

Algemene voorwaarden

PAM Assurantie Bemiddeling

Algemene Voorwaarden voor zakelijke en particuliere dienstverlening

PAM Assurantie Bemiddeling B.V., Opera 5 te Zwijndrecht.

1. Definities

- Financiële dienstverlener: PAM Assurantie Bemiddeling B.V. gevestigd te Zwijndrecht, hierna te noemen: PAM Assurantie Bemiddeling;
- Aanbieder: de leverancier van een financieel product;
- Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon aan wie wij een offerte hebben verstrekt, een aanbieding hebben gedaan of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten. Hierna te noemen: u;
- Opdracht: de door u aan ons verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product;
- Financieel product: een hypotheek, verzekering, beleggings- of spaarrekening of krediet waarover wij zullen adviseren en/of bij het afsluiten waarvan wij zullen bemiddelen;
- Financiële instelling: de aanbieder van het financiële product;

2. Werkingsfeer

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en op elke door u aan ons verstrekte opdracht.

2.2 Niet alleen ons kantoor, maar ook onze bestuurders en/of vennoten en alle voor ons werkzame personen, kunnen een beroep op de voorwaarden doen. Ook wanneer deze personen niet meer voor ons werkzaam zijn.

2.3 Als de inhoud van schriftelijke afspraken tussen u en ons afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, dan gaat het bepaalde in de schriftelijk gemaakte afspraken voor.

2.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten. Alle overige bepalingen blijven onverkort gelden. De nietige bepaling zal worden vervangen door een geldige bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige bepaling.

2.5 Eventuele algemene voorwaarden waar u naar verwijst bij het sluiten van een overeenkomst met ons zijn niet van toepassing, tenzij wij deze schriftelijk en zonder voorbehoud hebben aanvaard.

3. Afspraken over de opdracht

3.1 Een overeenkomst tussen u en ons komt tot stand, zodra wij deze schriftelijk hebben vastgelegd of zodra wij zijn begonnen met het uitvoeren daarvan. PAM Assurantie Bemiddeling is bevoegd om aan haar verstrekte opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan u heeft verstuurd.

3.2 Elke opdracht die u aan ons verstrekt komt uitsluitend tot stand met ons kantoor en wordt door ons kantoor uitgevoerd. PAM Assurantie Bemiddeling bepaalt de wijze waarop en door welke personen de opdracht wordt uitgevoerd. Het bepaalde in artikel 7:404 BW wordt uitgesloten. Ook wordt het bepaalde in artikel 7:407 lid 2 BW uitgesloten.

3.3 Elke aan ons verstrekte opdracht leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting van ons, niet tot een resultaatsverplichting. Behalve wanneer dat blijkt uit de aard van de verstrekte opdracht, of tenzij wij schriftelijk iets anders overeenkomen.

3.4 Door ons opgegeven termijnen voor het uitvoeren van een opdracht zijn bedoeld als richtlijn en niet als fatale termijn. Tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

4. Inschakeling van Derden

PAM Assurantie Bemiddeling is gerechtigd, indien wij dit noodzakelijk of wenselijk achten bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht, derden in te schakelen. Wij proberen de kosten daarvan aan de wederpartij door te berekenen. Wij zullen zoveel mogelijk vooraf overleg met u plegen. Natuurlijk nemen wij bij de selectie van de betreffende adviseur de nodige zorgvuldigheid in acht. Wij zijn niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

5. Aandachtspunten bij aanbiedingen, offertes en adviezen.

5.1 Door PAM Assurantie Bemiddeling namens een Aanbieder aan u gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Aanbieder.

5.2 U kunt geen rechten ontleen aan berekeningen die wij hebben gemaakt met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in uw maandlasten. U dient deze berekeningen als voorlopig en indicatief te beschouwen. De berekeningen kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Wij kunnen u pas een definitieve berekening geven, wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door u is geaccepteerd.

5.3 U kunt geen rechten ontleen aan door ons verstrekte prognoses ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van financiële producten met een beleggings- en/of investeringscomponent. 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 u is geaccepteerd, kan PAM Assurantie Bemiddeling een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

6. Communicatie

6.1 Algemene, al dan niet op internet, al dan niet op aanvraag van u, door PAM Assurantie Bemiddeling verstrekte informatie, is vrijblijvend en kan nooit beschouwd worden als een door ons gegeven advies in het kader van een aan ons verstrekte opdracht. Tenzij wij schriftelijk iets anders overeengekomen zijn, of deze informatie een op uw persoonlijke situatie toegespitst advies betreft.

6.2 Totdat u een adreswijziging aan PAM Assurantie Bemiddeling heeft bekend gemaakt, mag PAM Assurantie Bemiddeling erop vertrouwen dat u bereikbaar bent op het door u bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen uw e-mailadres.

