



**Algemene
Voorwaarden
sept 2012**



DFD biedt u de zekerheid van:

- ✓ Maatwerk verzekeringen en hypotheek
- ✓ Onafhankelijk advies bij u thuis; ook 's avonds en in het weekend
- ✓ Provisieloze verzekeringen
- ✓ Abonnement; financiële helderheid
- ✓ Eén aanspreekpunt, 24/7 bereikbaar
- ✓ Snelle en klantvriendelijke schadeafwikkeling
- ✓ Zekerheid en gemak; u en uw thuisfront hebben er geen omkijken naar

DFD is één van de grotere particuliere assurantiebemiddelaars van Nederland.

Artikel 1: DFD

- 1.1 De DFD Groep bestaat uit de navolgende vennootschappen:
 - DFD Holding B.V. (geregistreerd bij de kamer van koophandel onder nummer : 171015)
 - DFD De Financiële Dienstverleners B.V. (geregistreerd bij de kamer van koophandel onder nummer: 17085108);hierna allen gezamenlijk en afzonderlijk te noemen “DFD”.
- 1.2 DFD is gevestigd te 5555 XA Valkenswaard aan de Parallelweg Oost 27.

Artikel 2: definities

- 2.1 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of de rechtspersoon aan wie DFD enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie DFD een overeenkomst heeft gesloten.
- 2.2 Opdracht: de diensten welke de opdrachtgever door DFD geleverd wenst te krijgen aan financiële advisering en/of bemiddeling.
- 2.3 Financieel product: de verzekering, hypotheek, belegging- of spaarrekening of het krediet waarover DFD zal adviseren en/of waarin DFD bij de afsluiting zal bemiddelen.
- 2.4 Financiële instelling: de partij bij wie een eventueel gewenst financieel product wordt afgesloten.

Artikel 3: toepasselijkheid

- 3.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door DFD gedane aanbiedingen en offertes van DFD en alle overeenkomsten met DFD.
- 3.2 DFD accepteert geen algemene voorwaarden van de opdrachtgever. Algemene voorwaarden waarnaar de opdrachtgever verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze duidelijk en schriftelijk worden aanvaard door de directie van DFD.
- 3.3 Wijzigingen in deze algemene voorwaarden zijn slechts mogelijk indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door de directie van DFD worden aanvaard.
- 3.4 Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op nadere overeenkomsten en/of vervolgoopdrachten.

Artikel 4: totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1 Alle aanbiedingen en offertes van DFD zijn vrijblijvend.
- 4.2 De door DFD gedane aanbiedingen en offertes gelden onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling.
- 4.3 DFD is bevoegd om aan haar verstrekte opdrachten zonder opgaaf van redenen te weigeren, ook nadat DFD een offerte heeft verstuurd.
- 4.4 De overeenkomst tussen de opdrachtgever en DFD komt tot stand op het moment dat DFD een opdracht schriftelijk heeft aanvaard dan wel op het moment dat DFD met de uitvoering van de werkzaamheden is begonnen.

Artikel 5: informatieverstrekking door de opdrachtgever

- 5.1 De opdrachtgever is verplicht alle informatie en gegevens te verstrekken welke DFD overeenkomstig haar eigen oordeel nodig heeft voor het correct en tijdig kunnen uitvoeren van de opdracht. Door DFD gevraagde informatie en gegevens dienen binnen 7 dagen schriftelijk aan DFD te worden verstrekt.
- 5.2 Op de opdrachtgever rust de verplichting om DFD volledig en juist te informeren. Alle feiten en omstandigheden welke de opdrachtgever en zijn/haar partner aangaan en welke van invloed kunnen zijn – direct dan wel indirect – op de advisering van DFD, dienen door de opdrachtgever binnen 7 dagen schriftelijk aan DFD te worden verstrekt of zoveel eerder als noodzakelijk is voor het afsluiten van een product.

