

Geachte relatie,

Voor u ligt ons Dienstverleningspakket. Het geeft u een beeld van onze werkwijze, wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten. Ook leggen wij de afspraken die wij maken in dit document vast. Tenslotte treft u de algemene voorwaarden aan die op al onze dienstverlening van toepassing zijn.

## Inhoud

Bereikbaarheid .....	1
Wat u van ons mag verwachten.....	2
Wat wij van u verwachten .....	2
Positie ten opzichte van aanbieders van financiële producten .....	2
Inhoud gebruikelijke dienstverlening .....	2
Particuliere schadeverzekeringen .....	2
Zakelijke schadeverzekeringen .....	3
Vermogensopbouw, levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheid .....	3
Financiële planning.....	4
Beloning .....	4
Intern beloningsbeleid .....	4
Klachtenregeling .....	4
Inschrijvingen .....	5
Privacy.....	5
Tarieven dienstverlening .....	5
Voortijdige beëindiging opdracht.....	5
Beëindiging na afsluiten financiële producten.....	5
Algemene Voorwaarden.....	7

## Bereikbaarheid

**Telefonisch** Wij zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar van 8.30 tot 17.30 uur op 0345- 686868.

Via hetzelfde nummer zijn wij bij noodgevallen buiten openingstijden 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar.

**Kantoor** U kunt ons op werkdagen van 8.30 tot 17.30 uur bezoeken op het adres Bijenstraat 11, 4105 DX Culemborg

**Schriftelijk** Het adres voor post is Postbus 379, 4100 AJ Culemborg

**E-mail** Het algemene e-mailadres is: [info@kroezen.nl](mailto:info@kroezen.nl)

**Website** Op onze website [www.kroezen.nl](http://www.kroezen.nl) kunt u bijvoorbeeld een schade melden of een afspraak maken.

## **Wat u van ons mag verwachten**

U bent bij ons welkom voor gedegen persoonlijke dienstverlening op het gebied van schade-, zorg-, inkomens- en levensverzekeringen, pensioenen, spaarproducten en financiële planning. Samen met u inventariseren wij uw wensen, doelstellingen, financiële positie, risicobereidheid, kennis en ervaring. Wij analyseren uw financiële risico's en adviseren u hoe u deze kunt beperken.

Ook na het afsluiten van verzekeringen en andere financiële producten zijn wij er voor u. Daarover maken wij met u vooraf heldere afspraken.

## **Wat wij van u verwachten**

Om u goed van dienst te kunnen zijn is het noodzakelijk dat u ons volledig en naar waarheid informeert over uw situatie. Ook is het cruciaal dat u ons tijdig op de hoogte stelt van wijzigingen in uw persoonlijke situatie en/of verzekerde zaken. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's niet of niet voldoende zijn verzekerd. Onder wijzigingen vallen bijvoorbeeld: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning of bedrijfspand, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, vervanging van een verzekerd object (bijvoorbeeld een auto), aan- en verbouw van uw woning, wijziging van uw e-mailadres, verhuizing en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen.

Tot slot vragen wij u de gegevens in documenten die u van ons ontvangt na te gaan op juistheid. Het is van groot belang een administratieve fout, een onjuistheid of een misverstand over uw situatie en wensen direct te melden zodat wij waar nodig kunnen herstellen. Het ontbreken van (de juiste) informatie van uw zijde kan grote consequenties hebben voor de dekking voor de risico's die u wilt verzekeren of verzekerd heeft.

## **Positie ten opzichte van aanbieders van financiële producten**

Kroezen is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor producten van bepaalde aanbieders. Kroezen is een zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal. Kroezen heeft toegang tot een groot aantal aanbieders van financiële producten. Kroezen werkt intensief samen met haar zusterorganisatie Plusdiensten. Zij heeft volmachten van diverse verzekeraars. Hierdoor zijn wij in staat onder eigen naam verzekeringen te sluiten en acceptatie en schadeafhandeling op efficiënte wijze te verzorgen. Kroezen en Plusdiensten evalueren periodiek de verzekeringen, tarieven en verzekeraars. Indien de omstandigheden wijzigen, kunnen we de verzekeringen, tarieven en/of verzekeraars tussentijds aanpassen als dat in uw belang is.

