

Algemene Voorwaarden

Algemene voorwaarden P&P Assurantie Adviesburo B.V.

1. Waarvoor hebben wij deze algemene voorwaarden?

1.1 P&P Assurantie Adviesburo B.V. ("wij/ons") heeft een aantal afspraken over haar dienstverlening die voor alle cliënten van toepassing zijn. U kunt hierbij denken aan afspraken over betaling van onze diensten en hoe wij met u communiceren/informereren. In dit document ("algemene voorwaarden") kunt u deze afspraken teruglezen.

1.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze dienstverlening. Aanbiedingen die wij u namens financiële instellingen doen, zijn uitgesloten van deze algemene voorwaarden.

1.3 Deze algemene voorwaarden zijn mede vastgesteld voor onze bestuurders en/of vennoten en alle voor ons werkzame personen. De toepasselijkheid blijft bestaan indien deze personen niet meer voor ons werkzaam zijn.

2. Wie zijn wij?

2.1 Wij zijn P&P Assurantie Adviesburo B.V., een onafhankelijk kantoor dat cliënten adviseert en/of bemiddelt bij financiële producten. Het daadwerkelijke adviseren en/of bemiddelen vindt plaats vanuit ons kantoor.

2.2 Wij staan ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 33252255 en beschikken over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12008049.

3. Welke termen gebruiken wij in deze algemene voorwaarden?

3.1 **U:** de natuurlijke persoon (consument) of rechtspersoon met wie wij een Opdracht tot Dienstverlening hebben gesloten en aan wie wij als tussenpersoon van financiële instellingen aanbiedingen doen.

3.2 **Opdracht:** de door u aan ons verstrekte opdracht om te adviseren over en/of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product en/of abonnement.

3.3 **OTD:** onder overeenkomst valt de Opdracht tot Dienstverlening (OTD) waarin wij de opdracht schriftelijk/digitaal vastleggen. Een OTD komt pas tot stand wanneer u (en eventueel overige contractanten) deze heeft (hebben) ondertekend, digitaal of met een handgeschreven ('natte') handtekening.

3.4 **Financieel product:** zoals een hypotheek, verzekering, beleggings- of spaarrekening of krediet waarover wij (zullen) adviseren en/of bemiddelen.

3.5 **Financiële instelling:** de aanbieder van het financiële product.

3.6 **Dienstverlening:** advies over financiële producten en/of bemiddeling tussen u en betrokken partijen, alsmede diensten die voortvloeien uit overige overeenkomsten tussen u en ons.

3.7 **Overeenkomst:** de OTD en/of overige overeenkomsten die tot stand (kunnen) komen tussen u en ons.

3.8 **Elektronisch klant dossier:** uw digitale dossier waarin u relevante stukken ten behoeve van uw aanvraag kunt terugvinden en aanleveren (bijv. loonstrook, werkgeversverklaring).

3.9 **Overeenkomst op afstand:** de overeenkomst die door de consument met ons is aangegaan waarbij de communicatie in zijn geheel op afstand heeft plaatsgevonden zonder de persoonlijke aanwezigheid van een van onze medewerkers.

Algemene Voorwaarden

4. Afspraken over onze opdracht

4.1 Wij vangen aan met de opdracht nadat u de OTD heeft ondertekend. Deze kan eerder zijn aangevangen als u ons daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

4.2 Indien u met ons een Overeenkomst op afstand bent aangegaan, dan heeft u het **herroepingsrecht**. Uiterlijk binnen 14 kalenderdagen nadat u de Overeenkomst op afstand met ons bent aangegaan, kunt u deze ontbinden door ons een duidelijke schriftelijke verklaring te sturen. Na ontvangst bevestigen wij dit aan u.

4.3 U kunt geen gebruik meer maken van het herroepingsrecht nadat u ons uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven om met de dienstverlening aan te vangen en wij de opdracht hebben voltooid.

4.4 Ondertekening van de OTD kan zowel via een digitale handtekening als met een handgeschreven ('natte') handtekening plaatsvinden. Indien er sprake is van meerdere contractanten, dan dienen alle contractanten de OTD op dezelfde wijze te ondertekenen. De digitale handtekening wordt door ons aangeboden op een wijze die voldoet aan de wettelijke betrouwbaarheidseisen en staat gelijk aan een handgeschreven handtekening.