- 5.3 De opdrachtgever is gehouden DFD schriftelijk op de hoogte te stellen van wijzigingen in de persoonlijke omstandigheden van de opdrachtgever en die van zijn/haar partner, zulks binnen 7 dagen nadat de opdrachtgever met de wijziging bekend is geworden of bekend had kunnen zijn.
- 5.4 Slechts wanneer DFD de ontvangst van een e-mail van de opdrachtgever schriftelijk bevestigt, mag de opdrachtgever ervan uitgaan dat DFD kennis heeft kunnen nemen van de inhoud van de desbetreffende e-mail.
- 5.5 DFD is gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten indien de opdrachtgever niet of niet tijdig aan zijn informatieverplichting voldoet.
- 5.6 Indien er een vertraging ontstaat in de uitvoering van de opdracht zijdens DFD welke voortvloeit uit de niet-tijdige en/of niet-volledige aanlevering van informatie en gegevens, dan zijn de kosten verbonden aan deze vertraging voor rekening van opdrachtgever. De vertraging zelf komt volledig voor risico van de opdrachtgever.
- 5.7 Indien informatie vertrouwelijk is, dient de opdrachtgever dit duidelijk kenbaar te maken. Met vertrouwelijke informatie zal DFD zorgvuldig omgaan.
- 5.8 De door de opdrachtgever aan DFD verstrekte persoonsgegevens zullen door DFD niet worden gebruikt of verstrekt aan derden of voor andere doeleinden worden gebruikt dan ten behoeve van de uitvoering van de aan DFD opgedragen werkzaamheden.
- 5.9 DFD neemt de gegevens van de opdrachtgever op in de mailinglist van DFD. De opdrachtgever gaat hiermee uitdrukkelijk akkoord. Indien de opdrachtgever niet wil worden opgenomen in de mailinglist van DFD, zal DFD de opdrachtgever op eerste schriftelijke verzoek uit het desbetreffende bestand verwijderen.

Artikel 6: advisering en bemiddeling / de uitvoering van de overeenkomst

- 6.1 De door DFD opgegeven termijnen waarbinnen de aan DFD verstrekte opdracht zullen worden uitgevoerd en/of voltooid, gelden bij benadering en zijn nimmer te beschouwen als een fatale termijn.
- 6.2 Aan door DFD gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten voor de opdrachtgever aan een financieel product, kan de 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 de opdrachtgever een offerte van een financiële instelling heeft geaccepteerd, kan een definitieve berekening worden opgesteld.
- 6.3 Totdat de opdrachtgever schriftelijk een adreswijziging aan DFD heeft verstrekt, mag DFD erop vertrouwen dat de opdrachtgever woonachtig is en bereikbaar is op het door de opdrachtgever bij de aanvang van de opdracht opgegeven woonadres en e-mailadres.
- 6.4 Door DFD – al dan niet op internet – verstrekte informatie en door DFD gegeven adviezen mogen pas als gericht op de persoonlijke situatie van de opdrachtgever worden beschouwd als dit uitdrukkelijk uit het advies blijkt.
- 6.5 DFD zal zich gedragen zoals het een goed adviseur en goede bemiddelaar in verzekeringen en financiële diensten betaamt.
- 6.6 Op DFD rust een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. DFD zal zich inspannen om het voor de opdrachtgever meest gunstige advies te geven en voor de opdrachtgever een zo goed mogelijk resultaat te bereiken.
- 6.7 DFD heeft is niet verantwoordelijk voor de acceptatie van de opdrachtgever en de door de opdrachtgever gekozen financiële producten bij financiële instellingen.
- 6.8 Indien DFD op locatie van de opdrachtgever werkzaamheden verricht, worden de benodigde faciliteiten voor de uitvoering van de werkzaamheden door de opdrachtgever kosteloos aan DFD verstrekt. De opdrachtgever vrijwaart DFD voor aanspraken van de opdrachtgever en derden voor schade door DFD veroorzaakt.

