

ALGEMENE VOORWAARDEN COMPLEET VERZEKERD



**COMPLEET
VERZEKERD**

Compleet Verzekerd B.V.
Jan Valsterweg 50 | 3315 LG Dordrecht
KvK 83406662 | AFM 12047090
Versie 2021-06

Maak je van onze dienstverlening gebruik? Dan is er een aantal algemene voorwaarden van toepassing. We leggen je uit welke voorwaarden dat zijn.

Deze algemene voorwaarden bevatten belangrijke informatie voor je. Bijvoorbeeld over de betaling van onze diensten. En hoe het zit met de aansprakelijkheid. Lees ze daarom goed door. Bewaar ze bij je verzekeringsdocumenten, zodat je ze op een later moment terug kunt lezen

1. Wie zijn wij?

1.1 Bij Compleet Verzekerd B.V. kun je terecht voor een volledig verzekeringspakket. Wij adviseren, bemiddelen en beheren verzekeringen van particulieren en bedrijven.

1.2 Wij zijn gevestigd aan de Jan Valsterweg 50, 3315 LG Dordrecht.

Wat betekenen de in deze voorwaarden gebruikte termen?

1.3 De volgende begrippen komen vaker in de voorwaarden voor. Daarom leggen wij deze graag even uit.

- Je/Jij/Jouw: diegene aan wie wij een offerte hebben verstrekt of een aanbieding hebben gedaan. Of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten.
- Wij/ ons: ons kantoor en de individuele medewerkers daarvan (ook wanneer die niet meer werken voor ons kantoor). En onze bestuurders en/of vennoten.
- Onze dienstverlening: de werkzaamheden die wij voor jou verrichten.
- Opdracht: de opdracht die je aan ons hebt gegeven. Met deze opdracht kunnen wij jou adviseren. Ook kunnen we bemiddelen bij het afsluiten van een verzekeringsproduct en/of financieel product.
- Financieel product: een hypotheek, verzekering, betaal-, beleggings- of spaarrekening of krediet waarover wij je kunnen adviseren. En waarbij wij kunnen bemiddelen bij het afsluiten ervan.
- Financiële instelling: de aanbieder van een financieel product. Bijvoorbeeld een verzekeraar of bank.
- Schriftelijk: een brief, online klachtenformulier of een e-mail, die wij naar jou sturen of die jij naar ons stuurt.

2. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, die wij aan jou leveren. En op al jouw opdrachten aan ons.

2.2 Hebben we samen afwijkende afspraken gemaakt? En zijn deze afspraken schriftelijk vastgelegd? Verschilt de inhoud van onze schriftelijke afspraken en deze algemene voorwaarden? Dan gaan deze schriftelijk gemaakte afspraken voor.

2.3 Blijkt een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig te zijn? Dan wordt alleen die ene bepaling uitgesloten. Een nietige verklaring is juridisch namelijk niet (meer) geldig. Alle overige bepalingen blijven wel gelden. De nietige bepaling kunnen wij vervangen door een geldige bepaling. Het doel en de strekking hiervan sluiten zoveel mogelijk aan op de nietige bepaling.

2.4 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al jouw overeenkomsten met ons. Andere algemene voorwaarden zijn alleen van toepassing als wij die schriftelijk (of per e-mail) aanvaard hebben (zonder voorbehoud). Eventuele algemene voorwaarden waar je naar verwijst bij het sluiten van een overeenkomst met ons zijn niet van toepassing, tenzij wij deze schriftelijk en zonder voorbehoud hebben aanvaard.

3. Algemene afspraken over de opdracht

3.1 Hebben wij je overeenkomst schriftelijk bevestigd? Dan is de overeenkomst tot stand gekomen tussen jou en ons. Wij mogen een opdracht die je aan ons verstrekt altijd weigeren. Dit kunnen wij zonder opgave van redenen doen.

3.2 Accepteren wij een opdracht, die je aan ons verstrekt hebt? Dan heb je uitsluitend een overeenkomst met ons kantoor. Dit betekent dat ons kantoor de opdracht zal uitvoeren voor je. Als opdrachtgever kun je niet bepalen welke medewerkers de opdracht zullen opvolgen (uiteraard kun je wel je wensen kenbaar maken).