## **Inhoud gebruikelijke dienstverlening**

### **Particuliere schadeverzekeringen**

U bent zuinig op uw bezittingen omdat u weet wat het kost om uw spullen te vervangen. Maar ook omdat u weet dat een ongeluk in een klein hoekje zit. Bij Kroezen kunt u zich op eenvoudige manier verzekeren tegen de financiële risico's die u zelf niet kunt of wilt lopen. Wij helpen u bij het kiezen van de verzekeringen die bij u passen. Wij bieden u een uitstekende service, persoonlijk advies en uitstekende voorwaarden tegen zeer scherpe premies. Kroezen helpt u als er schade is.

## Zakelijke schadeverzekeringen

Uw bedrijf is uniek. Daarom mag u als zakelijke klant van ons een advies verwachten dat zorgvuldig op uw wensen en onderneming is afgestemd. Eerst maken we een analyse van uw bedrijf en brengen de risicosituatie in kaart. We willen uw onderneming leren kennen, zodat we samen met u kunnen nadenken over het beheersbaar maken van de risico's. Focust u zich nu op de juiste risico's? Hoe kunt u uw risico's verkleinen? En zijn uw huidige preventiemaatregelen voldoende? Bij het maken van deze uitgebreide risicoanalyse maken we uiteraard ook gebruik van onze kennis van uw branche en de actuele marktontwikkelingen. Vervolgens maken wij met u de afweging om een risico zelf te dragen en welke risico's u wilt verzekeren. Als u ervoor kiest om een risico te verzekeren, dan kunnen wij u onafhankelijk adviseren over de producten en diensten van verschillende aanbieders. Als er schade is dan ondersteunen wij u bij de afwikkeling.

## Vermogensopbouw, levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheid

Bij de aanschaf van deze producten volgen wij met u het volgende gestructureerde adviesproces om tot een keuze te komen die goed bij u past. Dit proces bestaat uit de volgende stappen:

### 1. Inventarisatie

- **Bespreking van uw wens.** Welke wensen heeft u? Wij laten u zien via welke financiële producten uw wens kan worden gerealiseerd. Of dat uw wens niet (geheel) kan worden gerealiseerd. Om tot een passend advies te komen moeten wij veel van u weten.
- **Inventarisatie doelstellingen.** Welk financieel product voor u geschikt is hangt onder meer af van uw doelstellingen. Wat moet het financiële product voor u doen?
- **Inventarisatie kennis en ervaring.** Wij gaan met u meerdere financiële producten bespreken. Het is belangrijk hierbij goed te weten wat uw kennis en ervaring met deze producten is. Onze voorlichting stemmen wij op uw kennis en ervaring af.
- **Inventarisatie financiële positie.** Wellicht kunt u door uw financiële positie (een deel van) een risico zelf nemen. Daarnaast is het belangrijk te weten welke gevolgen de aanschaf van een financieel product heeft voor uw financiële positie.
- **Inventarisatie risicobereidheid.** Niet voor alle risico's heeft u een verzekering nodig. Sommige risico's kunt u (deels) voor uw eigen risico nemen. Soms is het echter verstandiger geen risico te lopen.

### 2. Analyse

In de inventarisatie hebben wij veel informatie verzameld. Aan de hand van deze informatie gaan wij de criteria bepalen waaraan de financiële producten moeten voldoen, willen deze passen bij uw situatie en de door u geformuleerde doelstellingen. Wij onderzoeken de kwaliteit van voorwaarden en premiehoogte.

### 3. Advies en bemiddeling

Op basis van onze gesprekken, de inventarisatie en de analyse geven wij u een gemotiveerd advies. Dit advies sluit aan bij uw wensen en situatie. Als u ons advies opvolgt dan zorgen wij ervoor dat het product gesloten wordt.

### 4. Nazorg

Kroezen informeert u over wezenlijke wijzigingen in uw financiële producten. Ook bent u welkom met uw vragen over de inhoud en werking van het product. Natuurlijk bent u ook welkom voor nieuwe adviezen of aanpassing van uw product. In het hoofdstuk "Beloning" leest u bij Beloning voor dienstverlening na afsluiten hoe wij voor deze dienstverlening worden beloond.