7. Zorgplicht en informatieverplichting

7.1 PAM Assurantie Bemiddeling zal bij de uitvoering van opdrachten van de wederpartij de nodige zorgvuldigheid (artikel 4:24a Wft) in acht nemen en zal daarbij naar beste vermogen met de belangen van de wederpartij rekening houden.

7.2 U moet ons gevraagd en ongevraagd voorzien van alle informatie die relevant kan zijn voor een goede uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht. U moet ons direct op de hoogte stellen wanneer er in uw persoonlijke situatie iets verandert. Denk daarbij aan veranderingen in uw gezinssituatie, uw woonsituatie, of uw inkomenspositie, wijziging van bankrelatie, grote aankopen en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen. U bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door u aan ons verschaft informatie. PAM Assurantie Bemiddeling kan hierop haar adviezen aanpassen of vaststellen dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

7.3 Het kan voorkomen dat wij u namens een financiële instelling een nota sturen voor rente of premie voor een financieel product. U bent zelf verantwoordelijk voor de tijdige betaling daarvan. U dient zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, betalen van een dergelijke nota grote gevolgen kan hebben. Mogelijk bieden uw verzekeringen dan geen dekking meer.

7.4 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van PAM Assurantie Bemiddeling zijn gesteld, of indien u op andere wijze niet aan uw (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is PAM Assurantie Bemiddeling bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht.

8. Gevolgen onjuiste Informatieverstrekking

8.1 U bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door u aan PAM Assurantie Bemiddeling verschaft informatie. Indien het niet tijdig, onjuist of onvolledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat PAM Assurantie Bemiddeling meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de opdracht moet besteden, kan PAM Assurantie Bemiddeling u belasten voor die extra tijd, gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten.

8.2. Indien achteraf blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan PAM Assurantie Bemiddeling 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.

9. Honorarium en Betaling

9.1 Wij kennen verschillende vormen van dienstverlening:

- Provisie; Het honorarium voor onze dienstverlening is begrepen in de bedragen die de financiële instelling bij u in rekening brengt.
- Uurtarief; Wij brengen maandelijks de kosten in rekening voor de tijd die wij hebben besteed aan werkzaamheden ten behoeve van u.
- Abonnement; Wij rekenen een periodiek over een te komen vast bedrag voor onze dienstverlening aan u. Ongeacht de werkelijke tijd die daaraan hebben besteed.

Onze dienstverlening is gericht op advies én bemiddeling, waardoor ons honorarium vrijgesteld is van BTW. Wanneer er alleen advies wordt gegeven en er geen intentie is om te bemiddelen in de afname van financiële producten, is ons honorarium wel belast met BTW.

9.2 Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan u door. Wij zijn gerechtigd overeengekomen tarieven jaarlijks te verhogen. Wij baseren ons daarbij op het Consumentenprijsindexcijfer ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

9.3 Wijzigingen in overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan u doorberekend. PAM Assurantie Bemiddeling 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 PAM Assurantie Bemiddeling beïnvloeden.

9.4 U dient onze facturen te betalen binnen 30 dagen na de factuurdatum op de door ons voorgeschreven wijze. Tenzij wij schriftelijk met u andere afspraken maken.

9.5. Indien u de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de termijn betaald moet u hierover wettelijke rente betalen. Bij het uitblijven van betaling geven wij de vordering uit handen. De wettelijk vastgestelde buitengerechtelijke incassokosten komen voor uw rekening. Tevens kan de Aanbieder bij het uitblijven van betaling de dekking onder de verzekering opschorten en in geval van schade weigeren deze te vergoeden.

In het geval u aan PAM Assurantie Bemiddeling buitengerechtelijke kosten verschuldigd bent geldt dat, voor zover u handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf, PAM Assurantie Bemiddeling aanspraak maakt op een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. De buitengerechtelijke (incasso)kosten worden gesteld op ten minste 15% van de hoofdsom met rente zulks met een minimum van € 100,- voor iedere gedeeltelijk of volledig onbetaald gelaten factuur.

Voor zover u handelde als consument geldt dat, nadat u door PAM Assurantie Bemiddeling bent gewezen op de te late betaling en PAM Assurantie Bemiddeling u een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan uw betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, PAM Assurantie Bemiddeling gerechtigd is de door haar gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. 9.6 Betalingen waarbij door u een factuurnummer vermeld wordt, worden afgeboekt op de betreffende factuur. Betalingen zonder vermelding van een factuurnummer worden afgeboekt op de oudste openstaande facturen.