3.3 Verstrek je een opdracht aan ons? Dan hebben wij een inspanningsverplichting. Dit betekent dat wij onze uiterste best zullen doen om het juiste resultaat te bereiken. Wij hebben geen resultaatverplichting. Dit betekent dat het kan gebeuren dat wij het resultaat niet bereiken. Behalve als we schriftelijk danwel per e-mail andere afspraken hebben vastgelegd. Ook kan uit de aard van de opdracht blijken dat er toch een resultaatverplichting is.

3.4 Voor het uitvoeren van jouw opdracht hanteren wij een termijn. Dat is de periode waarin wij jouw opdracht willen uitvoeren. Deze termijn is een richtlijn. Het is geen fatale termijn. Dit betekent dat je geen rechten kunt ontlenen aan deze termijn. Behalve als we schriftelijk iets anders met je hebben afgesproken.

4. Wij kunnen derden inschakelen

4.1 Soms moeten wij derden inschakelen voor de uitvoering van een opdracht. Bijvoorbeeld een taxatieburo, om de waarde van uw woning of inboedel vast te stellen. Of een herstelbedrijf, om de schadeoorzaak te achterhalen. Als dat nodig is, mogen wij dat doen. Zijn er kosten aan verbonden? Dan belasten wij deze kosten aan je door. Hier maken we vooraf afspraken met je over.

4.2 Hebben wij bij de uitvoering van je opdracht adviezen nodig van externe adviseurs? Zoals accountants, advocaten of fiscalisten. Dan zullen wij dat vooraf zoveel mogelijk met je bespreken. Bij de selectie van een adviseur werken wij zo zorgvuldig mogelijk. Je kunt ons niet aansprakelijk stellen voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

5. Waar moet je rekening mee houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen?

5.1 Verstrekken wij je namens een financiële instelling aanbiedingen of offertes? Dan zijn deze aanbiedingen en offertes meestal vrijblijvend. En onder voorbehoud van acceptatie door de financiële instelling. Dit betekent dat de dekking pas definitief wordt als je aanvraag helemaal beoordeeld is. Vaak moet je eerst nog aanvullende informatie aanleveren voor de beoordeling. Ook moet je de aanbieding of offerte meestal eerst nog accepteren. Ook kan er een tijdelijke dekking zijn, totdat je aanvraag definitief geworden is. In de documenten van de verzekeraar vind je de afspraken.

5.2 Regelmatig berekenen wij de kosten van een financieel product. En wat de eventuele doorwerking is in de maandlasten. De uitkomsten van deze voorlopige berekeningen zijn indicatief. Je kunt geen rechten ontlenen aan voorlopige berekeningen, die wij voor je maken. Tussentijdse rente- en premiewijzigingen kunnen namelijk van invloed zijn op deze berekeningen. Heb je een offerte van een financiële instelling ontvangen en geaccepteerd? De definitieve berekening kunnen wij daarna wel aan je verstrekken.

5.3 Bevat jouw financiële product een beleggings- en/of investeringscomponent? Verstrekken wij je een prognose over mogelijk te behalen resultaten? Je kunt daar dan geen rechten aan ontlenen. Deze prognoses zijn een indicatie. De opbrengst van dit soort producten is heel onzeker. De uiteindelijke resultaten kunnen meevallen, maar ook tegenvallen. Daarom kunnen wij niet instaan voor de juistheid van de prognoses. Óók niet als deze prognoses door de financiële instelling van het product zijn gemaakt.

6. Welke afspraken gelden er voor onze communicatie met je?

6.1 Stuur je ons een e-mail? Controleer dan of je van ons een ontvangstbevestiging hebt ontvangen. Pas na de ontvangstbevestiging mag je erop vertrouwen, dat wij jouw bericht gekregen hebben.

6.2 Soms verstrekken wij algemene informatie. Bijvoorbeeld op onze internetsite. Of op jouw verzoek. Deze informatie is altijd vrijblijvend. Je mag deze informatie niet beschouwen als een advies voor jouw opdracht. We vertellen je het altijd als we een specifiek advies aan je geven.

