

## **Voorwaarden adviesabonnement particuliere schadeverzekeringen tegen maandelijks vergoeding en onze voorwaarden waarbij particuliere schadeverzekeringen worden afgesloten waarbij onze advies-werkzaamheden uitsluitend op basis van provisie worden betaald.**

### **Inleiding**

Multidesk B.V. handelende onder de namen Koster Financiële Diensten en makelaardij o.z.(1) en Multidesk (2) biedt consumenten aan om hun belangen op het gebied van particuliere schadeverzekeringen te behartigen door middel van het afsluiten van een adviesabonnement (waaronder uitdrukkelijk bemiddeling is begrepen) of het afsluiten van particuliere schadeverzekeringen waarbij onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden uitsluitend op basis van provisie worden betaald. In deze notitie treft u een uitleg aan over wat dit abonnement inhoudt en uiteraard de voorwaarden van dit abonnement.

### **Provisie**

Van oudsher worden financieel dienstverleners beloond door middel van een provisie. De provisie is een bepaald percentage van de premie die u aan de verzekeringsmaatschappij betaalt. De hoogte van de provisie is afhankelijk van het soort verzekering en van de verzekeringsmaatschappij.

### **Taak van de financieel dienstverlener**

Nederland telt heel veel verzekeringsmaatschappijen. Bij particuliere schadeverzekeringen is het de taak van de financieel dienstverlener om de consument te helpen bij het zoeken naar die verzekering die goed past bij de wensen van de consument. Nadat de goede verzekering is geselecteerd, verzorgt de financieel dienstverlener de totstandkoming van de verzekering.

Gedurende het bestaan van de verzekering ondersteunt de financieel dienstverlener de consument indien aanpassing van de verzekering nodig is. Bijvoorbeeld bij verhuizing, verandering van inboedel, andere gezinssamenstelling etc. Maar ook wanneer er schade is zullen wij u in de contacten met de verzekeringsmaatschappij met raad en daad bijstaan om te zorgen dat u die uitkering krijgt waarop u volgens de polisvoorwaarden recht heeft.

### **Alle verzekeringen op één plek**

Voor u als consument wordt het steeds belangrijker om alle particuliere schadeverzekeringen door één adviseur te laten begeleiden. Uw voordelen hierbij zijn onder meer:

- Het is belangrijk dat de verzekeringsvoorwaarden goed op elkaar zijn afgestemd, Neem bijvoorbeeld de verzekering van de woning en die van de inboedel. Dat zijn twee verschillende verzekeringen die echter veel met elkaar te maken hebben. Voorkomen moet worden dat beide verzekeringen een bepaalde schade van dekking uitsluiten omdat ze denken dat de andere verzekering hiervoor wel dekking verleent.
- Als adviseur is het belangrijk dat wij een totaaloverzicht hebben waarvoor u wel en niet verzekerd bent. Het klinkt misschien merkwaardig. Maar gelooft u ons. Ons advies voor een reisverzekering naar bijvoorbeeld de USA is echt afhankelijk van de wijze waarop u zich tegen ziektekosten heeft verzekerd. Om u goed advies te geven hebben wij een totaaloverzicht nodig.

- Dat totaaloverzicht is ook nodig om u er tijdig op te kunnen attenderen dat u bepaalde risico's niet heeft verzekerd. Indien dat uw bewuste keuze is, is dat uiteraard prima. Maar onze taak is het om te helpen te voorkomen dat u gewoonweg een verzekering niet afsluit omdat u daar nooit aan gedacht heeft en niemand u ook gewezen heeft op de risico's die u loopt indien u de verzekering niet afsluit.
- Om u goed te kunnen adviseren moeten wij uw persoonlijke situatie goed kennen. Omdat ons werk arbeidsintensief is, is het eigenlijk niet goed mogelijk om dit alleen voor een enkele schaverzekering te doen.  
Het is nog voor u nog voor ons effectief voor meerdere verzekeringen meerdere adviseurs te hebben omdat elk van hen zich dan in uw persoonlijke situatie moet verdiepen voordat zij u advies kunnen geven.  
Wij raden cliënten uitdrukkelijk aan om **zelf** minimaal 1x per jaar, telefonisch of schriftelijk (waaronder e-mail begrepen) contact met Multidesk BV op te nemen om uw verzekeringen door te nemen.  
Ook bij wijzigingen in verband met bijzondere gebeurtenissen zoals geboorte, huwelijk, samenwonen, verhuizen etc. dient u zelf contact met ons op te nemen.  
Multidesk B.V. is uitdrukkelijk niet verplicht om periodiek contact met u op te nemen.
- Tot slot bieden veel verzekeraars u kortingen aan indien u meerdere verzekeringen bij hen onderbrengt. Wanneer wij al uw verzekeringen beheren kunnen wij ook met dit aspect rekening houden.