## **Financiële planning**

Dit is een persoonlijk adviestraject waarbij uw inkomensontwikkeling, vermogen, vorming van vermogen en de overdracht van vermogen naar de volgende generatie ter sprake kunnen komen. Wij geven daarin helder inzicht in uw financiële situatie, bespreken aandachtspunten en maken voor u inzichtelijk of uw persoonlijke financiële doelstellingen en wensen kunnen worden bereikt op basis van uw huidige situatie. Wij helpen u vervolgens met het maken van de juiste financiële keuzes om uw doelstellingen in de toekomst met aanvaardbare risico's te behalen. Als u wilt, selecteren wij de benodigde producten en richten deze volgens de doelstellingen van uw gekozen advies in. Wij evalueren daarna, naar behoefte, regelmatig met u of de gemaakte keuzes nog in overeenstemming zijn met uw doelstellingen.

## **Beloning**

Kroezen kan voor haar werkzaamheden op verschillende manieren worden beloond, door de instelling waar uw product wordt afgesloten in de vorm van provisie of rechtstreeks door u. Hieronder leest u hier meer over.

### ***Beloning op basis van provisie***

Voor onze dienstverlening ontvangen wij van de instellingen waar uw financiële product is ondergebracht een kostenvergoeding. Deze provisie zit in de premie die u aan de instelling betaalt.

### ***Beloning op basis van een vast of uurtarief***

Voor onder meer levens-, arbeidsongeschiktheids- en uitvaartverzekeringen en pensioen worden wij niet door de verzekeraar of bank beloond. Hiervoor maken wij met u van tevoren een afspraak op basis van een vast tarief of uurtarief. U ontvangt hiervoor een factuur.

### ***Beloning voor dienstverlening na afsluiten***

Na het afsluiten van uw financiële product houdt onze dienstverlening niet op. Zo kunt u vragen hebben gedurende de looptijd of behoefte hebben aan een nieuw advies. Wij informeren u over wezenlijke wijzigingen in uw financiële product waaronder begrepen wetswijzigingen die van invloed zijn op het product. Wij beheren uw dossier en houden het bij. U kunt altijd een beroep doen op een gekwalificeerd adviseur die inzage heeft in uw dossier en vragen kan beantwoorden. Om de kosten voor deze wettelijke zorgplicht te dekken is ons "Serviceabonnement wettelijke zorgplicht" onlosmakelijk verbonden aan de producten waarvoor wij geen provisie van de maatschappij ontvangen. Voor producten waarvoor wij wel doorlopende provisie ontvangen betalen wij de nazorg uit de provisie. Voor nieuwe adviezen over producten waarvoor wij geen doorlopende provisie ontvangen werken wij op basis van een uurtarief. U ontvangt dan van ons een factuur.

## **Intern beloningsbeleid**

Kroezen voert een zogenaamd beheerst beloningsbeleid. Alle medewerkers van Kroezen werken op basis van een vaste beloning. Kroezen heeft diverse beheersmaatregelen getroffen die bijdragen aan een integere klantbediening.

## **Klachtenregeling**

Uiteraard is Kroezen u graag optimaal van dienst. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons te laten weten. U kunt uw klacht schriftelijk of via e-mail ([klacht@kroezen.nl](mailto:klacht@kroezen.nl)) melden. Wij brengen u dan op de hoogte van de procedure. Mocht u van mening zijn dat wij inhoudelijk niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag (website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Kroezen is bij het KiFiD geregistreerd onder nummer 300.012175.

## **Inschrijvingen**

**AFM** Kroezen heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12016630. Daaronder mogen wij adviseren en bemiddelen in schadeverzekeringen particulier en zakelijk, inkomensverzekeringen, zorgverzekeringen, vermogen, hypotheclair en consumptief krediet, pensioenverzekeringen en premiepensioenvorderingen, spaar- en betaalrekeningen, deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en elektronisch geld.