6.3 Voor onze dienstverlening moeten we met je kunnen communiceren. Wij gebruiken daarvoor de contactgegevens, die je aan ons verstrekt hebt. Veranderen je contactgegevens? Geef dit dan zo snel mogelijk schriftelijk aan ons door. Pas daarna gebruiken wij die nieuwe contactgegevens.

7. Wat mag je van ons verwachten?

7.1 Onze dienstverlening verrichten wij zo goed als wij kunnen. Zoals je van een zorgvuldig handelende beroepsbeoefenaar mag verwachten. Daarbij houden wij steeds rekening met jouw belangen. Dat is onze zorgplicht.

7.2 Als er relevante wijzigingen in de wet- of regelgeving zijn informeren we jou daarover. Ook informeren we je over andere wijzigingen. Bijvoorbeeld als er productvoorwaarden zijn gewijzigd. Of als er belangrijke wijzigingen bij de financiële instelling zijn. Dit doen we alleen tijdens de looptijd van je financiële product. En in de periode waarin wij een overeenkomst met je hebben. Wij informeren je periodiek.

8. Wat mogen wij van jou verwachten?

8.1 Voor onze dienstverlening hebben wij informatie van jou nodig. Je moet ons daarom voorzien van alle relevante informatie. Je hebt een informatieplicht. Dit betekent dat je belangrijke informatie aan ons moet doorgeven. Verandert er iets in je persoonlijke situatie? Stel ons dan zo snel mogelijk op de hoogte daarvan. Bijvoorbeeld veranderingen in je gezinssituatie, je woonsituatie of je inkomenspositie. Maar ook een wijziging van je bank en grote aankopen, die je gedaan hebt. Of een wijziging van verzekeringen, die je niet via ons afgesloten hebt. Je bent zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van juiste en volledige informatie.

8.2 Er geldt een algemene zorgplicht voor financiële dienstverleners. Dat is vastgelegd in de Wet op het Financieel Toezicht (artikel 4:24a Wft). In deze wet staat dat wij in jouw belang moeten handelen. Tijdens de looptijd van onze overeenkomst moeten wij jou informeren over belangrijke wijzigingen. Is er iets belangrijks veranderd sinds wij jou geadviseerd hebben? Dan moeten wij je hiervan op de hoogte brengen. Jij kunt dan je financiële product of financiële dienstverlening opnieuw beoordelen. De aanbieder van jouw financiële product kan jou ook rechtstreeks informeren (dan hoeven wij dat niet meer te doen, zie artikel 4:21 Wft). Wij mogen met jou afspreken welke dienstverlening wij jou precies leveren. En ook wat je daarvoor moet betalen.

Om onze zorgplicht goed te kunnen uitvoeren hebben we informatie van jou nodig. Het is daarom belangrijk, dat je je goed aan je informatieverplichting houdt. Houd je je niet of onvoldoende aan je informatieverplichting? Dan baseren wij ons bij onze werkzaamheden op verkeerde informatie. De kans bestaat dat wij daardoor een advies uitbrengen, dat niet passend is. Dat is natuurlijk geen wenselijke situatie. Je kunt ons dan niet aansprakelijk stellen voor onze adviezen. Wij kunnen bovendien de uitvoering van jouw opdracht zelfs (tijdelijk) stopzetten.

8.3 Wij kunnen je namens een financiële instelling een nota sturen. Bijvoorbeeld de premies van je financiële product. Je bent zelf verantwoordelijk voor het op tijd betalen daarvan. Het niet of te laat betalen van deze nota kan grote gevolgen hebben. Je verzekeringen kunnen dan bijvoorbeeld geen dekking meer bieden.

8.4 Laat ons weten of je ergens anders verzekeringen hebt lopen. Dit kan noodzakelijk zijn om over- of juist onderverzekering te voorkomen.

8.5 Controleer of alle informatie en bijbehorende documenten die je van ons krijgt kloppen. Klopt iets niet of is informatie onvolledig? Dan verwachten wij van je dat je dit zo snel mogelijk bij ons meldt. Geef dit in ieder geval binnen 10 werkdagen schriftelijk aan ons door.