### **Aan u de keuze**

U bepaalt welke dienstverlening u van ons wenst. Wij kunnen u daarbij twee mogelijkheden aanbieden.:

#### **1) Dienstverlening op basis waarbij onze werkzaamheden uitsluitend op basis van provisie worden betaald.**

Uit de premie die u aan de verzekeringsmaatschappij betaald krijgen wij een provisie. Deze bedraagt gemiddeld tussen de 15% en 20% van de jaarpremie en is afhankelijk van het soort verzekering en van de verzekeringsmaatschappij. Bovenop de premie komt bij de meeste schadeverzekeringen een opslag van de wettelijk verschuldigde assurantiebelaasting van 9,7%. U bent tevens de gebruikelijke incassokosten verschuldigd. Bij incassomachtiging (automatische incasso) bedraagt deze thans € 1,25 per incasso. Indien verzekeraar(s) en/of service-provider(s) de incassokosten verhogen, zullen wij deze verhoging van de incassokosten aan u doorberekenen.

Buiten de premie, assurantiebelaasting, schaderegelingskosten en incassokosten bent u dus geen kosten voor onze advies - dienstverlening verschuldigd. Bij schade betaalt u de kosten die door Schadehulp aan ons in rekening worden gebracht ter grootte van € 50,58 inclusief BTW.

Deze optie is voor cliënten die bijvoorbeeld maar één of twee verzekeringen door ons kantoor laten begeleiden veelal het voordeligst

**2) Dienstverlening op basis van het adviesabonnement waarbij onze werkzaamheden uitsluitend op basis van een maandelijkse abonnementsvergoeding worden betaald.**

De aan ons toekomende provisie wordt geheel uit het particuliere schadeverzekeringsproduct gehaald. Daardoor wordt aan u als consument de netto verzekeringspremie voor het particuliere schadeverzekeringsproduct berekend. Daarbij komt bij de meeste schadeverzekeringen een opslag van de wettelijk verschuldigde assurantiebelasting van 9,7%.

U betaalt de incassokosten voor dit adviesabonnement bij een aan ons en/of aan de verzekeraar en/of serviceprovider VKG te Hoorn verstrekte machtiging tot automatische incasso. Deze incassokosten zijn momenteel van € 1,25 per incasso. Indien verzekeraar(s) en/of service-provider(s) de incassokosten verhogen, zullen wij deze verhoging van de incassokosten aan u doorberekenen.

**U bent aan ons de advies-abonnementsvergoeding verschuldigd ter hoogte van € 17,50 per maand exclusief het geldende percentage assurantiebelasting.. Momenteel is het percentage assurantiebelasting 9,7%**

**U bent over deze abonnementskosten geen BTW verschuldigd.**

**Bij schade betaalt u de kosten die door Schadehulp aan ons in rekening worden gebracht ter grootte van € 50,58 inclusief BTW. De schaderegeling en/of de schaderegelingskosten zijn uitdrukkelijk niet in het adviesabonnement tegen maandelijkse of jaarlijkse abonnementsvergoeding opgenomen.**

Buiten de premie, assurantiebelasting, schaderegelingskosten, incassokosten en abonnementskosten bent u dus geen kosten voor onze adviesverlening verschuldigd. **Uitzondering: Over de verzekeringen die wettelijk vrijgesteld zijn van assurantiebelasting betaalt u in het adviesabonnement tegen maandelijkse vergoeding ook hetzelfde percentage als de geldende assurantiebelasting. U dient deze kosten als administratiekosten aan te merken. Daardoor wordt over de gehele maandelijkse abonnementsvergoeding hetzelfde percentage als het geldende wettelijke percentage assurantiebelasting.in rekening gebracht.**

