

# Algemene Voorwaarden

Januari 2024

# Algemene voorwaarden van Sacha Koenen Quality Insurance B.V.

## 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?

**Statutaire naam**

Sacha Koenen Quality Insurance B.V.

**Handelsnaam**

Sacha Koenen Quality Insurance B.V.

**Adres**

Burgemeester Roesthof 3 (3145 MM)

**Vestigingsplaats**

Maassluis

**Land**

Nederland

**Telefoonnummer**

(06) 14 29 24 34

**E-mail**

info@qualityinsurance.nl

**Website**

www.qualityinsurance.nl

**KvK-inschrijving**

92208304

**AFM vergunningnummer**

nog niet bekend

## 3. Wat betekenen de in deze voorwaarden gebruikte termen?

- 3.1 De volgende begrippen komen vaker in de voorwaarden voor. Daarom leggen wij deze graag aan u uit.

- U: diegene aan wie wij een offerte hebben verstrekt, een aanbieding hebben gedaan of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten. Ook wel Opdrachtgever.
- Wij: ons kantoor en individuele medewerkers (ook wanneer die niet meer voor ons werkzaam zijn), en ook onze bestuurders en/of vennoten. Ook wel Opdrachtnemer.
- Onze dienstverlening: de werkzaamheden die wij ten behoeve van u verrichten.
- Opdracht: de door u aan ons verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
- Financieel product: een verzekering waarover wij u kunnen adviseren. En waarbij wij kunnen bemiddelen bij het afsluiten ervan.
- Financiële instelling: de aanbieder van een financieel product waarover wij adviseren en/of die onderwerp zijn van (verzekeringsovereenkomsten) die door onze bemiddeling (kunnen) worden afgesloten. Bijvoorbeeld een verzekeraar.
- Schriftelijk: een brief of een e-mail, die wij naar u sturen of die u naar ons stuurt.

#### **4. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?**

- 4.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en op elke door u aan ons verstrekte opdracht en door alle door ons gesloten overeenkomsten.
- 4.2 Wijkt de inhoud van schriftelijk tussen u en ons gemaakte afspraken af van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald? Dan gaat het bepaalde in de schriftelijk gemaakte afspraken voor met uitzondering van het in artikel 12 van deze algemene voorwaarden bepaalde.
- 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 De toepasselijkheid van eventueel door u gehanteerde (algemene)voorwaarden wordt uitdrukkelijk door ons van de hand gewezen.
- 4.5 Indien wij stilzwijgend afwijking van deze algemene voorwaarden toestaan, doet dit niets af aan ons recht om alsnog directe en strikte naleving van deze algemene voorwaarden te eisen. U kunt nimmer enig recht doen (laten) gelden op grond van het feit dat wij de algemene voorwaarden soepel hebben toegepast.
- 4.6 Onduidelijkheden over de inhoud van deze algemene voorwaarden, of situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn voorzien, dienen altijd te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
- 4.7 In alle gevallen waarin deze algemene voorwaarden tekort doen beslissen wij. Deze beslissing zal worden genomen naar de geest van deze algemene voorwaarden.

#### **5. Algemene afspraken over de opdracht**

- 5.1 Een overeenkomst tussen u en ons komt tot stand, zodra wij deze schriftelijk hebben bevestigd. Of zodra wij zijn begonnen met het uitvoeren daarvan. Wij mogen een opdracht die u aan ons verstrekt altijd zonder opgave van redenen weigeren.
- 5.2 Elke opdracht die u aan ons verstrekt komt na aanvaarding uitsluitend tot stand met ons kantoor en wordt door ons kantoor uitgevoerd. Ook als het uw bedoeling is dat de opdracht door een bepaalde bij ons werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 5.3 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 u overeenkomen.

5.5 Mochten de omstandigheden waarvan u en wij op het moment van totstandkoming van de overeenkomst zijn uitgegaan zich zo aanmerkelijk wijzigen dat daardoor naleving van de overeenkomst of een deel daarvan in redelijkheid niet van (een der) partijen kan worden verlangd, dan zal overleg plaatsvinden over tussentijdse wijziging van de overeenkomst. Indien de gewijzigde omstandigheden zijn ontstaan door uw toedoen, zal eventueel daaruit voortvloeiend meerwerk aan u in rekening worden gebracht.

5.6 Indien wij in overleg met u besluiten tot wijziging van aanpak, werkwijze of omvang van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden, aanvaardt u dat de (tijds)planning van de overeenkomst zal worden aangepast.