- 6.9 DFD bepaalt de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd. Redelijke wensen van de opdrachtgever worden voor zover mogelijk in acht genomen.

Artikel 7: inschakeling van derden

- 7.1 Het is aan DFD toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht gebruik te maken van derden. De met de inschakeling van deze derden gemaakte kosten, komen voor rekening van de opdrachtgever en worden volledig aan de opdrachtgever doorbelast.
- 7.2 Indien en voor zover DFD gebruik moet maken van derden, zal zij daarbij voor zover redelijk mogelijk van tevoren overleg over plegen met de opdrachtgever. DFD zal derden zorgvuldig selecteren.
- 7.3 DFD is niet aansprakelijk voor fouten en (toerekenbare) tekortkomingen van ingeschakelde derden. Dat risico ligt bij de opdrachtgever.

Artikel 8: honorarium

- 8.1 Het aan DFD toekomende honorarium voor de uit te voeren werkzaamheden kan begrepen zijn in de door de financiële instelling aan de opdrachtgever in rekening te brengen bedragen, de DFD servicevergoeding, of het DFD abonnement of wordt vastgesteld op een vast tarief of een uurtarief. Hierover worden op voorhand steeds afspraken gemaakt.
- 8.2 Door DFD opgegeven prijzen zijn altijd exclusief BTW, assurantiebelasting en andere belastingtechnische heffingen of heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Alle heffingen van overheidswege worden aan de opdrachtgever doorberekend.
- 8.3 DFD is gerechtigd om overeengekomen prijzen en tarieven te wijzigen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de opdrachtgever. Deze kennisgeving vindt plaats minimaal drie maanden voorafgaand aan de wijziging.
- 8.4 DFD is gerechtigd van de opdrachtgever een voorschot te verlangen indien de aard en/of de omvang van de opdracht daartoe voor DFD aanleiding geeft.

Artikel 9: overdracht vorderingen (cessie) aan EDR Works B.V. en betalingen

- 9.1 DFD werkt ten aanzien van het incasseren van betalingen samen met EDR Works B.V. te 's-Gravenhage (correspondentie: postbus 1079, 2260 BB Leidschendam), geregistreerd bij de kamer van koophandel onder nummer 27377377.
- 9.2 DFD cedeert haar vorderingen op de opdrachtgever aan EDR Works B.V. Dat wil zeggen dat DFD haar vorderingen op de opdrachtgever overdraagt aan EDR Works B.V. De aan DFD verschuldigde bedragen zullen dan ook door EDR Works B.V. aan de opdrachtgever worden gefactureerd en door EDR Works B.V. bij de opdrachtgever worden geïnd.
- 9.3 Indien bij een vordering een betalingstermijn van langer dan drie maanden wordt overeengekomen met DFD, is opdrachtgever verplicht om met EDR Works B.V. een aparte kredietovereenkomst te sluiten en te ondertekenen. In deze overeenkomst staan de nadere voorwaarden beschreven.
- 9.4 Facturen van DFD dienen binnen de afgesproken of gestelde termijn te worden voldaan of zoals anderszins schriftelijk is overeengekomen.
- 9.5 Na het verstrijken van de overeengekomen betalingstermijnen, is de opdrachtgever in verzuim en rente verschuldigd.
- 9.6 Na het verstrijken van de betalingstermijn is de opdrachtgever tevens buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.
- 9.7 Betalingen strekken eerst in mindering op de verschuldigde rente en (buitengerechtelijke) kosten en vervolgens in mindering op de openstaande facturen.
- 9.8 Betalingen dienen steeds zonder korting, verrekening en/of opschorting te geschieden. Verrekening en/of opschorting is niet mogelijk.