9. Afspraken over onze beloning en de betaling daarvan

9.1 Wij bieden verschillende vormen van dienstverlening. Je kunt kiezen hoe je ons wilt belonen daarvoor. Bij het begin van de opdracht vertellen wij je hoeveel tijd jouw opdracht kost. En welke werkzaamheden we moeten verrichten. De afspraken hiervoor leggen we schriftelijk met je vast. De beloningsmanier nemen we op in deze overeenkomst.

Onze beloning kan bestaan uit:

Uurtarief

Maandelijks brengen wij de kosten bij je in rekening. Deze kosten zijn afhankelijk van de tijd, die wij aan jouw opdracht hebben besteed. Iedere maand kunnen de kosten anders uitvallen.

Abonnement

Wij rekenen maandelijks een vast bedrag voor onze dienstverlening aan je. Het maakt niet uit hoeveel tijd wij werkelijk aan jouw opdracht besteden.

Vast tarief

Voordat wij met de dienstverlening starten spreken we een vast bedrag met je af. Het maakt niet uit hoeveel tijd wij werkelijk aan jouw opdracht besteden.

Provisie

Bij een provisieregeling ontvangen wij een vergoeding van de financiële instelling van jouw financiële product. Deze provisie is opgenomen in je premie of inleg. Je kunt ons vragen te laten zien hoe hoog deze vergoeding is.

9.2 Vindt er een wijziging plaats in belastingen en/of heffingen van de overheid? Beïnvloedt deze wijziging de prijs van je financiële product of onze dienstverlening? Dan berekenen wij deze wijziging altijd aan je door. Wij zijn gerechtigd om onze tarieven jaarlijks te verhogen (indexeren). Wij baseren ons daarbij op het Consumentenprijsindexcijfer ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

9.3 Onze facturen dien je binnen 14 dagen na de factuurdatum te betalen. Dat moet je doen volgens de aanwijzingen op de factuur. Behalve als wij schriftelijk andere afspraken met je hebben gemaakt.

Betaal je onze facturen niet binnen de overeengekomen termijn? Dan moet je ons over de verschuldigde bedragen een wettelijke rente betalen. Daarvoor hoeven wij je vooraf niet in gebreke te stellen. Betaal je na onze aanmaning nog niet? Dan kunnen wij een incassobureau inschakelen. Als wij de incasso uit handen geven moet je ook buitengerechtelijke incassokosten betalen. Heb je een betalingsachterstand van twee (2) of meer maanden? Dan kun je helaas geen rechten meer ontlenen aan het serviceabonnement (tenzij er schriftelijke afspraken zijn gemaakt). De betalingsverplichting blijft wel bestaan.

9.4 Betalingen verwerken wij op de volgende manier:

- 1) Verrekening van alle rente en kosten (als gevolg van een betalingsachterstand).
 - 2) Verrekening van de facturen die het langst openstaan.
- Zelfs als je bij je betaling aangeeft dat je een latere factuur betaalt.

9.5 Wij mogen je vragen aan te tonen, dat je jouw betalingsverplichtingen kunt nakomen. Dat doen wij alleen als jouw kredietwaardigheid daar aanleiding voor geeft (naar ons oordeel). Zolang je dit niet aangetoond hebt mogen wij onze dienstverlening (tijdelijk) stopzetten.

9.6 Beëindig je de opdracht tussentijds? En betaal je ons een vast tarief? Dan kunnen wij kosten in rekening brengen als wij al werkzaamheden hebben verricht. Deze kosten baseren wij op de uitgevoerde werkzaamheden. We zullen aantonen, dat we de werkzaamheden uitgevoerd hebben.

10. Afspraken over onze aansprakelijkheid

10.1 Natuurlijk behandelen wij jouw opdracht zo zorgvuldig mogelijk. Toch kan het gebeuren, dat wij een fout maken. Je kunt ons dan aansprakelijk stellen voor onze fout.

Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering als dit gebeurt. Wij zijn maximaal aansprakelijk tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering uitkeert voor jouw incident. Ons eigen risico tellen we daar nog bij op. Wil je meer informatie over onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering? Op jouw verzoek zullen we je deze informatie geven.

