



## Dienstenwijzer der Kinderen Verzekeringen BV

*Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs binnen 'der Kinderen Verzekeringen BV'. U ziet onze algemene gegevens, onze openingstijden, u vindt informatie over bijvoorbeeld onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen en waar u terecht kunt met klachten. Ook de 'algemene voorwaarden' die op onze dienstverlening van toepassing zijn, hebben wij voor u opgenomen.*

### Wie zijn wij?

der Kinderen Verzekeringen BV

Bezoekadres  
Aalbekerweg 16  
6336 AD HULSBERG  
Postadres  
Postbus 20  
6336 ZG HULSBERG

Ons kantoor behartigt als onafhankelijk intermediair de belangen van particulieren, ondernemers en bedrijven op het gebied van financiële diensten, zoals verzekeringen, hypotheek, pensioenen, employee benefits en financiële planning.

#### *Bereikbaarheid*

U kunt ons bereiken via:  
Telefoon: +31-(0)45-4058888  
Fax: +31-(0)45-4058890  
E-mail: [info@derkinderen.com](mailto:info@derkinderen.com)  
Internet: [www.derkinderen.com](http://www.derkinderen.com)

In geval van nood zijn wij buiten kantooruren bereikbaar op telefoonnummer +31-(0)45-82 000 20.

Vanzelfsprekend kunt u ons ook op kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 9 tot 17 uur. Desgewenst kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoor tijden maken waarbij onze buitendienst u ook thuis bezoekt.

#### *Internet*

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar [www.derkinderen.com](http://www.derkinderen.com)

#### *Lidmaatschappen en registraties*

der Kinderen is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- KiFiD
- KvK
- FFP
- SEH

Hiernaast ziet u een korte uitleg.

### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM houdt krachtens de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) onder meer toezicht op de deskundigheid en integriteit van dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12004118.

Onderdelen	Betaalrekeningen
	Consumptieve kredieten
	Elektronisch geld
	Hypothecaire kredieten
	Inkomensverzekering
	Pensioenverzekeringen
	Premiepensioenvorderingen
	Schadeverzekeringen particulier
	Schadeverzekeringen zakelijk
	Spaarrekeningen
	Vermogen
	Zorgverzekeringen
	Deelnemingsrechten in belegginginstellingen

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.001656. Het KiFiD behandelt klachten en conflicten over beleggingen, verzekeringen, hypotheek, kredieten, overige bankproducten en gemengde producten.

### **Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 14042394.

### **Federatie van Financieel Planners (FFP)**

Wij zijn aangesloten bij de Federatie van Financieel Planners [www.ffp.nl](http://www.ffp.nl). Onze financieel planners zijn gecertificeerd. Gecertificeerde financiële planners (FFP) hebben het examen afgelegd en stellen in hun gedragscode het belang van de consument voorop.

### **Erkenningsregeling Hypotheek Adviseurs (SEH)**

Wij zijn lid van de stichting Erkenningsregeling Hypotheek Adviseurs (SEH). De erkend Hypotheekadviseur is professioneel, vakbekwaam en in het bezit van een geldig diploma. Hij heeft aantoonbaar kennis en ervaring op het gebied van hypotheekadvies en staat voor een goed en integer advies aan zijn klant.

## Adviesgebieden

Wij beschikken over een AFM-vergunning (12004118) om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders.

### *Schadeverzekeringen*

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel, van uw auto of uw gezondheid. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

Tevens beschikken wij binnen onze groep (via der Kinderen Assuradeuren BV) op het gebied van schadeverzekeringen over een volmacht van meerdere verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat wij van deze maatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om, ten behoeve van onze cliënten, op naam van deze maatschappijen verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarvan wij een volmacht hebben. Meer informatie kunt u hierover nalezen op [www.derkinderenassuradeuren.com](http://www.derkinderenassuradeuren.com)

### *Levensverzekeringen*

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

### *Hypothecair krediet*

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen het rentepercentage en de aflossing, maar ook of u de rente vast wil zetten en indien dat het geval is voor hoe lang. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

### *Consumptief krediet*

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen.

