

Geachte cliënt,

Wij hechten aan een goede voorlichting op het gebied van financiële diensten. Daarom geven wij u inzicht in de diensten die wij voor u kunnen verrichten en de manier waarop wij voor deze diensten worden beloofd. Deze brochure dient als dienstverleningsdocument met algemene voorwaarden en is puur informatief, het verplicht u niet bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) af te sluiten.

De Wet op het financieel toezicht (Wft) verplicht ons u voorafgaand aan het aangaan van een relatie die leidt tot het adviseren over of aankopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten te verstrekken. Na ons eerste, kosteloos, oriënterend gesprek brengen wij u kosten in rekening.

## A. Wie zijn wij?

Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Het is onze taak samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen over welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt. Ons kantoor is opgericht in 1976 en actief in heel Nederland.

**B. Onze diensten:** Wij kunnen u adviseren en voor u bemiddelen op het gebied van: levens- en schadeverzekeringen, hypotheken, bankspaarproducten, oudedagsvoorzieningen en andere financiële diensten.

1. Schadeverzekeringen: met deze verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt bijvoorbeeld als u ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, in uw huis brand uitbreekt; onder andere arbeidsongeschiktheids-, auto-, brand-, reis- en ziektekostenverzekeringen.
2. Verzekeringen die een uitkering garanderen: als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.
3. Levensverzekeringen: hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullende oudedagsvoorziening, een studie voor uw kind, aflossing van een schuld; onder andere koopsompolis, studieverzekering of een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
4. Hypotheken: onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.
5. Beleggen: wij adviseren u op welke wijze u structuur kunt aanbrengen in de opzet van vermogensvorming, waarbij wij de kennis van beleggingsinstellingen gebruiken. Wij adviseren u bij het kiezen van bancaire producten en bemiddelen voor die instellingen en informeren u over zoveel mogelijk beleggingsmogelijkheden zodat u daaruit een keuze kunt bepalen. Bij het opzetten van een beleggingsportefeuille vragen wij aan experts van de bank/beleggingsinstelling een beleggingsadvies op basis van uw persoonlijke profiel en wensen.
6. Financiële planning: wij geven u inzage in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen dan wel te doen toenemen.

**B1.** Indien u ons inschakelt voor één of meerdere van deze diensten, kunt u van ons de volgende algemene dienstverlening verwachten, daarnaast bieden wij extra diensten aan per soort dienst:

1. Wij stellen in alle gevallen een klantprofiel op. Deze wettelijke verplichting houdt in dat wij u vragen stellen over uw (toekomstige) financiële positie en brengen uw kennis, ervaring en doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast.
2. Bij levensverzekeringen en hypotheken inventariseren wij ook uw gezinssamenstelling en brengen uw financiële positie in kaart, waarbij wij kijken naar uw inkomsten en vaste uitgaven.
3. Bij beleggen en bancaire producten onderzoeken wij ook op welke wijze u uw vermogen hebt opgebouwd.
4. Deze gegevens worden conform de Algemene verordening gegevensbescherming (de Wet bescherming persoonsgegevens) behandeld zoals het opslaan in ons geautomatiseerde systeem voor de duur van onze dienstverlening, niet publiekelijk beschikbaar gesteld en het beschermt tegen gegevensverlies en/of risico's zoals beschreven in "Zoetbrood Assurantiën gegevens".
5. Tevens voldoen wij aan de Europese Richtlijn Verzekeringsdistributie (Insurance Distribution Directive), voorheen Richtlijn Verzekeringsbemiddeling, waarbij u dezelfde bescherming krijgt ongeacht waar uw verzekering wordt afgesloten.

6. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale aspecten zoals die voor uw situatie gelden.
7. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden.
8. **Wij zorgen er voor dat al uw producten altijd passen bij uw persoonlijke situatie en dat uw verzekeringen worden aangepast aan wijzigingen in uw persoonlijke situatie en in de markt zodat u altijd goed verzekerd bent.**
9. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen of moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen door tussen gelijksoortige, concurrerende producten, tarieven en voorwaarden. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
11. **Wij bemiddelen voor u bij een aanbieder van het (financiële) product van uw keuze en staan u desgewenst terzijde bij het invullen van de aanvraag van een product.**
12. Hebt u een keuze gemaakt dan leggen wij contact met de desbetreffende aanbieder(s) en brengen de overeenkomst(en) tot stand.
13. Wij controleren met u of de aanvraag correct en volledig is ingevuld.
14. In een later stadium controleren wij of het product dat u ontvangt conform de aanvraag is.
15. **Wij nemen regelmatig contact met u op om er voor te zorgen dat uw (financiële) producten blijven passen bij uw veranderende persoonlijke situatie, dit noemen wij 'De Zoetbrood Methode'.**
16. **Periodiek controleren wij al uw premies om te onderzoeken of de door u betaalde premies nog marktconform zijn, gelet op de voorwaarden zoals die voor u gelden.**
17. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaargelden door een bank worden belegd, begeleiden wij desgewenst de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
18. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
19. Indien de datum waarop een belegging tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden evenals indien gewenst de mogelijkheden van herbeleggen.
20. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij of bank in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering en bespreken wij de termijn waarop uw gegevens verwijderd worden uit ons systeem.