Op deze wijze zijn de premies van de verzekeraar en de kosten die Multidesk BV c.q. Koster Financiële Diensten in rekening brengt transparant en duidelijk

**Deze optie is voor consumenten die al hun verzekeringen bij ons onderbrengen meestal goedkoper.**

Wij maken u uitdrukkelijk attent op de hierna volgende bepalingen en voorwaarden die op de advies- en bemiddelingsdienstverlening, waarbij onze werkzaamheden uitsluitend op basis van een maandelijkse abonnementsvergoeding worden betaald en particuliere schadeverzekeringen die worden afgesloten waarbij onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden uitsluitend op basis van provisie worden betaald van toepassing zijn:

**Betaling:**

1. Betaling van de verschuldigde premies en kosten is alleen mogelijk door middel van automatische incasso. U dient hiervoor een machtiging aan ons en/of de verzekeraar en/of de service provider VKG te Hoorn te verstrekken.

De mogelijkheid om via een acceptgiro te betalen is **niet** meer mogelijk. Het kost nogal wat tijd en geld om de acceptgiro toe te zenden en daarom hebben wij ervoor gekozen om deze wijze van betalen niet meer te hanteren.

2. Indien service provider VKG te Hoorn, om welke reden dan ook, niet langer de incasso van de verschuldigde abonnementsvergoeding en kosten behorend bij de adviesabonnements kan of wil uitvoeren, gaat u er uitdrukkelijk mee akkoord dat wij in dat geval per direct gemachtigd zijn de automatische incasso van deze gelden te incasseren.

### **Aanpassing abonnementsprijs en voorwaarden, opzegging en beëindiging:**

1. De abonnementsvergoeding wordt jaarlijks in maand januari van elk jaar aangepast aan de Consumentenprijsindex (= CPI) alle huishoudens 2006. De volledige uitleg hiervan treft u op bladzijde 8 van deze advies-abonnementsvoorwaarden (waaronder begrepen bemiddeling). Indien verzekeraar(s) en/of service-provider(s) de incassokosten verhogen, zullen wij deze verhoging van de incassokosten aan u doorberekenen.

2. Wij behouden ons het recht voor om de adviesabonnementsprijs tegen een vaste maandelijkse vergoeding te verhogen en/of de abonnementsvoorwaarden te wijzigen indien dit naar onze mening (bijvoorbeeld bedrijfseconomisch) noodzakelijk is.

Wij zullen u bij een verhoging van de abonnementskosten, niet zijnde de jaarlijkse aanpassing aan de CPI alle huishoudens 2006, en/of een wijziging van de abonnementsvoorwaarden, een maand voorafgaande aan de verhoging van de abonnementsprijs of wijziging van de adviesabonnementsvoorwaarden per e-mail of schriftelijk berichten.

U heeft het dan het recht om bij een verhoging van de adviesabonnementsprijs, niet zijnde de jaarlijkse aanpassing aan de CPI index alle huishoudens 2006, en/of bij een wijziging van de adviesabonnementsvoorwaarden, het adviesabonnement te op te zeggen en te beëindigen per datum waarop de wijziging wordt ingevoerd. De verzekeringspolissen zullen bij het beëindigen van het betreffende adviesabonnement tegen een vast maand- of jaarbedrag weer via onze "normale bemiddeling" gaan lopen waarbij wij per beëindigingsdatum recht hebben op de volledige provisie die normaliter door de verzekeringsmaatschappij en/of service provider VKG te Hoorn aan ons c.q. het intermediair wordt uitgekeerd.

3. U heeft het recht om het adviesabonnement tegen een maandelijkse abonnementsvergoeding op te zeggen na afloop van het eerste volledige jaar dat u het abonnement heeft afgesloten.