**Kamer van Koophandel** Kroezen is ingeschreven in het handelsregister van de KvK onder nummer 11026248.

## **Privacy**

Om onze dienstverlening te kunnen uitvoeren beschikken wij over persoonsgegevens. U kunt erop rekenen dat wij hier zorgvuldig mee omgaan. Op onze website treft u onder 'Uw privacy' een Privacy kaart en ons Privacy statement aan.

## **Tarieven dienstverlening**

Uit de tabel op pagina 6 kunt u onze tarieven aflezen. Deze gelden wanneer u advies en bemiddeling van een product afneemt. U betaalt dan namelijk geen BTW. Neemt u alleen advies af zonder dat een product tot stand komt dan betaalt u 21% BTW. De abonnementstarieven kunnen jaarlijks worden verhoogd aan de hand van het prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie.

## **Voortijdige beëindiging opdracht**

Indien u besluit geen gebruik (meer) te maken van de advies- en/of bemiddelingsactiviteiten van Kroezen, voordat dit heeft geleid tot afsluiting door u van een financieel product via de bemiddeling van Kroezen, dan bent u een honorarium verschuldigd van de helft van de eenmalige adviesfee zoals hierboven vermeld bij het betreffende product dan wel producten waarover u geadviseerd wilde worden dan wel waarvoor u wilde dat Kroezen zou bemiddelen. Daarvoor ontvangt u een factuur. Dit geldt ook indien nog geen concrete offerte van enige aanbieder aan u is gepresenteerd. Met voortijdige beëindiging wordt gelijkgesteld de situatie waarbij door u ingediende verzekeringsaanvragen structureel door verzekeraars worden afgewezen.

## **Beëindiging na afsluiten financiële producten**

U kunt de relatie met Kroezen schriftelijk beëindigen. Hiervoor moet u het product waarvoor het abonnement loopt beëindigen of bij een andere bemiddelaar onderbrengen. Uw Serviceabonnement loopt zolang het product waarvoor het abonnement is afgesloten loopt in een agentschap van Kroezen. De eerste maand dat het product niet meer in het agentschap van de aanbieder van het product loopt zal de laatste maand zijn dat uw abonnement loopt. Nadat de relatie met Kroezen is beëindigd bent u geen periodieke bedragen meer verschuldigd aan Kroezen en komt de verleende machtiging tot automatische incasso te vervallen.

<b>Dienstenkaart</b>		<b>Eenmalige adviesfee</b>	<b>Serviceabonnement wettelijke zorgplicht per maand*</b>
<b>Particuliere relaties</b>			
1	Overlijdensrisicoverzekering advies	€ 400	€ 2,50
2	Direct ingaande lijfrente - pensioenadvies	€ 1.100	€ 1
3	Direct ingaande lijfrente / pensioen met vergelijking meerdere maatschappijen	€ 550	€ 0,50
4	Direct ingaande lijfrente / pensioen bij de huidige maatschappij	€ 250	€ 0,50
5	Uitstel lijfrente	€ 250	€ 0,50
6	Uitvaart advies (gezin)	€ 150	€ 1
7	Vermogensopbouw advies	€ 950	€ 5
8	Financiële planning particulier	€ 2.750	Maatwerk
<b>Ondernemers</b>			
9	Risico analyse met schadeverzekeringsadvies	Maatwerk	Maatwerk
10	Arbeidsongeschiktheidsverzekering advies	€ 750	€ 12,50
11	Arbeidsongeschiktheidsverzekering- en overlijdensrisicoadvies combinatietarief	€ 1.000	€ 14,50
12	Pensioenadvies werkgever-werknemer	Maatwerk	Maatwerk
13	Financiële Planning zakelijk	€ 2.900	Maatwerk
<p>*Wat betekent wettelijke zorgplicht? Hiervoor kunt u zonder verdere kosten uw vragen aan ons stellen voor zover binnen een half uur te beantwoorden. Ook geven wij de door de aanbieder van uw financiële product aangebrachte wezenlijke wijzigingen in uw product aan u door evenals de schriftelijke communicatie van de aanbieder. Voor vragen en adviezen die langer dan een half uur vergen rekenen wij een uurtarief wat u hieronder aantreft. Herziening van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen is op basis van 'fair use' in het tarief voor de wettelijke nazorg begrepen.</p>			
<b>Tarieven adviseurs en binnendienst</b>			
Uurtarief senior adviseur			€ 140
Uurtarief adviseur			€ 125
Uurtarief binnendienstmedewerker			€ 70