## B2. Schadeverzekeringen:

1. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
2. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
3. **Bij een schade handelen wij voor u alle acties af die genomen moeten worden. Dit betreft contacten met (contra-)experts, tegenpartijen, verzekeraars (zowel uw eigen als die van een tegenpartij), reparateurs e.d.**

## B3. Levensverzekeringen:

1. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw oudedag.
2. Wij geven u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
3. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
4. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
5. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
6. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.

#### B4. Hypotheken:

1. Wij inventariseren uw mogelijkheden met betrekking tot de hoogte van het benodigde hypothecaire krediet. Daarna beoordelen wij of het aangaan van een kredietovereenkomst in uw situatie verantwoord is.
2. Wij onderzoeken welke hypotheekvormen voor u van toepassing zijn en overleggen met u welke vorm wordt gekozen. Wij geven u informatie over voor- en nadelen van de verschillende vormen.
3. Wij informeren en adviseren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van het overlijdensrisico ter inlossing van de hypotheekschuld bij voortijdig overlijden.
4. Wij informeren en adviseren u over de mogelijkheden voor dekking van het arbeidsongeschiktheidsrisico ter inlossing van de hypotheekschuld bij arbeidsongeschiktheid of ter opvang van de maandelijkse lasten.
5. Wij informeren u over de verschillende mogelijkheden voor inlossing van het hypothecaire krediet.
6. Indien van toepassing onderhandelen wij voor u met de geldverstrekker over bezwarende extra voorwaarden.
7. Wij controleren met u of het dossier alle door de geldverstrekker gevraagde bijlagen en documenten bevat.
8. Bij een hypothecair krediet zorgen wij er voor dat de waarde van het onderpand, dat dient tot hypothecaire zekerheid, wordt getaxeerd. De kosten van de taxatie zijn voor u rekening. En wij controleren of de stukken voor het opstellen van de notariële akte door de kredietverstrekker tijdig bij de notaris worden aangeleverd.
9. Wij zetten ons maximaal in om de hypotheek onvoorwaardelijk door de bank geaccepteerd te krijgen voor het verstrijken van de eventuele ontbindende voorwaarden in de koopakte. Het laten verlopen van de ontbindende voorwaarden blijft altijd uw eigen verantwoordelijkheid.

#### C. Wat kunt u van ons verwachten?

1. Wij zullen u altijd respecteren en ons uiterste best voor u doen. Onze houding ten opzichte van u zal altijd vriendelijk en hoffelijk zijn.
2. Afspraken en toezeggingen door al onze teamleden gedaan komen wij altijd na.
3. Onze tarieven zijn niet de laagste, daarentegen is ons product of dienst altijd van hoge kwaliteit en profijtelijk voor u en/of uw organisatie.
4. Als volgens u onze producten of diensten niet waarmaken wat wij beloven of als u ooit teleurgesteld bent, heeft u zonder verdere vragen recht op directe restitutie van uw betalingen.
5. U kunt te allen tijde onze hulp invoeren.
6. Uw oordeel over de kwaliteit van onze dienstverlening is altijd juist. Uw mening is van groot belang voor ons om onze dienstverlening te kunnen blijven verbeteren. Laat ons uw ideeën, kritiek en aanbevelingen horen.
7. De manier waarop wij met elkaar omgaan is belangrijk. Daarom zullen wij iedere afspraak voor het eind van de volgende werkdag aan u bevestigen.
8. Wij zijn te allen tijde tegenover u eerlijk, betrouwbaar en open. Van u verwachten wij hetzelfde, zo bouwen wij aan een voor beiden waardevolle relatie.
9. Wij hebben regelmatig contact. Wij bouwen aan een langdurig en voor beiden profijtelijk partnership profijtelijke samenwerking. Van u verwachten wij daarom ook dat u regelmatig met ons communiceert.