9.7 Indien uw kredietwaardigheid daartoe naar het oordeel van PAM Assurantie Bemiddeling aanleiding geeft, is PAM Assurantie Bemiddeling bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat u voldoende zekerheid voor uw betalingsverplichtingen heeft verschaft.

10. Aansprakelijkheid

10.1 PAM Assurantie Bemiddeling is mede gezien de aard van de door haar te verrichten werkzaamheden niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook, hetzij direct, hetzij indirect voortvloeiend uit of samenhangend met de door PAM Assurantie Bemiddeling verrichte werkzaamheden en of verstrekte adviezen, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van PAM Assurantie Bemiddeling.

10.2 De uitvoering van de verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van u. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor u geen rechten ontleen.

10.3 PAM Assurantie Bemiddeling is niet aansprakelijk voor schade welke door u of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door u verstrekte inlichtingen.

10.4 PAM Assurantie Bemiddeling is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door PAM Assurantie Bemiddeling gebruikte software of andere computerprogrammatuur.

10.5 PAM Assurantie Bemiddeling is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door u aan PAM Assurantie Bemiddeling verzonden (e-mail)berichten PAM Assurantie Bemiddeling niet hebben bereikt.

10.6 PAM Assurantie Bemiddeling is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat u de aan u in rekening gebrachte premies en/of renten voor door u, na bemiddeling van PAM Assurantie Bemiddeling, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.

10.7 PAM Assurantie Bemiddeling is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door u met uw wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken.

10.8 Iedere aansprakelijkheid van PAM Assurantie Bemiddeling alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door PAM Assurantie Bemiddeling bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van PAM Assurantie Bemiddeling wordt uitgekeerd (€ 2.500.000), inclusief het door PAM Assurantie Bemiddeling te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

10.9 Na verloop van 2 jaar, te rekenen vanaf de dag van het verstrekken van het advies of beëindigen van de werkzaamheden, vervalt ieder recht van de wederpartij op schadevergoeding. Wanneer kan worden aangetoond dat de gestelde termijn van 2 jaar onredelijk bezwarend is, geldt de wettelijke verjaringstermijn van 5 jaar, art 3:310 lid 1 BW.

11. Overmacht

Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van PAM Assurantie Bemiddeling 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 PAM Assurantie Bemiddeling kan worden gevegd.

12. Klachten

12.1 Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met PAM Assurantie Bemiddeling heeft ervaren.

12.2 Het indienen van een klacht gebeurt bij voorkeur schriftelijk of per e-mail. Klachten worden direct overgedragen aan de directie. Klachten kunnen ook telefonisch of mondeling worden ingediend, hier wordt een formulier van opgemaakt en ter verdere afhandeling overgedragen aan de directie.

12.3 Mocht een oplossing niet tot de mogelijkheden behoren, dan wordt de particuliere klager erop gewezen dat hij binnen 3 maanden na afwijzing de klacht kan indienen bij het Kifid. Klachten kunnen ook voorgelegd worden aan de burgerlijke rechter.

12.4 Het indienen van een klacht schort nooit uw betalingsverplichtingen op. U bent gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst met PAM Assurantie Bemiddeling indien PAM Assurantie Bemiddeling zelfs na een deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens u te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door u te worden nagekomen.

13. Bescherming persoonsgegevens

13.1 Voor zover in het kader van het uitvoeren van de werkzaamheden Persoonsgegevens worden verwerkt, zullen deze Persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt en overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming.

13.2 Technische en organisatorische maatregelen zullen worden getroffen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking, daarbij rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de verwerking.

13.3 Door u aan PAM Assurantie Bemiddeling verstrekte persoonsgegevens zullen door PAM Assurantie Bemiddeling 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 u te verzenden mailingen. Gegevens worden verstrekt voor zover PAM Assurantie Bemiddeling 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.

13.4 Indien u bezwaar heeft tegen opname van uw persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van PAM Assurantie Bemiddeling, zal PAM Assurantie Bemiddeling de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van u uit het betreffende bestand verwijderen.

14. Toepasselijk recht

Het Nederlandse recht is van toepassing. Alle geschillen met betrekking tot enige verstrekte opdrachten en/of ter zake van de uitleg van deze Algemene voorwaarden zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de plaats van vestiging van PAM Assurantie Bemiddeling, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

15. Wijzigen van voorwaarden

PAM Assurantie Bemiddeling is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval PAM Assurantie Bemiddeling tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij u daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. U bent gerechtigd binnen 30 dagen na de datum waarop u in kennis bent gesteld van de betreffende wijzigingen tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden bezwaar te maken. Indien u tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen bezwaar maakt beheersen deze vanaf de door PAM Assurantie Bemiddeling genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.