## **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 en ook de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van deze derden namens de opdrachtgever aanvaarden. Wij zullen hier zoveel mogelijk van tevoren overleg met u over plegen. Als daaraan kosten verbonden zijn, zullen wij deze kosten aan u doorbelasten indien wij dat vooraf met u zijn overeengekomen.

6.2 U vrijwaart ons van aansprakelijkheid voor fouten van door ons ingeschakelde derden. Wij zijn niet aansprakelijk voor tekortkomingen van door ons ingeschakelde derden.

## **7. Waarmee moet u rekening houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen?**

7.1 Als wij u namens een financiële instelling aanbiedingen of offertes sturen, dan zijn die aanbiedingen vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling. Behalve wanneer dat uitdrukkelijk anders uit die stukken blijkt. Een door ons namens een financiële instelling aan u verzonden aanbieding of offerte heeft een beperkte geldigheidsduur en deze staat in de aanbieding of offerte vermeld.

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

7.3 U 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.

7.4 Aanbiedingen, offertes, prijzen en/of tarieven gelden niet automatisch voor nieuwe opdrachten.

7.5 Wij of een door ons namens u benaderde financiële dienstverlener kunnen niet aan aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien u, naar de gangbare maatstaven van redelijkheid en billijkheid en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen, had kunnen begrijpen en/of behoren te begrijpen dat de aanbieding en/of offerte, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving omvat.

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

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

8.2 Soms verstrekken wij algemene informatie. Bijvoorbeeld op onze internetsite. Of op uw verzoek. Deze informatie is vrijblijvend en kan nooit beschouwd worden als een door ons gegeven advies in het kader van een aan ons verstrekte opdracht. Dat is alleen anders wanneer wij u expliciet laten weten dat het om een op u toegespitst advies gaat.

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

## **9. Wat mag u van ons verwachten?**

9.1 Wij verrichten onze dienstverlening naar beste vermogen, zoals van een zorgvuldig handelende beroepsbeoefenaar verwacht mag worden, en houden daarbij steeds ook rekening met uw belangen. Dat is onze zorgplicht.

9.2 Zolang de opdracht voortduurt zullen wij u tijdens de looptijd van uw financieel product periodiek informeren over wijzigingen in wet- of regelgeving, het financieel product of anderszins.

## **10. Wat mogen wij van u verwachten?**

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

verschafte informatie.

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

10.3 Het kan voorkomen dat wij u namens een financiële instelling een nota sturen voor renten of premies voor een financieel product. U bent zelf verantwoordelijk voor de tijdige betaling daarvan. U dient zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, betalen van een dergelijke nota grote gevolgen kan hebben. Mogelijk bieden uw verzekeringen dan geen dekking meer.

## **11. Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan**

11.1 Wij kennen verschillende vormen van dienstverlening. En wij kunnen daarvoor op verschillende manieren beloond worden. Bij aanvang van de opdracht leggen wij de omvang van onze dienstverlening en de wijze van beloning schriftelijk met u vast. Onze beloning kan bestaan uit:

### *Provisie*

Voor onze dienstverlening ontvangen wij een vergoeding van de financiële instelling die uw financieel product aanbiedt. Op uw verzoek zullen wij inzage in deze vergoeding geven.

### *Uurtarief*

Wij brengen dan maandelijks de kosten in rekening voor de tijd die wij hebben besteed aan werkzaamheden ten behoeve van u.

11.2 Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan door. Indien schriftelijk met u overeengekomen zijn wij gerechtigd onze tarieven jaarlijks te verhogen (indexeren). Wij baseren ons daarbij op het Consumentenprijsindexcijfer ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

11.3 U dient onze facturen te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door ons voorgeschreven wijze. Tenzij wij schriftelijk met u andere afspraken maken.

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

11.5 Betalingen die u doet brengen wij steeds eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan. Zelfs als u bij uw betaling laat weten dat die betaling betrekking heeft op een latere factuur.

- 11.6 Indien uw kredietwaardigheid daartoe naar ons oordeel aanleiding geeft, mogen wij u vragen om ons voldoende zekerheid te geven dat u uw betalingsverplichtingen kunt nakomen. Zolang u die zekerheid nog niet heeft verschaft, mogen wij onze dienstverlening opschorten.
- 11.7 Indien u de opdracht tussentijds beëindigt dan kunnen wij, bij een betaling tegen een vast tarief, naar redelijkheid kosten in rekening brengen, indien wij daadwerkelijk werkzaamheden hebben verricht. Dat laatste zullen wij dan aantonen.
- 11.8 Door u gedane betalingen strekken altijd ter afdoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan.