De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

### *Betalen en sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

### *Effecten en beleggen*

Desgewenst kunnen wij u in contact brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen. Wij zijn geen vermogensbeheerders.

## Aansprakelijkheid

Op alle diensten die wij verlenen, zijn onze Algemene Voorwaarden van toepassing. Deze treft u als bijlage 1 achteraan dit document aan. Daarnaast hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor de uitoefening van onze dienstverlening.

## Persoonsgegevens

Voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren (overeenkomst van opdracht) is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij u opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies- en offerteprogramma's. Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offerte's of financiële producten of diensten voor u opvragen. Daarnaast verstrekken wij deze gegevens aan partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van de overeenkomsten, denk aan arbodiensten, experts, schaderegelaars of taxateurs.

De persoonsgegevens worden bewaard tot 7 jaar na beëindiging van het financiële product of de dienst. Persoonsgegevens die betrekking hebben op een schade, worden tenminste 5 jaar bewaard.

Als betrokkene heeft u het recht om in te zien welke informatie wij van u in onze administratie hebben opgeslagen. U kunt hiertoe een verzoek indienen via [info@derkinderen.com](mailto:info@derkinderen.com)

Bent u van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kunt u onze verzoeken om deze informatie aan te passen of te wissen. Ook kunt u ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van uw verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of uw verzoek juist is.

Hebben wij persoonsgegevens van u ontvangen doordat u ons hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, dan kunt u die toestemming te allen tijde intrekken.

Indien wij uw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heeft u het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de Burgerlijke rechter.

Als gevolmachtigd agent maken wij ook gebruik van persoonsgegevens die afkomstig zijn van andere bronnen, zoals de stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars, voor de registratie van schadevrije jaren (roy-data) en het afhandelen van schaden (clearinghuis regres), de stichting Centraal Informatie Systeem voor het voorkomen en beheersen van fraude (FISH) en de Rijksdienst voor het Wegverkeer (voertuiginformatie).

Als gevolmachtigd agent maken wij (deels) gebruik van geautomatiseerde offerte- en acceptatieprocessen. De acceptatiebeslissing is onder meer afhankelijk van de door u aangeleverde informatie in combinatie met door ons geraadpleegde bronnen. Indien de acceptatiebeslissing voor u negatief uitvalt kunt u bij ons het verzoek indienen voor een handmatige beoordeling van uw offerte- of verzekeringsaanvraag.

## Vakbekwaamheid

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in het bezit van de hoogste algemene verzekeringsdiploma's alsmede relevante diploma's op het gebied van pensioenen en hypotheek. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

## Eed of Belofte

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Onze medewerkers hebben een eed of belofte afgelegd, waarin zij verklaren om zorgvuldig met deze gegevens om te gaan en geheim te houden wat hun in de uitoefening van hun werkzaamheden is toevertrouwd. Daarnaast hebben de medewerkers beloofd de belangen van u als klant centraal te stellen bij hun werkzaamheden. Tenslotte hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten aan eerlijk zaken doen!

## Hoe komen wij tot een advies?

### *Adviesvrij*

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### *Ondernemersvrijheid*

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of enige directe of indirecte zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om

u te kunnen adviseren wat wij in úw belang vinden, gaat hand in hand met het gevoel dat wij als ondernemer hebben voor onze eigen vrijheid.

### *Keuze van aanbieders*

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt.

Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar ook de hoogte van de premie onder. Maar de kwaliteit van voorwaarden en de ervaring die wij hebben met de opstelling van de leverancier van het gewenste product ingeval een beroep op een uitkering wordt gedaan, telt in onze advisering naar u zwaarwegend mee. Immers, alleen omdat wij zó werken, kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

## Hoe zit het met onze beloning?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen vergunningen en lidmaatschappen. Afhankelijk van het product of de dienst die u afneemt, kent ons kantoor het model waarbij de beloning tegelijk met de premie in rekening wordt gebracht en/of het beloningsmodel vaste tarieven.