10.2 Biedt onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering geen dekking voor jouw incident? Dan bedraagt onze aansprakelijkheid maximaal de totale beloning, die je aan ons betaald hebt. Hebben wij geen beloning voor onze dienstverlening bij je in rekening gebracht? En stel je ons aansprakelijk voor een financieel product? Onze aansprakelijkheid is dan beperkt tot de jaarpremie van dat financiële product.

10.3 Wij voeren de verstrekte opdracht uitsluitend voor jou uit. Anderen kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de te verrichten of de verrichte werkzaamheden.

10.4 Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van jou of van derden:

- als je ons onjuiste, onvolledige of te laat informatie verstrekt hebt.
- die ontstaan is door fouten in door ons gebruikte software. Behalve als wij de schade op de leverancier van de software kunnen verhalen.
- die komt doordat je je betalingen aan de financiële instelling niet op tijd gedaan hebt.

10.5 Voor schade die ontstaat door onze opzet of bewuste roekeloosheid blijven wij aansprakelijk.

11. Wat moet je doen als je een klacht hebt?

11.1 Wij hebben een interne klachtenprocedure. Je vindt onze interne klachtenprocedure op onze website.

11.2 Lukt het niet om onze klacht samen op te lossen? Dan kun je je wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid.) Wij zijn aangesloten onder nummer 300.017546. Het Kifid zal een bindend advies uitbrengen. Natuurlijk kun je je klacht ook laten behandelen door de civiele rechter.

11.3 Wij houden ons aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening gegeven bindend advies. Je kunt natuurlijk je klacht of geschil nog aan een rechter voorleggen.

12. Binnen welke termijn moet je klagen?

12.1 Heb je een klacht over de werkzaamheden, die we voor jou uitvoeren? Of over de hoogte van de bedragen, die je ons moet betalen? Dan moet je ons je klacht schriftelijk melden. Je hebt hier één (1) jaar de tijd voor.

Gaat je klacht over informatie of een factuur, die je van ons ontvangen hebt? Het jaar gaat dan in op het moment van ontvangst. Of op het moment, dat je redelijkerwijze op de hoogte had kunnen zijn. Na deze termijn vervalt jouw recht om ons aan te spreken.

12.2 Al je rechten (vorderingsrechten, bevoegdheden, etc.) vervallen na 5 jaar. De periode gaat in op het moment, waarop je bekend werd met deze rechten. Of het moment waarop je er bekend mee had kunnen zijn (redelijkerwijs). Na deze termijn kun je géén klachten meer indienen over onze werkzaamheden. Ook kun je ons niet meer aansprakelijk stellen.

13. De bescherming van jouw persoonsgegevens

13.1 Wij gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die je aan ons verstrekt. Deze gegevens gebruiken wij alleen om jouw opdracht uit te voeren. Of om je 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 financiële product. En als wij verplicht zijn om jouw gegevens aan een bepaalde instantie te verstrekken. Bijvoorbeeld op grond van de wet of de openbare orde.

13.2 Heb je 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. Het kan zijn dat wij je dat niet volledig en juist kunnen informeren.

14. Wij kunnen deze algemene voorwaarden wijzigen

14.1 Wij kunnen de inhoud van deze algemene voorwaarden (eenzijdig) wijzigen. Wij zullen je informeren als we dit doen. De aangepaste algemene voorwaarden sturen we je toe. Je kunt bezwaar maken tegen de inhoud van de aangepaste algemene voorwaarden. Dit moet je binnen 30 dagen doen, nadat je ze van ons ontvangen hebt. Als je dit doet zullen we je bezwaar bespreken met je. Maak je geen bezwaar tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden? De nieuwe algemene voorwaarden gaan dan in op de datum, die wij aangegeven hebben.

15. Beëindiging van onze relatie

Je kunt je relatie met ons op ieder gewenst moment beëindigen. De opzegtermijn hiervoor bedraagt één maand. Stap je over naar een andere tussenpersoon? Dan kun je jouw bank of verzekeringsmaatschappij vragen de lopende contracten over te dragen. Je producten blijven (ongewijzigd) doorlopen bij de financiële instantie.

Wij kunnen de relatie met jou beëindigen als daar een (zwaarwegende) aanleiding voor is. Ook dan blijven jouw bestaande hypotheek- en verzekeringscontracten in stand.