U dient de opzegging schriftelijk of per e-mail ( met ontvangstbevestiging door ons) te doen met inachtneming van één volledige kalendermaand voorafgaande aan het verstrijken van het eerste volledige abonnementsjaar. Na het eerste volledige abonnementsjaar kunt u het adviesabonnement opzeggen met inachtneming van één volledige kalendermaand.

De betreffende verzekeringspolissen zullen bij het beëindigen van het adviesabonnement weer via onze "normale bemiddeling" gaan lopen waarbij wij beëindigingsdatum weer recht hebben op de volledige provisie die normaliter door de verzekeringsmaatschappij en/of service provider VKG te Hoorn aan ons c.q. het intermediair wordt uitgekeerd.

4. Indien betaling van premie- en/of de maandelijkse advies- abonnementsvergoeding niet binnen de gestelde termijnen zoals vermeld in de voorwaarden van de verzekeringsmaatschappij(en) en/of serviceprovider VKG te Hoorn plaatsvindt, zijn wij gerechtigd om per direct het betreffende adviesabonnement te beëindigen.

De betalingstermijn voor de betaling van onze adviesabonnement is identiek aan de door de verzekeringsmaatschappijen in de algemene- of polisvoorwaarden genoemde en/of voorwaarden van de service provider VKG te Hoorn gestelde betalingstermijn(en)

De verschuldigde premie, kosten en abonnementsvergoeding die nog niet door u zijn betaald blijft u als consument te allen tijde verschuldigd.

5. Bij opzegging en beëindiging van het adviesabonnement welke uitsluitend op basis van betaling van een maandelijkse abonnementsvergoeding is gebaseerd, wordt de premie weer verhoogd met de volledige provisie die normaliter door de verzekeraar en/of service provider VKG te Hoorn aan ons c.q. het intermediair wordt uitgekeerd en waarop wij dan ook weer recht hebben

6. Indien u via onze website [www.KosterFinancieleDiensten.nl](http://www.KosterFinancieleDiensten.nl) zelf een verzekering afsluit en ons daarbij ons niet vooraf om advies vraagt dan bent u toch de provisie of maandelijkse vergoeding conform uw afgesloten adviesabonnementen verschuldigd. Deze verkoop van verzekeringen noemt men execution only. Wij zijn voor uw keuze en/of handelen bij "execution only" afsluiten van de verzekering dan ook niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk.

7. Te allen tijde gaan bij opzegging en/of beëindiging van verzekeringspolissen waarbij onze werkzaamheden uitsluitend op basis van provisie worden betaald en/of het adviesabonnement tegen een maandelijkse abonnementsvergoeding de Algemene Voorwaarden, de polisvoorwaarden en de incassovooraarden betreffende de abonnementskosten van verzekeraar(s) en/of van service-provider VKG te Hoorn in rangorde vóór de opzegging- c.q. beëindigingvoorwaarden van onze adviesabonnement tegen maandelijkse vergoeding. U bent verplicht het desbetreffende adviesabonnement zolang door te laten lopen tot de eerstkomende datum dat verzekeraar(s) en en/of service provider VKG te Hoorn de polissen kan aanpassen aan de "normale" provisie waar wij c.q. het intermediair normaliter recht op heeft.

8. Te allen tijde gaan bij opzegging en/of beëindiging van de betreffende verzekeringspolissen de Algemene Voorwaarden en/of polisvoorwaarden van verzekeraar(s) en/of voorwaarden van service-provider VKG te Hoorn in rangorde vóór de opzegging- c.q. beëindigingvoorwaarden van onze adviesabonnement..

U bent als consument verplicht de desbetreffende verzekeringspolis zolang door te laten lopen tot de eerstkomende datum dat verzekeraar(s), conform de algemene- en/of polisvoorwaarden en/of de voorwaarden hieromtrent van service provider VKG te Hoorn, de verzekeringspolis(sen) beëindigt.

Wij zijn hiervoor uitdrukkelijk niet aansprakelijk.