### *Beloning tegelijk met premie*

Wij ontvangen van u een kostenvergoeding die als een opslag op de premie door de verzekeraar administratief wordt behandeld en met ons wordt afgerekend. Het kan zijn dat wij aanvullende kosten in rekening moeten brengen voor geleverde extra diensten. Deze worden aanvullend in rekening gebracht, maar altijd vooraf met u besproken.

### *Beloningsmodel vaste tarieven*

Wij ontvangen een beloning op basis van een uurtarief. Voor aanvang van onze werkzaamheden maken wij een inschatting van het aantal uren dat wij verwachten nodig te hebben voor onze werkzaamheden.

Op het moment dat er meer uren nodig zijn dan ingeschat, zullen wij dit eerst met u bespreken. Na afronding van onze werkzaamheden ontvangt u van ons een gespecificeerde eindnota. Het kan zijn dat wij tussentijds aan u vragen een voorschotnota te betalen. Wij hanteren de uurtarieven zoals vermeld op navolgende tariefkaart. Hier staat het uurtarief per productgroep vermeld, de vaste tarieven alsmede de minimum- en maximum-tarieven.

## Hoe ziet onze werkwijze er uit?

### *Kennismaking*

Voor aanvang van ons adviestraject maken we kennis met elkaar. U geeft aan wat uw wensen en vragen zijn en wij geven een indicatie van onze werkzaamheden die hiervoor benodigd zijn en hoe wij worden beloond hiervoor. Dit kennismakingsgesprek is altijd gratis.

### *Inventariseren*

Na overeenstemming over onze werkwijze en beloning inventariseren wij uw persoonlijke omstandigheden en vragen. In voorkomende gevallen stellen wij hiervoor een klantprofiel op. Om u goed te kunnen adviseren vragen wij u ons juist en volledig te informeren. Uw informatie is bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### *Analyseren*

De geïnventariseerde gegevens gaan wij analyseren. Wij bekijken de mogelijkheden, voor- en nadelen van de producten die het beste aansluiten bij uw vraag, doelstelling, uitgangspunten, persoonlijke omstandigheden en eventuele risicobereidheid.

### *Adviseren*

Wij bespreken met u ons advies en lichten de daar bijbehorende producten aan u toe. Wij controleren of u hebt begrepen wat de (financiële) consequenties zijn van het advies en het bijbehorende product.

### *Bemiddelen*

Indien u het door ons geadviseerde product wenst af te sluiten, kunnen wij bemiddelen in de totstandkoming van de overeenkomst. Wij controleren of uw doelstelling in overeenstemming is met het gekozen product. Indien u wenst af te wijken van het door ons gegeven advies, vragen wij u ons dit schriftelijk kenbaar te maken.

### *Nazorg*

Tijdens de looptijd van het product houden wij u op de hoogte van belangrijke wijzigingen van het product, wet- en regelgeving. Wij nemen tijdens de looptijd contact met u op om na te gaan of het product nog aansluit bij uw doelstelling en persoonlijke omstandigheden. Afhankelijk van de afgesproken beloningsvorm is het mogelijk dat wij hiervoor aanvullende kosten in rekening brengen.

## Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten goed te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

### *Juiste en volledige informatieverstrekking*

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld over wijzigingen in uw inkomenssituatie, of wanneer u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning of voor uw bedrijf. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### *Totaalbeeld*

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen, is het voor ons belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders had geregeld. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket. Het is voor u belangrijk te beseffen dat verzekeringen die u zelf of door derden laat begeleiden door ons slechts globaal in de advisering kunnen worden meegenomen. Dienaangaande kunnen wij ook geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden.

### *Wijzigingen doorgeven*

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in situaties die van invloed kunnen zijn op het pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. Maar ook personeelsuitbreiding, een nieuw gebouw, export naar USA, een ander product leveren, enzovoort.

### *Informatie doornemen*

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Wij vragen u in ieder geval bij twijfel over de redactie contact met ons op te nemen.

## Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Komen wij er samen niet uit, dan kunt u -als u een consument bent- uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Den Haag ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Dit is een onafhankelijk klachtcollege waarbij wij zijn aangesloten. Het is natuurlijk ook altijd mogelijk om de kwestie voor te leggen aan de Burgerlijke rechter.



**Tarieven per productgroep exclusief 21 % BTW** (indien van toepassing).  
 Het eerste oriënterende gesprek is altijd gratis! Tarieven geldig vanaf 01-07-2018

<b>1. Algemene tariefvergoeding per functie.</b>	<b>Per uur</b>	
Particulier Adviseur Junior	€ 85,00	
Particulier Adviseur Senior	€ 115,00	
Bedrijven Adviseur Junior	€ 115,00	
Bedrijven Adviseur Senior	€ 150,00	
Pensioen Adviseur Junior	€ 150,00	
Pensioen Adviseur Senior	€ 175,00	
Zorg & Inkomen Adviseur	€ 150,00	
Hypotheek Adviseur	€ 125,00	
Financial Planner	€ 150,00	
<b>2. Hypotheken.</b>	<b>Min. Bedrag</b>	<b>Max. bedrag</b>
Hypotheekmogelijkheden bekijken en maken van een globale berekening van de maximale hypotheek	€ 125,00	€ 250,00
Advies en bemiddeling voor een nieuwe hypotheek	€ 1.250,00	€ 2.495,00
Advies en bemiddeling voor een herfinanciering	€ 1.250,00	€ 2.495,00
Advies in verband met een gewijzigde situatie (bv. echtscheiding)	€ 1.250,00	€ 2.495,00
Advies en bemiddeling in verband met verhoging van een bestaande hypotheek	€ 750,00	€ 2.495,00
Analyse bestaande hypotheek	€ 250,00	€ 500,00
<b>3. Financial Planning &amp; Pensioen.</b>	<b>Min. Bedrag</b>	<b>Max. bedrag</b>
Advies inzake individuele pensioenvoorziening	€ 695,00	€ 2.495,00
Advies inzake collectieve pensioenvoorziening werkgever	€ 995,00	€ 3.495,00
Advies inzake aanwending ontslagvergoeding	€ 495,00	€ 2.495,00
Beheer collectieve pensioenvoorziening werkgever	Op aanvraag	
Analyse bestaande situatie individueel	€ 250,00	€ 450,00
<b>4. Zorg &amp; Inkomen.</b>	<b>Min. Bedrag</b>	<b>Max. bedrag</b>
Advies inzake Inkomensverzekering particulier (Inventarisatie, Analyse aanbieders & Advies)	€ 295,00	€ 495,00
Advies inzake Arbeidsongeschiktheidsverz. IB-Ondernemer / DGA (Inventarisatie, Analyse aanbieders & Advies)	€ 495,00	€ 995,00
Advies inzake collectieve Arbeidsongeschiktheidsverzekering werkgever	€ 995,00	€ 2.495,00
Inventarisatie, Analyse & Advies inzake WGA-Eigen Risico Drager	€ 695,00	€ 2.495,00

<b>5. Leven &amp; Bancair.</b>	<b>Min. Bedrag</b>	<b>Max. bedrag</b>
Advies inzake oudedag- en nabestaanden- voorziening particulier	€ 495,00	€ 2.495,00
Advies inzake oudedag- en nabestaanden- voorziening particulier IB-Ondernemer / DGA	€ 695,00	€ 3.495,00
Advies inzake Overlijdens Risico Verzekering (Inventarisatie, Analyse aanbieders & Advies)	€ 295,00	€ 495,00
Openen en regelen Bancaire Rekening	€ 50,00	€ 100,00
Advies inzake Uitvaartverzekering (Inventarisatie, Analyse aanbieders & Advies)	€ 100,00	€ 250,00
<b>6. Maandelijke tarieven voor nazorg en service.</b>	<b>Vast bedrag</b>	
Maandelijke administratiekosten inzake Inkomens- of Arbeids-ongeschiktheidsverzekering (Aanvraagprocedure verzekering, beheren polis & periodiek onderhoud)	€ 30,00	
Maandelijke administratiekosten inzake Overlijdens Risico Verzekering (Aanvraagprocedure verzekering, beheren polis & periodiek onderhoud)	€ 2,50	
Maandelijke administratiekosten inzake Uitvaartverzekering (Aanvraagprocedure verzekering, beheren polis & periodiek onderhoud)	€ 2,50	
Maandelijke administratiekosten inzake Levensverzekering (Aanvraagprocedure verzekering, beheren polis & periodiek onderhoud)	€ 7,00	
Maandelijke administratiekosten inzake Bancaire Rekening (Beheren rekening & periodiek onderhoud)	€ 2,50	
Maandelijke administratiekosten inzake Hypotheek (Beheren hypotheekadministratie&periodiek onderhoud)	€ 12,50	