## Algemene Voorwaarden Kroezen Tussenholding B.V.

### Artikel 1: Definities

- 1.1 Kroezen Tussenholding B.V., Bijenstraat 11, 4105 DX Culemborg, hierna te noemen: "Kroezen".
- 1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon aan wie Kroezen enige offerte heeft verstrekt, aanbidding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 Opdracht: de door Opdrachtgever aan Kroezen verstrekte Opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een Financieel Product.
- 1.4 Financieel Product: producten zoals verzekeringen, (hypothecaire) kredieten, spaar- en betaalrekeningen, lijfrentes, pensioenen, dan wel andere als zodanig in de zin van artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht aangewezen producten, waarover Kroezen zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan Kroezen op verzoek van Opdrachtgever zal bemiddelen en/of beheren.
- 1.5 Aanbieder: de partij bij wie het Financieel Product wordt afgesloten.

### Artikel 2: Opdracht

- 2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Kroezen wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Kroezen een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Kroezen is bevoegd om aan haar verstrekte Opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan Opdrachtgever heeft verstuurd.
- 2.2 Alle aan Kroezen verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met Kroezen en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij Kroezen werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan Kroezen verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Kroezen, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
- 2.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door Kroezen opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
- 2.5 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders en/of vennoten van Kroezen en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders/vennoten en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor Kroezen werkzaam zijn.
- 2.6 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar Opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door Kroezen zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.7 Alle tussen Kroezen en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten kunnen door Kroezen zonder rechterlijke tussenkomst tussentijds worden beëindigd door en met een enkele schriftelijke mededeling, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, onverminderd alle haar verder toekomende rechten, in de navolgende gevallen:
  - a. indien Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, dan wel in surseance van betaling komt te verkeren;
  - b. indien een verzoek tot faillietverklaring wordt ingediend tegen Opdrachtgever, dan wel een verzoek tot surseance van betaling;
  - c. indien Opdrachtgever haar crediteuren een akkoord aanbiedt;
  - d. indien de onderneming van Opdrachtgever staakt of dreigt te staken;
  - e. indien na het verkrijgen van de Opdracht Kroezen ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen en/of indien naar het oordeel van Kroezen inning van bestaande of toekomstige vorderingen niet zeker gesteld kan worden;
  - f. Opdrachtgever enige op haar krachtens aan Kroezen verstrekte Opdracht of krachtens de wet op Opdrachtgever rustende verplichting de verplichtingen niet, niet volledig of niet tijdig nakomt en in verzuim verkeert;
  - g. indien door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Kroezen kan worden gevergd dat hij de Opdracht tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal uitvoeren;
  - h. indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat uitvoering van de Opdracht onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Opdracht in redelijkheid niet van Kroezen kan worden gevergd.
- 2.8 Bij beëindiging van de Opdracht zijn alle vorderingen van Kroezen op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

### Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Aanbieder en adviezen Kroezen

- 3.1 Door Kroezen namens een Aanbieder aan Opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Aanbieder.
- 3.2 Aan door Kroezen gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van Opdrachtgever, kan Opdrachtgever geen rechten ontfen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn

aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Kroezen een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

- 3.3 Door Kroezen aan Opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Kroezen een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

### Artikel 4: Communicatie

- 4.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan Kroezen heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Kroezen heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.
- 4.2 Algemene, al dan niet op internet, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever, door Kroezen verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Kroezen gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Kroezen het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.
- 4.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan Kroezen heeft bekend gemaakt, mag Kroezen erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

### Artikel 5: Inschakeling derden

- 5.1 Het is Kroezen toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden zullen gemoede kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever.
- 5.2 Voor zover Kroezen bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht gebruik moet maken van door externe adviseurs opgestelde adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc., zal zij daarbij zoveel mogelijk van tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde(n) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Kroezen is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 5.3 Kroezen 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 5.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

