

## Algemene leveringsvoorwaarden

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door BSB Verzekeringen, gevestigd te Geleen aan de Minister Ruysstraat 6 - 6162 XK, hierna te noemen: "BSB Verzekeringen", en zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders van BSB Verzekeringen en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders en/of personen niet meer voor BSB Verzekeringen werkzaam zijn.

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

### Artikel 1: Toepasselijkheid en opdracht

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door BSB Verzekeringen gedane aanbiedingen, offertes en acceptaties daarvan en/of door BSB Verzekeringen gesloten overeenkomsten waarbij BSB Verzekeringen zich verplicht tot het leveren van diensten of de uitvoering van een opdracht. Eventuele inkoop- of andere leveringsvoorwaarden waarnaar de opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door BSB Verzekeringen zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.
2. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden BSB Verzekeringen slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen BSB Verzekeringen en de opdrachtgever zijn overeengekomen.
3. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.
4. In het geval de inhoud van schriftelijk tussen BSB Verzekeringen en opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
5. Aan BSB Verzekeringen verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van BSB Verzekeringen, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
6. Een opdracht wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat BSB Verzekeringen een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. BSB Verzekeringen 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.

### Artikel 2: Aanbiedingen, offertes en adviezen.

1. Aan door BSB Verzekeringen 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 ontleen. 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 BSB Verzekeringen een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
2. Door BSB Verzekeringen 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 BSB Verzekeringen een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
3. Door BSB Verzekeringen namens een aanbieder aan opdrachtgever gepresenteerde offertes en tarieven van BSB Verzekeringen zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende aanbieder.

### Artikel 3: Communicatie

1. In het geval opdrachtgever enig digitaal bericht aan BSB Verzekeringen heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht BSB Verzekeringen heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.
2. Algemene, al dan niet op Internet, al dan niet op aanvraag van de opdrachtgever, door BSB Verzekeringen aan deze verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door BSB Verzekeringen gegeven advies in het kader van een

aan haar verstrekte opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van BSB Verzekeringen het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van de opdrachtgever toegespitst advies betreft.

3. Totdat opdrachtgever een adreswijziging aan BSB Verzekeringen bekend heeft gemaakt, mag BSB Verzekeringen erop vertrouwen dat opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

#### **Artikel 4: Inschakeling derden**

1. Indien dat noodzakelijk of wenselijk is voor een juiste uitvoering van de overeenkomst kunnen derden worden ingeschakeld en worden de kosten daarvan, tenzij sprake is van een vast honorarium, aan opdrachtgever doorberekend conform de door die derden te verstrekken prijsopgaven, met dien verstande dat inschakeling van derden tevoren met opdrachtgever besproken wordt.