4.5 De aan ons verstrekte opdracht leidt tot een **inspanningsverplichting** van onze kant en niet tot een resultaatsverplichting. De aan ons verstrekte opdracht leidt ook tot een inspanningsverplichting van uw kant, tenzij in de OTD anders is overeengekomen of uit de aard van de opdracht anders blijkt.

4.6 Door ons opgegeven termijnen voor het uitvoeren van een opdracht zijn indicatief en geen fatale termijnen, tenzij schriftelijk in de OTD anders is overeengekomen. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het bewaken van termijnen in overeenkomsten waarbij u partij bent (zoals ontbindende voorwaarden in koop- of aanneemovereenkomsten).

4.7 Wanneer u noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet conform afspraken aanlevert, of anderszins niet aan uw (informatie)verplichtingen voldoet, mogen wij de uitvoering van de opdracht **opschorten**. De kosten voor reeds verrichte werkzaamheden worden dan bij u in rekening gebracht. Wij kunnen in dat geval niet aansprakelijk worden gesteld voor financiële gevolgen.

5. Afspraken over aanbiedingen en adviezen

5.1 Aanbiedingen die wij u als tussenpersoon namens een financiële instelling toesturen, zijn **vrijblijvend** en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

5.2 U kunt geen rechten ontleen aan door ons gemaakte **berekeningen**. Deze zijn indicatief en kunnen wijzigen door o.a. rentes, premies en (fiscale) wetgeving.

5.3 Onze adviezen zijn **momentopnames** en kunnen wijzigen bij veranderde omstandigheden, zoals wetwijzigingen of wijzigingen in uw persoonlijke situatie.

5.4 Een **definitieve berekening** kan pas worden verstrekt nadat een financiële instelling een aanbieding (bijv. renteaanbod) heeft uitgebracht en door u is geaccepteerd.

6. Afspraken rondom onze communicatie

6.1 Wij verstrekken ook algemene informatie (bijv. op onze website of op uw verzoek). Deze informatie is **vrijblijvend** en geen persoonlijk advies, tenzij wij dit uitdrukkelijk aangeven.

Algemene Voorwaarden

6.2 Wij gaan uit van **bereikbaarheid** via de door u opgegeven adres-, telefoon- en e-mailgegevens. Wijzigingen hierin geeft u schriftelijk aan ons door; wij passen deze dan in onze systemen aan.

7. Afspraken rond het inschakelen van derden

7.1 Voor een goede uitvoering van de opdracht kunnen wij, met uw toestemming, derden inschakelen. Kosten buiten de OTD-afspraken worden aan u doorbelast; waar mogelijk informeren wij u vooraf over deze kosten.

7.2 Indien wij gebruik maken van adviezen van **externe adviseurs** (bijv. makelaars, fiscalisten, taxateurs, externe rekenmeesters), doen wij dit zorgvuldig. Wij zijn niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

7.3 Het kan voorkomen dat wij derden inschakelen die niet als externe adviseur kwalificeren (bijv. uitzendkrachten of externe administratie). Voor deze personen blijven wij verantwoordelijk.

8. Afspraken over onze beloning en betalingen

8.1 Onze beloning wordt voor aanvang van de opdracht vastgelegd in de OTD. Mogelijke vormen:

Vaste prijs: een vaste prijs per dienst of per opdracht;

Uurtarief: voor additionele of buiten de scope vallende diensten;

Richtprijs: gebruikt in commerciële uitingen, waarbij de uiteindelijke prijs afhankelijk is van specifieke omstandigheden en advieswensen;

of een **combinatie** hiervan.

Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden aan u doorberekend.

8.2 Indien wij u namens een financiële instelling een betalingsherinnering sturen voor renten of premies van een financieel product, realiseert u zich dat niet (tijdig) betalen kan leiden tot **geen dekking** van het verzekerde risico (bijv. geen uitkering bij overlijden).

8.3 Onze factuur voor advies en/of bemiddeling wordt via de door u gekozen notaris bij het passeren van de akte in rekening gebracht en verrekend, of rechtstreeks aan u gefactureerd en door u voldaan.

8.4 Facturen die voortvloeien uit overige overeenkomsten tussen u en ons worden via de door u gekozen notaris bij het passeren van de akte in rekening gebracht en verrekend, of rechtstreeks aan u gefactureerd en door u voldaan.

8.5 Bij niet-tijdige betaling sturen wij u **drie aanmaningen**. Blijft betaling uit, dan dragen wij de incasso over. Alle daarmee gemoeide kosten zijn voor uw rekening, inclusief wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten conform het **Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten**.