### Artikel 6: Honorarium en betaling

- 6.1 Het voor diens dienstverlening aan Kroezen toekomende honorarium kan begrepen zijn in de door Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen premies of er kan een uurtarief of vast honorarium worden overeengekomen.
- 6.2 Indien partijen hierover geen afzonderlijke afspraken hebben gemaakt, is de beloning voor Kroezen inbegrepen in de door Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen premies. De Aanbieder betaalt deze aan Kroezen.
- 6.3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. Kroezen is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het accepteren van de Opdracht stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de Opdracht nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van Kroezen beïnvloeden.
- 6.4 In het geval Kroezen werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Opdrachtgever moet worden voldaan alvorens Kroezen start met de uitvoering van de Opdracht.
- 6.5 Facturen van Kroezen dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Kroezen voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.6 Indien Opdrachtgever de door hem wegens afgesloten verzekeringen te betalen premies niet tijdig betaalt, kan de Aanbieder de dekking onder de verzekering opschorten en in geval van schade weigeren deze te vergoeden. Indien de premie- en/of rentebetalingen betrekking hebben op een afgesloten hypotheek, kan de Aanbieder bovendien besluiten tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop de afgesloten hypotheek betrekking heeft over te gaan. Kroezen is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever.
- 6.7 Verrekening door Opdrachtgever van door Kroezen voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen met een door Opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door Opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door Kroezen uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 6.8 Indien Opdrachtgever de door Kroezen in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, raakt Opdrachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan Kroezen te voldoen kan Kroezen de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten.



De hoogte van de buitengerechtigde incassokosten wordt vastgesteld op 15% van het bedrag waarvan betaling wordt gevorderd.

- 6.9 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter voldoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 6.10 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Kroezen aanleiding geeft, is Kroezen bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.
- 6.11 Indien een verzekerde dekking of voorziening vervalt of tijdelijk wordt opgeschort als gevolg van niet of niet tijdige betaling van de verschuldigde premie, heeft Kroezen het recht haar dienstverlening aan opdrachtgever op te schorten tot de betaling is gedaan. Bij geheel uitblijven van de betaling van de verschuldigde premie heeft Kroezen het recht haar dienstverlening aan opdrachtgever te beëindigen.

#### **Artikel 7: Informatie van Opdrachtgever**

- 7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Kroezen die hij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de verstrekte Opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie, de bedrijfsbestemming, de bedrijfsomvang, het voorraadbeheer van Opdrachtgever, dat Kroezen haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 7.2 Kroezen kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op hem rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.
- 7.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van Kroezen zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Kroezen bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht.
- 7.4 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan Kroezen verschaft informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat Kroezen meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, belast Kroezen het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan Opdrachtgever.
- 7.5 Indien achteraf blijkt dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan Kroezen de Opdracht heeft uitgevoerd, kan de Aanbieder op grond van diens (algemene) polisvoorwaarden gerechtigd zijn om de verzekering of het krediet (met onmiddellijke ingang) te beëindigen, dan wel gerechtigd zijn om te besluiten niet tot vergoeding van geleden schade over te gaan.

#### **Artikel 8: Aansprakelijkheid van Kroezen**

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van Kroezen alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Kroezen bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Kroezen wordt uitgekeerd, inclusief het door Kroezen te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
- 8.2 In het geval de in artikel 8.1 bedoelde beroeps- aansprakelijkheidsverzekering van Kroezen in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Kroezen alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Kroezen 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. Indien Kroezen geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Kroezen beperkt tot de door de Aanbieder aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie.
- 8.3 De uitvoering van de verstrekte Opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor Opdrachtgever geen rechten ontlenen.
- 8.4 Kroezen 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.
- 8.5 Kroezen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door Kroezen gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Kroezen kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 8.6 Kroezen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan Kroezen verzonden (e-mail)berichten Kroezen niet hebben bereikt.
- 8.7 Kroezen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat de Opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies en/of renten voor door hem, na bemiddeling van Kroezen, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8 Kroezen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorboud is verstreken.