#### D. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt, dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
3. Als uw persoonlijke situatie wijzigt (onder meer: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, bestemmingwijziging van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen) of zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
4. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
5. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.
6. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan de in het vorige lid genoemde verplichting heeft voldaan.

7. De uit de vertraging in de uitvoering van de overeenkomst voortvloeiende extra kosten en eventueel extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig, niet behoorlijk of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van de verlangde gegevens, zijn voor rekening van opdrachtgever.
8. Indien en als opdrachtgever dit verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden geretourneerd.

**E. Onze bereikbaarheid:** Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

1. Bezoekadres: Dolderseweg 138 D, 3734 BL Den Dolder, op werkdagen geopend van 09.00 t/m 17.00 uur.
2. e-mail: algemeen@zoetbrood.nl, website: www.zoetbrood.nl.
3. Telefoon: 030-2290558 (ook voor dringende zaken buiten kantooruren).

**F. Premie:** betalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden, bij elke polis wordt aangegeven welke betalingsmethode wordt gevolgd.

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u niet tijdig betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd, hieraan verbonden kosten worden u in rekening gebracht.
2. Als u niet op tijd kunt betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

#### **F1. Incasso door verzekeraar**

1. U kunt de verzekeraar machtigen premie via automatische incasso van uw bankrekening te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden in principe per jaar betaald.
5. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
6. Indien er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
7. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
8. Indien u kiest voor gespreide premiebetaling betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

#### **G. Onze relatie met verzekeraars (of onze positie ten opzichte van de aanbieders)**

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders van financiële producten. Wij zijn ongebonden bemiddelaar en kunnen in vrijheid, zonder verplichtingen, adviseren over producten van meer dan 50 banken en verzekeraars.

#### **H. Kosten van onze dienstverlening**

Voorafgaande aan elk traject vindt een oriënterend gesprek plaats. Dit gesprek duurt in de meeste gevallen een half uur en komt volledig voor onze rekening. De tarieven zijn exclusief de nazorg, welke geboden wordt tegen het geldende uurtarief tenzij abonnementskosten overeengekomen zijn. Jaarlijks worden per 1 januari de in dit document genoemde tarieven aangepast aan de ontwikkeling van het prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie.

#### **H1. Adviseren en bemiddelen**

1. Voor advisering en bemiddeling hanteren wij een uurtarief voor een ervaren financieel adviseur van € 144,- per uur excl. BTW. Bij advisering zonder verdere bemiddeling dient dit bedrag verhoogd te worden met de BTW. Voorafgaand aan het adviestraject geven wij u een indicatie van het aantal uren dat wij in rekening zullen brengen voor onze dienstverlening. Afhankelijk van de gang van zaken kunnen er meer of minder uren besteed worden. U ontvangt een factuur met een specificatie van het aantal gewerkte uren per dag en een korte omschrijving van de werkzaamheden.

Graag geven wij u een idee omtrent de eenmalige kosten voor advisering en bemiddeling:

| Product               | Tarief in € |
|-----------------------|-------------|
| Arbeidsongeschiktheid | 750,-       |
| Hypotheekbemiddeling  | 2.500,-     |
| Levensverzekering     | 750,-       |
| Lijfrente             | 750,-       |
| Vermogensopbouw       | 750,-       |