#### **Artikel 5: Honorarium en betaling**

1. Partijen spreken bij het sluiten van de opdracht af op welke wijze het honorarium van BSB Verzekeringen wordt voldaan. Het honorarium kan begrepen zijn in de aan de opdrachtgever (al dan niet namens een aanbieder) in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief of een vast tarief of een abonnement worden overeengekomen.
2. BSB Verzekeringen is gerechtigd om haar tarieven, waaronder begrepen eventuele abonnementskosten, jaarlijks per 1 januari te verhogen conform de consumentenprijsindex (CPI), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), dan wel volgens een vast percentage zoals overeengekomend door BSB Verzekeringen en opdrachtgever.
3. BSB Verzekeringen behoudt zich het recht voor om de tarieven en de inhoud van een gekozen abonnement aan te passen. Opdrachtgever wordt van eventuele wijzigingen vooraf geïnformeerd.
4. Indien partijen hierover geen afzonderlijke afspraken hebben gemaakt, is de beloning voor BSB Verzekeringen inbegrepen in de door opdrachtgever aan de aanbieder te betalen premies. De aanbieder betaalt deze aan BSB Verzekeringen.
5. Indien door partijen een uurtarief of vast tarief is overeengekomen wordt dit geacht het honorarium te zijn ex. BTW, tenzij er sprake is van bemiddeling in (financiële) producten. Onder bemiddeling wordt verstaan het door de opdrachtgever afsluiten van (financiële) producten.
6. Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan de opdrachtgever doorberekend. BSB Verzekeringen is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het sluiten 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 BSB Verzekeringen beïnvloeden.
7. In het geval BSB Verzekeringen werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door opdrachtgever moet worden voldaan alvorens BSB Verzekeringen start met de uitvoering van de opdracht.
8. BSB Verzekeringen behoudt zich het recht voor om extra te verrichten werkzaamheden in verband met een foutieve output door de aanbieder voor complexe en impactvolle producten in rekening te brengen bij opdrachtgever. Opdrachtgever kan deze kosten eventueel verhalen op aanbieder in het kader van de Herstellkostenregeling van het Verbond van Verzekeraars.
9. Facturen van BSB Verzekeringen dienen door de opdrachtgever te worden voldaan binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door BSB Verzekeringen voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
10. De opdrachtgever is zich er van bewust dat het niet, of niet tijdig, voldoen van aan hem in rekening gebrachte premies en/of rentebetalingen tot gevolg kan hebben dat de door hem, na bemiddeling van BSB Verzekeringen, afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico of dat aanbieder overgaat tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop de hypotheek betrekking heeft.
11. Verrekening door de opdrachtgever van de door BSB Verzekeringen gefactureerde premies en bedragen met een door de opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door de opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door BSB Verzekeringen uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
12. Indien de opdrachtgever de verschuldigde premie en/of bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal de opdrachtgever daardoor, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd worden. Indien de opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijkt om het openstaande bedrag aan BSB

Verzekeringen te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval de opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen maximaal € 6.775,00 en worden vastgesteld overeenkomstig de volgende staffel:

- Over de eerste € 2.500,00: 15% met een minimum van €40,00;
  - Over de volgende € 2.500,00: 10%;
  - Over de volgende € 5.000,00: 5%
  - Over de volgende € 190.000,00: 1%
  - Over het meerdere: 0,5%
13. Indien de kredietwaardigheid van de opdrachtgever daartoe naar het oordeel van BSB Verzekeringen aanleiding geeft, is BSB Verzekeringen bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

#### **Artikel 6: Termijnen**

1. Alle door BSB Verzekeringen genoemde termijnen voor uitvoering van de opdracht zijn indicatief en naar beste weten vastgesteld. Deze termijnen kunnen derhalve nimmer beschouwd worden als fatale termijn. Indien overschrijding van de termijn plaatsvindt zal BSB Verzekeringen de opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen.
2. Mits zulks naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid gerechtvaardigd is, kan BSB Verzekeringen in geval van termijnoverschrijding de opdracht zonder verdere kosten terugnemen. Opdrachtgever dient dan wel reeds uitgevoerde fasen (zie artikel 3) met BSB Verzekeringen af te rekenen.

#### **Artikel 7: Medewerking door de opdrachtgever**

1. De opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan BSB Verzekeringen die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar 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 enz. van opdrachtgever, dat BSB Verzekeringen haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
2. BSB Verzekeringen kan slechts ten opzichte van opdrachtgever aan de op hem rustende zorgverplichting voldoen indien opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.
3. Indien voor de uitvoering van de overeengekomen dienst of opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken door de opdrachtgever ter beschikking van BSB Verzekeringen zijn gesteld, of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is BSB Verzekeringen bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht.
4. De opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan BSB Verzekeringen verschafte informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat BSB Verzekeringen meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de opdracht moet besteden, belast BSB Verzekeringen het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan opdrachtgever.
5. Indien achteraf blijkt dat opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan BSB Verzekeringen 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**

1. Iedere aansprakelijkheid, contractueel en buiten contractueel, van BSB Verzekeringen alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door BSB Verzekeringen bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van BSB Verzekeringen wordt uitgekeerd, vermeerderd met het geldend eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
2. In het geval de in artikel 8.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van BSB Verzekeringen in een specifiek geval geen dekking verleent, is de in de aansprakelijkheid, contractueel en buiten contractueel, van BSB Verzekeringen alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door BSB Verzekeringen bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal het totaal van het ter zake de opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt aan de

opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium, dan wel, de door de aanbieder in rekening gebrachte jaarpremie.