# Bijlage 1 : Algemene Voorwaarden van der Kinderen

## Artikel 1: Definities

- 1.1 *der Kinderen.*  
Der Kinderen Verzekeringen BV en der Kinderen Assuradeuren BV, beiden gevestigd aan de Aalbekerweg 16, 6336 AD HULSBERG.
- 1.2 *Opdrachtgever.*  
De natuurlijke of rechtspersoon aan wie *der Kinderen* enige offerte heeft verstrekt, aanbidding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 *Opdracht.*  
De door Opdrachtgever aan *der Kinderen* verstrekte Opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
- 1.4 *Financieel Product.*  
De hypotheek, verzekering, spaarrekening of het krediet of beleggingsobject, dan wel andere als zodanig in de zin van artikel 1:1 Wft aangewezen producten, waarover *der Kinderen* zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan *der Kinderen* op verzoek van Opdrachtgever zal bemiddelen.
- 1.5 *Financiële Instelling.*  
De partij bij wie het Financieel Product wordt afgesloten.

## Artikel 2: Opdracht

- 2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en *der Kinderen* wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat *der Kinderen* een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. *der Kinderen* 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 *der Kinderen* verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met *der Kinderen* en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij *der Kinderen* werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan *der Kinderen* verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van *der Kinderen*, 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 *der Kinderen* 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 *der Kinderen* 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 *der Kinderen* 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 *der Kinderen* zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

## Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen

- 3.1 Door *der Kinderen* 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 *der Kinderen* 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 ontnemen. 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 *der Kinderen* een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 3.3 Door *der Kinderen* 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 *der Kinderen* een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

## Artikel 4: communicatie

- 4.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan *der Kinderen* heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht *der Kinderen* 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 *der Kinderen* verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door *der Kinderen* gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van *der Kinderen* het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.
- 4.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan *der Kinderen* heeft bekend gemaakt, mag *der Kinderen* 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 *der Kinderen* toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever.
- 5.2 Voor zover *der Kinderen* 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 tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. *der Kinderen* is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 5.3 *der Kinderen* 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.

#### **Artikel 6: Honorarium en betaling**

- 6.1 Het voor diens dienstverlening aan *der Kinderen* 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 *der Kinderen* inbegrepen in de door Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen premies. De Aanbieder betaalt deze aan *der Kinderen*.
- 6.3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. *der Kinderen* 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 *der Kinderen* beïnvloeden.
- 6.4 In het geval *der Kinderen* werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Opdrachtgever moet worden voldaan alvorens *der Kinderen* start met de uitvoering van de Opdracht
- 6.5 Facturen van *der Kinderen* dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen [\*] dagen na de factuurdatum op de door *der Kinderen* 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. *der Kinderen* is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever.
- 6.7 Verrekening door Opdrachtgever van door *der Kinderen* 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 *der Kinderen* uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 6.8 Indien Opdrachtgever de door *der Kinderen* 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 *der Kinderen* te voldoen kan *der Kinderen* 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 buitengerechtelijke incassokosten wordt vastgesteld op 15% van het bedrag waarvan betaling wordt gevorderd.