## H2. Beheren

1. De kosten voor het beheren van uw portefeuille financiële producten bedraagt een vast maandelijks bedrag. De hoogte van dit bedrag is afhankelijk van uw hoedanigheid als klant en wordt vermeld in de Zoetbrood-methode-overeenkomst.
2. Wij streven naar volledige transparantie in onze beloning. Dat betekent dat wij geen provisie ontvangen van de productleveranciers, zoals banken en verzekeraars, met wie wij in uw belang zaken doen.
3. Wij hanteren uitsluitend netto tarieven, waarin geen beloning voor ons, zoals provisie, is begrepen. Mocht een productleverancier echter niet in staat zijn om een product netto (zonder provisie) aan te bieden zullen wij de door ons ontvangen provisie met u verrekenen.
4. Honorarium en kostenramingen worden indien van toepassing vermeerderd met omzet-, assurantiebelaasting.
5. Deze overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd, zowel door u als door ons op te zeggen zonder opzegtermijn.
6. Als de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend is verstreken en de verschuldigdheid van honorarium afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft de opdrachtnemer recht op een naar redelijkheid vast te stellen honorarium. Bij bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de door de opdrachtnemer verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de opdrachtgever daarvan heeft en de grond waarop de overeenkomst is geëindigd. Opdrachtnemer heeft slechts recht op het volle honorarium als de overeenkomstbeëindiging aan de opdrachtgever is toe te rekenen en betaling van het volle honorarium, gelet op alle omstandigheden van het geval, redelijk is. Hierop worden besparingen die voor de opdrachtnemer uit de voortijdige beëindiging voortvloeien in mindering gebracht.
7. Opdrachtnemer heeft het recht vóór aanvang van de werkzaamheden en tussentijds de uitvoering van zijn werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever een door opdrachtnemer in redelijkheid vast te stellen voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald, dan wel daarvoor zekerheid heeft verstrekt.
8. Als een per overeenkomst vastgesteld bedrag is overeengekomen, is opdrachtnemer gerechtigd daarenboven een tarief per gewerkte tijdseenheid in rekening te brengen, als de werkzaamheden de in de overeenkomst voorziene werkzaamheden te boven gaan, hetgeen opdrachtgever alsdan eveneens verschuldigd is.
9. Bij een vergoeding op basis van declaraties dient opdrachtgever het factuurbedrag te voldoen volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke zal opdrachtgever binnen 30 dagen na factuurdatum betalen. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
10. Indien opdrachtgever niet binnen de genoemde termijn of de nader overeengekomen termijn betaalt, is deze van rechtswege in verzuim en heeft opdrachtnemer, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, het recht vanaf de vervaldag opdrachtgever over het gefactureerde bedrag een toeslag naar de Normering Buitengerechtelijke incassokosten dd 1 juli 2013 te factureren, tot aan de dag van algehele voltooiing, onverminderd de verdere rechten van opdrachtnemer.
11. Bij een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.

### I. Onze kwaliteit

1. Zoetbrood Assurantiën B.V. staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), deze houdt toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële adviseurs.
2. Wij staan ingeschreven in het Wft-register van financiële adviseurs, u kunt dit raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).
3. De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven voor: levensverzekeringen, schadeverzekeringen, hypothecair krediet, spaarrekeningen, elektronisch geld en betaalrekeningen.
4. Ons kantoor is aangesloten bij: Stichting Erkend Hypotheekadviseurs (SEH) omdat zij van hun leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering als de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
5. Zoetbrood Assurantiën B.V. is in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten: Erkend Hypotheek Adviseur en in het kader van de Wft: certificaten voor schade-, en levensverzekeringen, hypothecair krediet, elektronisch geld, spaar- en betaalrekeningen.
6. Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
7. De eventuele aansprakelijkheid die voortvloeit uit onze werkzaamheden hebben wij afgedekt d.m.v. een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Indien op grond van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering geen uitkering wordt gedaan, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vijf maal de jaarpremie die voor de betreffende verzekering is berekend of zou zijn berekend met een maximum van € 500,-.
8. Indien de werkzaamheden geschieden op basis van een declaratie, is de aansprakelijkheid beperkt tot één maal het honorarium over het laatste kalenderjaar dat wij voor onze inspanningen hebben ontvangen of zouden hebben ontvangen, met een maximum van het tarief per verrichting onder H.1.

9. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor:
  - a. bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door opdrachtgever aan opdrachtnemer of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van opdrachtgever;
  - b. bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door opdrachtnemer ingeschakelde hulppersonen (werknemers van opdrachtnemer daaronder niet begrepen), ook indien deze werkzaam zijn bij een met opdrachtnemer verbonden organisatie;
  - c. bij opdrachtgever of derden ontstane bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van opdrachtgever.
10. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de opdracht.
11. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging of teniet gaan van bescheiden tijdens vervoer of postverzending, ongeacht of dit geschiedt door of namens opdrachtgever, opdrachtnemer of derden.
12. Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen zes maanden nadat opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken bij opdrachtnemer te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt.
13. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden. Opdrachtgever zal personeelsleden van opdrachtnemer of door opdrachtnemer ingeschakelde derden nimmer aanspreken.
14. Uitgesloten is elke aansprakelijkheid voor welke schade dan ook die mocht voortvloeien uit fouten in gebruikte computerprogrammatuur, tenzij en voor zover de leverancier van bedoelde programmatuur aansprakelijkheid aanvaardt en de schade op deze kan worden verhaald.
15. Als opdrachtnemer bij de uitvoering van werkzaamheden een voor de opdrachtgever kenbare vergissing maakt, is deze gehouden opdrachtnemer daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing ontdekt of had kunnen ontdekken. Als hij opdrachtnemer niet meldt, is deze voor schade niet aansprakelijk.

