een medewerker van) beuken'essers heeft ontvangen, dient het bericht van opdrachtgever als niet ontvangen te worden beschouwd. Indien opdrachtgever binnen de termijn van 24 uur na verzending van een digitaal bericht een reactie of uitsluitel van (een medewerker van) beuken'essers wenst te ontvangen, dient opdrachtgever zichzelf ervan te vergewissen dat het bericht (de medewerker van) beuken'essers heeft bereikt.
- 2.5 Digitale, al dan niet op internet, al dan niet op aanvraag van de opdrachtgever, door beuken'essers aan deze verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door beuken'essers gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van beuken'essers het tegendeel blijkt.

Artikel 3: Inschakeling derden

- 3.1 Het is beuken'essers toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten worden doorbelast aan opdrachtgever.
- 3.2 Voor zover beuken'essers bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht gebruik zal maken van derden afkomstige adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc., zal zij bij het inschakelen van derden zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met opdrachtgever en bij de selectie van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. beuken'essers is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze derden.
- 3.3 beuken'essers is, op gelijke wijze als voor haar eigen werknemers, verantwoordelijk voor de door haar bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht ingeschakelde derden, die niet zijn aan te merken als externe adviseur in de zin van het hiervoor in artikel 3.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

Artikel 4: Honorarium en betaling

- 4.1 Partijen spreken bij het sluiten van de overeenkomst af op welke wijze het honorarium van beuken'essers wordt voldaan. Het honorarium kan begrepen zijn in de aan de opdrachtgever (al dan niet namens een verzekeraar) in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief worden overeengekomen.
- 4.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan de opdrachtgever doorberekend. beuken'essers is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het sluiten van de overeenkomst stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de overeenkomst nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van beuken'essers beïnvloeden.
- 4.3 Betalingen door de opdrachtgever dienen te worden gedaan binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door beuken'essers voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt. De opdrachtgever is zich er van bewust dat het niet, of niet tijdig, voldoen van aan hem in rekening gebrachte premies tot gevolg kan hebben dat de door hem, na bemiddeling van beuken'essers, afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico.
- 4.4 Verrekening door de opdrachtgever van de door beuken'essers gefactureerde premies en bedragen met een door de opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door de opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door beuken'essers uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 4.5 Indien de opdrachtgever de verschuldigde premie en/of bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal de opdrachtgever daardoor, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd worden. Indien de opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijkt om het openstaande bedrag aan beuken'essers te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval de opdrachtgever naast het aldan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten, waarvan de hoogte wordt vastgesteld op twee punten van het door de rechtbank gehanteerde liquidatietarief.
- 4.6 Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 4.7 Indien de kredietwaardigheid van de opdrachtgever daartoe naar het oordeel van beuken'essers aanleiding geeft, is beuken'essers bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

Artikel 5: Termijnen

- 5.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door beuken'essers opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.

Artikel 6: Medewerking door de opdrachtgever

- 6.1 De opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan beuken'essers die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht. Indien voor de uitvoering van de overeengekomen dienst of opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken door de opdrachtgever ter beschikking van beuken'essers zijn gesteld, of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is beuken'essers bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.2 De opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan beuken'essers verschaft informatie.

Artikel 7: Aansprakelijkheid van beuken'essers

- 7.1 Iedere aansprakelijkheid, contractueel en buiten contractueel, van beuken'essers alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door beuken'essers bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van beuken'essers wordt uitgekeerd, inclusief het door beuken'essers te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
- 7.2 In het geval de in artikel 7.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van beuken'essers in een specifiek geval geen dekking verleend, is de in de aansprakelijkheid, contractueel en buitencontractueel, van beuken'essers alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door beuken'essers bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal het totaal van het ter zake de opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt aan de opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium, dan wel, de door de verzekeraar in rekening gebrachte premie.
- 7.3 De uitvoering van de verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor de opdrachtgever geen rechten ontlenen.
- 7.4 beuken'essers is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de opdrachtgever verstrekte inlichtingen.
- 7.5 beuken'essers is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door beuken'essers gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door beuken'essers kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 7.6 beuken'essers is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door opdrachtgever aan beuken'essers verzonden (email)berichten beuken'essers niet hebben bereikt.
- 7.7 beuken'essers is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat de opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies voor door hem, na bemiddeling van beuken'essers, afgesloten verzekeringen of voorzieningen, ondanks deugdelijke sommatie van beuken'essers niet of niet tijdig heeft voldaan.
- 7.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van beuken'essers voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 7.9 De opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met beuken'essers indien beuken'essers zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens de opdrachtgever te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door opdrachtgever te worden nagekomen.

Artikel 8: Overmacht

- 8.1 beuken'essers is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor beuken'essers redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van beuken'essers ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 8.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van beuken'essers geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor haar risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij haar leveranciers, onderaannemers, vervoerders en/of andere ingeschakelde derden, bij brand, werkstaking of uitsluiting, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van beuken'essers kan worden gevergd.

Artikel 9: Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens

- 9.1 Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle informatie welke hen uit hoofde van de met de andere partij gesloten overeenkomst bekend is geworden en waarvan haar redelijkerwijze bekend moet zijn dat de informatie als vertrouwelijk of geheim heeft te gelden.
- 9.2 Door de opdrachtgever aan beuken'essers verstrekte persoonsgegevens zullen door beuken'essers niet worden gebruikt voor of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht of door haar aan de opdrachtgever te verzenden mailingen e.d., behoudens voor zover beuken'essers op grond van de wet of openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.
- 9.3 Indien de opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van beuken'essers, zal beuken'essers de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

Artikel 10: Toepasselijk recht en geschillen

- 10.1 Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van beuken'essers is het Nederlandse recht van toepassing.
- 10.2 beuken'essers is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300 006 150 Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de opdrachtgever voor bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter. beuken'essers conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van € 25.000,- (zegge en schrijven vijftigduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft beuken'essers de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.
- 10.3 In het geval een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn wordt voorgelegd aan de burgerlijke rechter, is de rechtbank te Maastricht bij uitsluiting bevoegd om van het geschil kennis te nemen.

Artikel 11: Verval van recht

- 11.1 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de opdrachtgever uit welken hoofde dan ook jegens beuken'essers in verband met door beuken'essers verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop de opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.