3. De uitvoering van de verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor de opdrachtgever geen rechten ontleen.
4. BSB Verzekeringen 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, zoals beschreven in art. 7.2.
5. BSB Verzekeringen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door BSB Verzekeringen gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door BSB Verzekeringen kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
6. BSB Verzekeringen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door BSB Verzekeringen aan opdrachtgever verzonden (email)berichten BSB Verzekeringen niet hebben bereikt.
7. BSB Verzekeringen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat de opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies voor door hem, na bemiddeling van BSB Verzekeringen, afgesloten verzekeringen of voorzieningen, ondanks deugdelijke sommatie van BSB Verzekeringen niet of niet tijdig heeft voldaan.
8. BSB Verzekeringen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken.
9. BSB Verzekeringen 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.
10. In het geval BSB Verzekeringen adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft BSB Verzekeringen een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. BSB Verzekeringen is nimmer aansprakelijk voor schade tijdens 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 BSB Verzekeringen 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..
11. De opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige opdracht met BSB Verzekeringen indien BSB Verzekeringen zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens de opdrachtgever te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door opdrachtgever te worden nagekomen.

#### **Artikel 9: Overmacht**

1. BSB Verzekeringen is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor BSB Verzekeringen redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van BSB Verzekeringen ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
2. Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van BSB Verzekeringen 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 nakoming niet meer van BSB Verzekeringen kan worden gevegd.
1. BSB Verzekeringen is gerechtigd betaling te vorderen van het honorarium behorende bij die adviezen die reeds waren verstrekt voordat de niet toerekenbare tekortkoming veroorzakende omstandigheid zich voordeed en voorzover zij zelfstandige waarde hebben. In ieder geval dient opdrachtgever de kosten van ten behoeve van hem ingeschakelde derden en verder gemaakte kosten volledig te betalen.

#### **Artikel 10: Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens**

1. Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle informatie welke hen uit hoofde van de met de andere partij gesloten opdracht bekend is geworden en waarvan haar redelijkerwijze bekend moet zijn dat de informatie als vertrouwelijk of geheim heeft te gelden.
2. Door de opdrachtgever aan BSB Verzekeringen verstrekte persoonsgegevens zullen door BSB Verzekeringen niet worden gebruikt voor of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht of door haar aan de opdrachtgever te verzenden mailings e.d., behoudens voor zover BSB Verzekeringen 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.
3. Indien de opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van BSB Verzekeringen, zal BSB Verzekeringen de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

#### **Artikel 11: Toepasselijk recht en geschillen**

1. Alle aanbiedingen, offertes en opdrachten van BSB Verzekeringen worden beheerst door het Nederlandse recht.
2. BSB Verzekeringen is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.001531. Enig geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en opdrachten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de opdrachtgever hetzij voor bindend advies worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij aan de burgerlijke rechter. BSB Verzekeringen conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies.

#### **Artikel 12: Verval van recht**

1. Klachten met betrekking tot door BSB Verzekeringen verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte bedragen, dienen, op straffe van verval van recht, schriftelijk 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 BSB Verzekeringen, te worden ingediend bij BSB Verzekeringen. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van opdrachtgever op.
2. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de opdrachtgever uit welchen hoofde dan ook jegens BSB Verzekeringen in verband met door BSB Verzekeringen verrichte werkzaamheden vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop de opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

#### **Artikel 13: Wijziging Algemene Voorwaarden**

1. BSB Verzekeringen is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval BSB Verzekeringen 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 BSB Verzekeringen genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.