#### **J. Beëindiging relatie**

1. U hebt het recht 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.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een andere intermediair of maatschappij deze zorgplicht overneemt.

#### **K. Klachten?**

1. Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn, mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Alle klachten en bezwaren worden behandeld volgens onze interne klachtenprocedure, deze kunt u bij ons opvragen.
3. Komen wij er samen niet uit, kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid): Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, info@kifid.nl, www.kifid.nl. Ons kantoor heeft zich niet per definitie geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. Daarnaast kunt u een klacht over uw gegevensverwerking doorgeven aan de Autoriteit Persoonsgegevens Postbus 93374 2509 AJ Den Haag. Tevens kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

#### **L. Begrippen:** In deze wijzer annex algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtnemer: Zoetbrood Assurantiën B.V. gevestigd te Den Dolder.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.
3. Werkzaamheden: alles voor het verrichten van financiële diensten in het kader van de Wft waartoe opdracht is gegeven of die door opdrachtnemer uit anderen hoofde worden verricht, in de ruimste zin van het woord.
4. Bescheiden: alle door partijen aan elkaar ter beschikking gestelde goederen, waaronder stukken of gegevensdragers, alle in het kader van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer vervaardigde goederen.
5. Overeenkomst: elke mondeling of schriftelijke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het verrichten van werkzaamheden door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever.
6. Dienstverleningsdocument: de schriftelijke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het verrichten van werkzaamheden door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever.
7. Partijen: opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk.

### **M. Toepasselijkheid**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten welke door opdrachtnemer binnen het kader van de uitvoering van de werkzaamheden worden aangegaan.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen.
3. Indien opdrachtgever algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt tegen toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk bezwaar gemaakt. Met de onderhavige voorwaarden strijdige algemene voorwaarden worden door opdrachtnemer niet geaccepteerd.
4. Indien enige bepaling, deel uitmakend van deze voorwaarden of de overeenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn. Alle andere bepalingen blijven geldig en zal de betreffende bepaling in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.

### **N. Uitvoering opdracht**

1. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van opdrachtgever omtrent de uitvoering van de overeenkomst.
2. Opdrachtnemer zal de werkzaamheden naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren. Opdrachtnemer kan evenwel niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat.
3. Opdrachtnemer heeft het recht (een deel van) de werkzaamheden, zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever, te laten verrichten door een door opdrachtnemer aan te wijzen persoon of derde, indien zulks naar het oordeel van opdrachtnemer wenselijk is.
4. Opdrachtnemer houdt de opdrachtgever op de hoogte van de werkzaamheden ter uitvoering van de opdracht en stelt hem onverwijld in kennis van de voltooiing van de opdracht, als opdrachtgever daarvan onkundig is.
5. Indien tijdens de duur van de overeenkomst werkzaamheden worden verricht ten behoeve van het beroep of bedrijf van opdrachtgever welke niet vallen onder de werkzaamheden waarop de overeenkomst betrekking heeft, worden deze werkzaamheden op grond van afzonderlijke overeenkomsten geacht te zijn verricht.
6. In de overeenkomst bepaalde termijnen waarbinnen de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Overschrijding van zo'n termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer en mitsdien geen grond voor ontbinding van de overeenkomst op.

### **O. Overmacht**

1. Indien opdrachtnemer zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen door een hem niet toerekenbare oorzaak, waaronder maar daartoe niet beperkt ziekte van werknemers, storingen in het computernetwerk en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen zijn onderneming, worden deze opgeschort totdat opdrachtnemer in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Onder overmacht wordt verstaan: omstandigheden die niet te wijten zijn aan schuld van opdrachtnemer, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening komen van opdrachtnemer. Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen.

### **P. Opschorting/ontbinding**

1. Opdrachtnemer heeft het recht de nakoming van al zijn verplichtingen op te schorten, waaronder afgifte van bescheiden of andere zaken aan opdrachtgever of derden totdat alle opeisbare vorderingen op opdrachtgever volledig zijn voldaan, indien:
  - a. Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
  - b. Na het sluiten van de overeenkomst opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
  - c. Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Opdrachtnemer is bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden als zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

3. Als de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien opdrachtnemer de nakoming van verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst. Opdrachtnemer behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

**Q. Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn worden beslecht als onder "Klachten". Mocht geschillenbeslechting op de daarin gestelde wijze niet mogelijk zijn, wordt het geschil beslecht door de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van opdrachtnemer, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd.
3. Er is sprake van een geschil als bedoeld in dit artikel zodra één der partijen dat stelt.