Dienstverleningspakket Kroezen Versie 2018 06 26 website

- 8.9 Kroezen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de Aanbieder er niet of niet tijdig voor zorg draagt dat de voor het passeren van de hypotheekakte benodigde stukken gereed zijn en/of de geldmiddelen niet of tijdig bij de notaris in depot staan.
- 8.10 In het geval Kroezen adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft Kroezen een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. Kroezen is nimmer aansprakelijk voor schade zijdens Opdrachtgever of derden, die direct of indirect voortvloeit uit een (tegenvallende) waardeontwikkeling van financiële producten en/of (het tegenvallen van) resultaat, rendement, rentabiliteit e.d. van financiële producten. Voorts is Kroezen niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige Aanbieder, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.
- 8.11 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Kroezen voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 8.12 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Kroezen indien Kroezen zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens 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 9: Overmacht**

- 9.1 Kroezen is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Kroezen redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Kroezen ontstane veranderingen in de bij het aangaan van de verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Kroezen 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 Kroezen kan worden gevergd.
- 9.3 Kroezen kan tijdens de periode gedurende welke de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Opdracht opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, is zowel Kroezen als Opdrachtgever gerechtigd de Opdracht te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 9.4 Voor zover Kroezen ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Opdracht inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Kroezen gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens**

- 10.1 Door Opdrachtgever aan Kroezen verstrekte persoonsgegevens zullen door Kroezen niet worden gebruikt 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 Kroezen 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.
- 10.2 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglijst e.d. van Kroezen, zal Kroezen de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.
- 10.3 Opdrachtgever garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door Opdrachtgever worden ingevoerd - waaronder mede begrepen het invoeren van gegevens door Kroezen op verzoek van Opdrachtgever - in het door Kroezen aangeboden digitaal communicatieplatform.
- 10.4 Opdrachtgever vrijwaart Kroezen voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Kroezen toegerekend moeten worden.
- 10.5 De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van het door Kroezen aangeboden digitaal communicatieplatform worden verwerkt, ligt uitsluitend bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er jegens Kroezen voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Kroezen vrijwaart Opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.



**Artikel 11: Klachteninstituut**

11.1 Kroezen is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.004320. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever worden voorgelegd aan het KIFID of aan de burgerlijk rechter.

**Artikel 12: Verval van recht**

- 12.1 Klachten met betrekking tot door Kroezen verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte bedragen, dienen, op straffe van verval van recht, schriftelijk en gedetailleerd omschreven en binnen 60 dagen nadat Opdrachtgever de stukken, informatie of factuur waarop zijn klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door hem geconstateerde tekortkoming in de prestatie van Kroezen, te worden ingediend bij Kroezen. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.
- 12.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door Kroezen verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

**Artikel 13: Overdracht van rechten en verplichtingen**

- 13.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en plichten voortvloeiend uit een overeenkomst geheel of ten dele aan derden over te dragen dan wel te verkopen, behoudens met voorafgaande schriftelijk toestemming van Kroezen.
- 13.2 Kroezen is gerechtigd zijn rechten en plichten voortvloeiend uit de overeenkomst geheel of ten dele aan derden over te dragen.
- 13.3 De overeenkomst en deze algemene voorwaarden blijven van kracht in geval de onderneming van Opdrachtgever geheel of ten dele van naam, rechtsvorm,

eigenaar of geheel of ten dele van bestuur verandert. In voornoemd geval dient Opdrachtgever Kroezen hiervan onverwijld schriftelijk in kennis te stellen.

**Artikel 14: Diversen**

- 14.1 Op alle door Kroezen uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.
- 14.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen Kroezen en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
- 14.3 Indien Kroezen bij één of meer Opdrachten met Opdrachtgever afwijkt van deze algemene voorwaarden, geldt deze afwijking niet tevens voor eerdere of latere Opdrachten tussen Kroezen en Opdrachtgever.
- 14.4 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Kroezen slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Kroezen en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 14.5 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.
- 14.6 Kroezen is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Kroezen tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij Opdrachtgever daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. Opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden bezwaar te maken. Alsdan treden partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Indien Opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen bezwaar maakt beheersen deze vanaf de door Kroezen genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.