Artikel 10: klachten

- 10.1 Klachten dienen schriftelijk aan DFD kenbaar te worden gemaakt binnen 30 dagen nadat de opdrachtgever de stukken, informatie of factuur waarop zijn klacht betrekking heeft ontvangen heeft, dan wel binnen 30 dagen nadat de opdrachtgever redelijkerwijs bekend was of had kunnen zijn met de tekortkoming zijdens DFD in haar verplichtingen. Na het verstrijken van deze termijn, vervallen de rechten van de opdrachtgever ten aanzien van eventuele tekortkomingen zijdens DFD in de nakoming van haar verplichtingen jegens de opdrachtgever.
- 10.2 DFD is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Indien overleg met DFD niet tot een afhandeling van de klachten leidt, kan de opdrachtgever zijn klachten neerleggen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (postbus 93257 te 2509 AG Den Haag en www.kifid.nl). DFD verwijst u naar haar dienstverleningsdocument voor meer informatie.
- 10.3 Indien een klacht gegrond is, heeft DFD de keuze om het factuurbedrag aan te passen, de tekortkomingen kosteloos te herstellen of het beëindigen van de opdracht tegen een restitutie aan de opdrachtgever naar evenredigheid van de reeds correct uitgevoerde werkzaamheden.

Artikel 11: aansprakelijkheid van DFD

- 11.1 De uitvoering van de overeenkomst geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden door DFD geen rechten ontleen. DFD is niet aansprakelijk voor schade zijdens derden.
- 11.2 Iedere aansprakelijkheid van DFD alsmede van haar bestuurders en de door DFD ingeschakeld personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van DFD wordt uitgekeerd, te vermeerderen met het eigen risico van DFD. Dit tenzij er sprake is van zijdens de opdrachtgever aan te tonen opzet of grove schuld.
- 11.3 DFD is nimmer aansprakelijk voor schade welke het gevolg is van onjuiste, onvolledige en/of niet tijdige door de opdrachtgever verstrekte inlichtingen.
- 11.4 DFD is nimmer aansprakelijk voor schade welke voortvloeit uit fouten in de door DFD gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door DFD kan worden verhaald op de leverancier van de desbetreffende software of programmatuur.
- 11.5 DFD is niet aansprakelijk voor indirecte schade en/of gevolgschade, daaronder begrepen gederfde winst, gemiste besparingen en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.
- 11.6 Omstandigheden van dien aard dat naleving of verdere naleving van de overeenkomst redelijkerwijs niet van DFD kan worden gevergd, gelden als overmacht. Daarvan is in ieder geval sprake bij brand, werkstaking of uitsluiting, relletjes, oproer, oorlog, overheidsmaatregelen en vorst. Indien er sprake is van overmacht, is DFD nimmer gehouden tot vergoeding van enige schade.
- 11.7 In alle gevallen is de aansprakelijkheid van DFD beperkt tot een bedrag van € 3.500,00;

Artikel 12: beëindiging en ontbinding van de overeenkomst

- 12.1 De bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst komt de opdrachtgever slechts toe indien er sprake is van tekortkomingen zijdens DFD in de nakoming van wezenlijke verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst en nadat DFD deugdelijk in gebreke is gesteld en haar verplichtingen niet alsnog is nagekomen.
- 12.2 DFD is gerechtigd om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, op te zeggen of te ontbinden:
 - In het geval van faillissement of surseance van betaling zijdens de opdrachtgever;



- In het geval van het van toepassing zijn van de wet schuldsanering natuurlijke personen op de opdrachtgever;
- Indien de opdrachtgever na een sommatie daartoe nog steeds niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen.

Artikel 13: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 13.1 Op alle overeenkomsten en/of rechtsverhoudingen met DFD is Nederlands Recht van toepassing en is de Nederlandse rechter bij uitsluiting bevoegd.
- 13.2 Bij geschillen is de rechtbank c.q. de kantonrechter te 's-Hertogenbosch exclusief bevoegd om over het geschil te oordelen, onverminderd de mogelijkheid van DFD om het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.