8.6 **Verrekening/Opschorting:** U mag bedragen die wij u in rekening brengen slechts verrekenen of opschorten indien wij uw tegenvordering uitdrukkelijk en zonder voorbehoud hebben erkend of indien deze onherroepelijk is vastgesteld.

9. Afspraken over de informatie die u ons moet geven

9.1 U verstrekt ons **tijdig, juist en volledig** alle relevante informatie die nodig is voor een correcte uitvoering van de opdracht – gevraagd en ongevraagd (bijv. wijzigingen in gezinssituatie, inkomen of vermogen). Zulke wijzigingen kunnen maken dat advies of reeds gesloten producten moeten worden herzien.

9.2 Wij kunnen alleen aan onze **zorgplicht** voldoen wanneer u het onder 9.1 bepaalde strikt naleeft.

Algemene Voorwaarden

9.3 Extra tijd/kosten als gevolg van niet-tijdige, onjuiste of onvolledige aanlevering worden aan u **doorbelast**.

9.4 U bent zelf volledig **verantwoordelijk** voor de juistheid en volledigheid van de door u verstrekte informatie.

9.5 Indien achteraf blijkt dat u onjuiste/onvolledige informatie heeft verstrekt op basis waarvan wij de opdracht hebben uitgevoerd, kan de financiële instelling op grond van haar (algemene) (polis)voorwaarden gerechtigd zijn het/de financiële product(en) te beëindigen of schade niet te vergoeden. U blijft onze vergoeding voor geleverde dienstverlening verschuldigd.

10. Afspraken over klachten

10.1 Klachten over onze dienstverlening richt u in eerste instantie tot uw adviseur of P&P Assurantie Adviesburo B.V. (telefonisch of schriftelijk). Dien uw klacht in **binnen 60 dagen** nadat u de stukken/informatie/factuur ontving waarop de klacht ziet, of nadat u redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de gestelde tekortkoming.

10.2 Indien uw klacht niet naar behoren wordt behandeld, kunt u de klacht vervolgens **binnen bekwame tijd** escaleren volgens onze interne klachtenprocedure.

10.3 Tijdens de behandeling van uw klacht blijft uw **betalingsverplichting** bestaan. Indien uw klacht gegrond is, kiezen wij tussen aanpassing van de in rekening gebrachte kosten, kosteloos verbeteren/overdoen van de werkzaamheden of (gedeeltelijke) beëindiging van de opdracht met evenredige terugbetaling.

10.4 U heeft de keuze om een geschil dat voortvloeit uit onze dienstverlening of daarmee samenhangende aanbiedingen/overeenkomsten voor te leggen aan het **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)** of aan de bevoegde rechter, nadat u de procedure onder 10.1 en 10.2 heeft doorlopen.

10.5 Wij hebben gekozen voor niet bindend advies. Zowel wij als u zijn dus niet gebonden aan het advies van het Kifid.

11. Afspraken over onze aansprakelijkheid

11.1 Iedere aansprakelijkheid van ons, onze bestuurders, onze werknemers en de door ons ingeschakelde personen is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder onze **beroepsaansprakelijkheidsverzekering** wordt uitgekeerd, inclusief het door ons te dragen eigen risico. Op verzoek verstrekken wij nadere informatie over deze verzekering.

11.2 Indien onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking verleent, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het totaal van de aan u in rekening gebrachte beloning voor de betreffende opdracht.

11.3 Wij voeren de opdracht uitsluitend **ten behoeve van u** uit. Derden kunnen aan de inhoud van de voor u verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen.

11.4 Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van u of van derden:

- als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door u verstrekte informatie;
- die voortvloeit uit het niet (tijdig) voldoen van door u verschuldigde premies en/of renten op door u (na onze bemiddeling) afgesloten financiële producten;
- die het gevolg is van het verstrijken van een door u met uw wederpartij overeengekomen **financieringsvoorbehoud** (tenzij hierover schriftelijk afspraken met ons zijn vastgelegd);
- die ontstaat doordat de financiële instelling er niet of niet tijdig voor zorgdraagt, nadat wij onze

Algemene Voorwaarden

dienstverlening hebben voltooid, dat de voor het passeren van de hypotheekakte benodigde stukken gereed zijn en/of de geldmiddelen tijdig bij de notaris in depot staan.