## **12 Afspraken over onze aansprakelijkheid**

- 12.1 Wij behandelen uw opdracht met de grootst mogelijke aandacht en zorg. Mochten wij toch onverhoopt een fout maken, dan geldt het volgende. De aansprakelijkheid van ons is beperkt. Wij zijn ten hoogste aansprakelijk tot het bedrag dat in het desbetreffende geval op grond van de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Op uw verzoek verstrekken wij aan u nadere informatie over onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- 12.2 In het geval onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking verleent, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de jaarpremie van het financiële product waar uw aanspraak betrekking op heeft. Wanneer wij geen jaarpremie voor onze dienstverlening in rekening brengen, dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het totale honorarium dat wij u voor de betreffende opdracht in rekening gebracht hebben en u aan ons heeft betaald.
- 12.3 Wij voeren de verstrekte opdracht uitsluitend ten behoeve van u uit. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor u geen rechten ontleen.
- 12.4 Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van u of van derden:
- als gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat door u 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 u bedragen die door de financiële instelling aan u in rekening zijn gebracht niet tijdig heeft voldaan;
  - in een geval van overmacht;
  - indien er sprake is van indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en indien er sprake is van bedrijfsstagnatie.
- 12.5 Ondanks het bepaalde in dit artikel blijven wij aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door onze opzet of bewuste roekeloosheid.

12.6 Elke aanspraak tot schadevergoeding (niet alleen op grond van deze overeenkomst maar op welke grondslag dan ook) tegenover de werknemers of de individuele bestuurders en/of vennoten van Sacha Koenen Quality Insurance is hierbij uitgesloten. Op deze bepaling kan te allen tijde beroep worden gedaan.

12.7 Iedere aansprakelijkheidsvordering jegens ons vervalt 1 jaar te rekenen vanaf de dag waarop u op de hoogte was van het schade toebrengende feit of de schade toebrengende omissie en het ontstaan van de schade, of de dag waarop u daarvan redelijkerwijs op de hoogte had kunnen zijn.

### **13 Wat moet u doen als u een klacht heeft?**

13.1 Wij verrichten onze werkzaamheden met de vereiste vakbekwaamheid, aandacht en integriteit. Mochten wij onverhoopt niet aan uw verwachtingen voldoen dan verzoeken wij u ons hier spoedig over te informeren. Wij proberen met u tot een goede oplossing van uw klacht te komen.

13.2 Kunnen wij uw klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kunt u de klacht voor bindend advies voorleggen aan de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon: 0900-3552248, e-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl), website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Deze regeling staat open voor consumenten met klachten over particuliere verzekeringen. U kunt uw klacht ook voorleggen aan de burgerlijke rechter. Ook met klachten over zakelijke verzekeringen kunt u zich wensen tot de burgerlijke rechter.

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

### **14 Binnen welke termijn moet u klagen?**

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

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

## **15 Bescherming van uw persoonsgegevens**

15.1 Wij gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die u aan ons verstrekt. Deze gegevens gebruiken wij niet voor andere doeleinden dan om uw opdracht uit te voeren. Of om u algemene brochures of nieuwsbrieven te versturen. Wij verstrekken uw gegevens nooit aan derden. Behalve als dit nodig is voor het aanvragen of onderhouden van uw financieel product of wanneer het op grond van de wet of openbare orde verplicht is om uw gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.

15.2 Heeft u er bezwaar tegen dat wij uw persoonsgegevens in een mailinglijst opnemen? Laat ons dat dan schriftelijk weten. Wij verwijderen in dat geval direct uw 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 u dat weten en sturen wij u de aangepaste algemene voorwaarden. U mag binnen 30 dagen na de datum waarop u in kennis bent gesteld van de betreffende wijzigingen bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. Wij zullen dan met u in overleg treden over de inhoud van de van toepassing zijn de algemene voorwaarden. Wanneer u geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden, dan gelden deze vanaf de door ons genoemde datum.

## **17 Beëindigen relatie of polis**

17.1 U heeft het recht om op elk moment de relatie met onze organisatie te beëindigen. U kunt uw verzekeraar verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan een adviseur van uw keuze.

17.2 Ook wij behouden ons het recht om een relatie met u te beëindigen. De bestaande verzekeringscontracten die via onze begeleiding en bemiddeling tot stand gekomen zijn, blijven in dat geval wel in stand. De zorgplicht van uw verzekeringen ligt namelijk bij Sacha Koenen Quality Insurance totdat een andere intermediair of verzekeraar uw verzekeringen overgenomen heeft.

## **18 Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

18.1 Op alle door ons gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

18.2 Alle geschillen tussen u en ons die mochten ontstaan zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de rechtbank Rotterdam, sector kanton, tenzij het geschil de competentie van de kantonrechter te boven gaat.