- 6.9 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter dekking 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 *der Kinderen* aanleiding geeft, is *der Kinderen* bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaffd.

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

- 7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan *der Kinderen* 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 vermogens-situatie, de bedrijfsbestemming, de bedrijfsomvang, het voorraadbeheer enz. van Opdrachtgever, dat *der Kinderen* haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 7.2 *der Kinderen* 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 *der Kinderen* zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is *der Kinderen* 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 *der Kinderen* verschafte informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat *der Kinderen* meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, belast *der Kinderen* het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan Opdrachtgever.

#### **Artikel 8: Aansprakelijkheid van *der Kinderen***

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van *der Kinderen* alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door *der Kinderen* bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de (beroeps-)aansprakelijkheidsverzekering van *der Kinderen* wordt uitgekeerd, inclusief het door *der Kinderen* te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de (beroeps-)aansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
- 8.2 In het geval de in artikel 8.1 bedoelde (beroeps-)aansprakelijkheidsverzekering van *der Kinderen* in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van *der Kinderen* alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door *der Kinderen* 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 *der Kinderen* geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van *der Kinderen* en de haren beperkt tot de provisie, begrepen in de door de Financiële Instelling aan Opdrachtgever ter zake van die opdracht in rekening gebrachte laatste premie. Aansprakelijkheid voor mondelinge, niet op schrift gestelde, adviezen worden geheel uitgesloten.
- 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 ontleen.
- 8.4 *der Kinderen* 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 *der Kinderen* is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door *der Kinderen* gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door *der Kinderen* kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 8.6 *der Kinderen* is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan *der Kinderen* verzonden (email)berichten *der Kinderen* niet hebben bereikt.
- 8.7 *der Kinderen* 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 *der Kinderen*, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.

- 8.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van *der Kinderen* voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 8.9 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met *der Kinderen* indien *der Kinderen* 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 *der Kinderen* is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor *der Kinderen* redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van *der Kinderen* ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van *der Kinderen* 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 *der Kinderen* kan worden gevergd.

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

- 10.1 Door Opdrachtgever aan *der Kinderen* verstrekte persoonsgegevens zullen door *der Kinderen* 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 *der Kinderen* 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 mailinglist e.d. van *der Kinderen*, zal *der Kinderen* de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

#### **Artikel 11: Klachteninstituut**

- 11.1 *der Kinderen* is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid) onder nummer 300.001656. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever voor bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.
- 11.2 *der Kinderen* conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van € 25.000,= (zegge en schrijven vijftigduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft *der Kinderen* de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

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

- 12.1 Klachten met betrekking tot door *der Kinderen* 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 *der Kinderen*, te worden ingediend bij *der Kinderen*. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.
- 12.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofd *der Kinderen* dan ook in verband met door *der Kinderen* 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: Diversen**

- 13.1 Op alle door *der Kinderen* uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.
- 13.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen *der Kinderen* en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.

- 13.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden *der Kinderen* slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen *der Kinderen* en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 13.4 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.
- 13.5 *der Kinderen* is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval *der Kinderen* tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij Opdrachtgever daarvan op een algemene wijze of door een algemene bekendmaking in kennis onder gelijktijdige mededeling waar de aangepaste algemene voorwaarden kunnen worden ingezien of worden aangevraagd. Opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 dagen na de datum van bekendmaking 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 *der Kinderen* genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.

**Bevestiging ontvangst Dienstenwijzer der Kinderen Verzekeringen BV**

Door ondertekening van dit formulier bevestig ik de Dienstenwijzer en de Algemene Voorwaarden van der Kinderen Verzekeringen BV en der Kinderen Assuradeuren BV te hebben ontvangen.

De ontvangst van dit document verplicht mij verder tot niets.  
Opdrachten tot dienstverlening worden schriftelijk vastgelegd in een overeenkomst tussen opdrachtgever en der Kinderen Verzekeringen BV en/of der Kinderen Assuradeuren BV.

Plaats	Datum	Naam en Handtekening