11.5 Wanneer wij adviseren over of bemiddelen bij financiële producten met een **beleggings-/investeringscomponent**, verschaffen wij prognoses die slechts indicatief zijn. Wij zijn niet aansprakelijk voor (tegenvallende) waardeontwikkelingen van financiële producten, noch voor schade als gevolg van fouten/onjuistheden in prognoses van derden (waaronder financiële instellingen) omtrent te behalen resultaat/rendement/rentabiliteit.

11.6 Ondanks het voorgaande blijven wij aansprakelijk voor schade veroorzaakt door **bewezen opzet** of **aangetoonde bewuste roekeloosheid** van onze ondergeschikten.

12. Annulering/opzegging van de Opdracht tot Dienstverlening

12.1 U kunt als consument de overeenkomst te allen tijde **opzeggen**. U blijft daarbij verplicht de kosten te betalen die zijn gemaakt tot het tijdstip van opzegging en/of die betrekking hebben op reeds geleverde diensten of een deel daarvan. Voor deze kosten tekent u een nieuwe incassomachtiging.

12.2 Opzegging geschiedt per brief aan ons vestigingsadres of per e-mail. Vermeld welke overeenkomst u wilt opzeggen, de reden en de gewenste datum van beëindiging.

13. Overmacht

13.1 Indien buiten ons toedoen omstandigheden ontstaan waardoor het voor ons redelijkerwijs niet mogelijk is onze verplichtingen na te komen, is sprake van **overmacht** en is er geen toerekenbare tekortkoming. U kunt ons niet aansprakelijk stellen voor de financiële gevolgen indien wij in overmacht verkeren.

13.2 In ieder geval is sprake van overmacht bij:

- brand, werkstaking of uitsluiting, rellen/oproer/oorlog;
- overheidsmaatregelen;
- alle andere omstandigheden van dien aard dat gebondenheid aan de overeenkomst redelijkerwijs niet van ons kan worden gevergd.

14. Bescherming van uw persoonsgegevens

14.1 Wij gaan zorgvuldig om met alle **persoonsgegevens** die u aan ons verstrekt en gebruiken deze niet voor andere doeleinden dan voor de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht of het verzenden van (relevante) mailings e.d. Wij verstrekken uw gegevens niet aan derden, behalve indien wij op grond van wet of openbare orde verplicht zijn gegevens te verstrekken aan een daartoe aangewezen instantie.

14.2 Wij behandelen uw gegevens conform de **geldende wet- en regelgeving** (waaronder de AVG).

14.3 Indien u bezwaar heeft tegen opname van uw gegevens in enige mailinglist van ons, verwijderen wij deze gegevens op uw eerste schriftelijke verzoek. In het kader van nazorg informeren wij u wel over wezenlijke veranderingen in het door u afgenomen financiële product en vragen wij u periodiek naar belangrijke wijzigingen in uw persoonlijke/financiële situatie.

14.4 Indien wij voor onszelf optreden in een (gerechtelijke) procedure, zijn wij gerechtigd de door u (of namens u) verstrekte gegevens en informatie die wij bij de uitvoering van de opdracht hebben ontvangen, te gebruiken wanneer deze naar ons oordeel van belang kunnen zijn.

Algemene Voorwaarden

15. Overige afspraken

15.1 Op alle overeenkomsten tussen u en ons is uitsluitend het **Nederlands recht** van toepassing.

15.2 Indien de inhoud van de OTD afwijkt van deze algemene voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de **OTD**.

15.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden ons slechts voor zover deze **uitdrukkelijk schriftelijk** tussen u en ons zijn overeengekomen.

15.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden **nietig** blijkt, wordt alleen de betreffende bepaling buiten toepassing gelaten; de overige bepalingen blijven onverkort van kracht.

15.5 Wij kunnen de inhoud van deze algemene voorwaarden **eenzijdig wijzigen**. Indien wij tijdens de uitvoering van onze dienstverlening tot wijziging overgaan, stellen wij u daarvan in kennis en verstrekken wij u de aangepaste voorwaarden.

15.6 U mag binnen **30 dagen** na de datum van in kennisstelling bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. Wij treden dan met u in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde voorwaarden. Indien u geen bezwaar maakt, gelden de aangepaste voorwaarden vanaf de door ons genoemde datum.

15.7 Deze voorwaarden treden in werking per **13-08-2025** en vervangen eerdere versies.