9. Een verhoging van de wettelijk verschuldigde assurantiebelasting en de verhoging met hetzelfde percentage als de verhoging van de assurantiebelasting over het gehele adviesabonnement tegen maandelijkse of jaarlijkse abonnementsvergoeding geven u niet het recht op basis van deze verhoging de polis en/of het abonnement tegen maandelijkse vergoeding te beëindigen. U dient deze kosten als administratiekosten aan te merken conform het gestelde onder **2)** onder het kopje **uitzondering** op bladzijde 3 van deze voorwaarden. Daardoor wordt over de gehele maandelijkse of jaarlijkse abonnementsprijs c.q. vergoeding hetzelfde percentage als het geldende wettelijke percentage assurantiebelasting in rekening gebracht.

10. Indien wij de schaderegeling om welke reden dan ook weer geheel zelf ( i.p.v. Schadehulp uit Zelfhem) gaan uitvoeren of door een ander bedrijf laten regelen, dan kunt u als consument op basis daarvan, ook als bij daarbij de voorwaarden van de schaderegeling wijzigen, niet het adviesabonnement tegen maandelijkse of jaarlijkse vergoeding opzeggen c.q. beëindigen.

11. Indien Schadehulp per kalenderjaar een prijsverhoging voor de schadebehandeling doorvoert van niet meer dan 10% kunt u als cliënt het adviesabonnement op grond van deze verhoging niet beëindigen. Dit is van toepassing voor het abonnement tegen vaste maandelijkse vergoeding en tevens indien onze beloning op basis van provisie is.. De polisvoorwaarden van de betreffende polis en/of verzekeraar en/of serviceprovider VKG gaan in rangorde altijd voor de Voorwaarden adviesabonnement particuliere schadeverzekeringen tegen maande-

lijkse of jaarlijkse vergoeding en onze voorwaarden waarbij particuliere schadeverzekeringen worden afgesloten en waarbij onze advies-werkzaamheden uitsluitend op basis van provisie worden betaald.

12. U vrijwaart ons voor hogere aanspraken dan € 100.000,00 (zeggen honderdduizend euro) wegens fouten die door Schadehulp uit Zelhem gemaakt zijn bij de Schaderegeling.

13. U kunt als consument jaarlijks van het betreffende adviesabonnement overstappen op onze online - abonnementen. Hiervoor bent u eenmalig € 150,00 exclusief 19% BTW (= € 178,50 inclusief BTW) verschuldigd. U dient uw verzoek om over te stappen naar het online- abonnement drie volledige kalendermaanden voorafgaande aan het einde van abonnementsjaar per – email of schriftelijk (met ontvangstbevestiging door ons) aan ons toe te zenden.

U kunt de online-abonnementsvoorwaarden nalezen op onze website [www.directjepolis.nl](http://www.directjepolis.nl)

Wij zijn gerechtigd om de overstapvoorwaarden en prijs zoals hierboven genoemd (ook bij punt 9) te wijzigen c.q. te verhogen zonder dat u als consument het recht heeft om het abonnement op basis van deze prijsverhoging of wijziging van de overstapvoorwaarden op te zeggen.

U bent verplicht het desbetreffende adviesabonnement zolang door te laten lopen tot de eerstkomende datum dat verzekeraar(s) conform de algemene- en polisvoorwaarden en en/of voorwaarden van service provider VKG te Hoorn, de polissen kan aanpassen aan het door u gewenste abonnement. Wij zijn hiervoor uitdrukkelijk niet aansprakelijk.

Wij lichten de inhoud van onze dienstverlening hierna graag toe.

### **Ons Advies-dienstenpakket op basis van provisie of op basis van het adviesabonnement tegen maandelijksse abonnementsvergoeding:**

Onze dienstverlening verlenen wij aan al onze cliënten ongeacht men het advies op basis van provisie of op basis van een advies-abonnement tegen maandelijksse abonnementsvergoeding afneemt Dit onderdeel van onze dienstverlening bestaat uit de volgende werkzaamheden:

1. Wij selecteren de verzekeringsmaatschappij welke naar ons oordeel en ervaring een aanbod kan doen op het gebied van particuliere schadeverzekeringen dat goed aansluit bij uw persoonlijke situatie. Hierbij letten wij op zowel de polisvoorwaarden alsmede op de hoogte van de premie. Ook betrekken wij in onze keuze de ervaringen die wij met de betreffende verzekeringsmaatschappij hebben ten aanzien van de wijze waarop zij schades afwikkelen.
2. Wij begeleiden u bij het correct aanvragen van uw particuliere schadeverzekeringen. Hierbij is het onze intentie om er voor te zorgen dat u de juiste gegevens aan de verzekeraar verstrekt zodat hierover na een eventuele schade geen discussies met de verzekeraar kunnen ontstaan. **Uitzondering: Indien u zelf zonder dat u daarbij vooraf contact met ons opneemt de verzekeringen online via deze website afsluit wordt hierbij uitdrukkelijk bepaald dat u als cliënt daarbij geen advies van Multidesk BV, tevens h.o.d.n. Koster Financiële Diensten en makelaardij heeft gekregen en dat wij dan ook niet aansprakelijk zijn voor de door u gemaakte keuze(s). Deze verkoop van verzekeringen noemt men “execution only”**
3. Wij verzorgen namens u alle contacten met de verzekeraar in het kader van het aanvragen en/of aanpassen van de verzekeringen van uw particuliere schadeverzekeringen. Deze contacten kunnen zowel schriftelijk (waaronder begrepen via internet/extranet) als mondeling zijn.
4. Alle vragen die u heeft ten aanzien van het afsluiten of het aanpassen van particuliere

schadeverzekeringen kunt u aan ons stellen. In de meeste gevallen zullen wij u direct het antwoord kunnen geven. In de overige gevallen nemen wij namens u contact op met de verzekeraar. Nadat wij het antwoord van de verzekeraar hebben vernomen informeren wij u daarover.

5. De verzekeringsdocumenten die de verzekeraar opstelt controleren wij. Hierbij letten wij vooral op de vraag of aanpassingen die u wenst correct door de verzekeringsmaatschappij zijn doorgevoerd. Maar ook of de juiste premie aan u wordt doorgerekend.
6. Digitale polismap: U krijgt toegang tot uw eigen digitale polismap waarin u o.a. alle door u afgesloten verzekeringen kunt bekijken, muteren schades kunt doorgeven en de polisvoorwaarden na kunt kijken

In het geval dat u te maken krijgt met een schade verlenen hebt u recht de volgende diensten:

7. Schaderegeling via Schadehulp: Schadehulp is telefonisch te bereiken op het nummer: 0314-620 480 en op het faxnummer 0314-620 216. Ook kunt u uw schademelden op [info@schadehulp.nl](mailto:info@schadehulp.nl)
8. Nadat er zich een schade heeft voorgedaan laten wij u via schadehulp adviseren om de eerste problemen te overkomen.. Dat kan zijn dat Schadehulp zorgt dat er bijvoorbeeld direct na een inbraak hang en sluitwerk wordt vervangen. Of bij een brand dat u kunt overnachten in een hotel. Afhankelijk van de verzekeringen die u heeft kan dit bijvoorbeeld bij een schade met de auto betekenen dat wij overleg met u hebben over de mogelijkheid van vervangend vervoer.
9. Schadehulp informeert zo snel mogelijk de verzekeringsmaatschappijen die betrokken zijn bij uw schade.
- 10 Gedurende de gehele schadeafwikkeling verzorgt Schadehulp de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappij waarbij het risico is verzekerd.
- 11 Afhankelijk van de aard en omvang van het risico benoemt Schadehulp een deskundige op het gebied van waardevaststelling. Deze zal namens u het bedrag begroten en motiveren van de schade die u heeft geleden.  
Dit bedrag is het uitgangspunt voor de contacten met de verzekeringsmaatschappij waarbij u het betreffende risico heeft verzekerd.
- 12 Schadehulp heeft een inspanningsverplichting waarbij Schadehulp zal trachten om bij een gedekte schade de betrokken verzekeringsmaatschappij deze schade snel en correct te laten afhandelen.
- 13 Indien er tussen u en de verzekeringsmaatschappij discussies ontstaan over de oorzaak van de schade of hoogte van schadevergoeding dan behartigt Schadehulp uw belangen.

#### **Welke verzekeringen vallen niet onder adviesabonnement particuliere schadeverzekeringen?:**

- 1) Uitvaartverzekeringen , levensverzekeringen, zorgverzekeringen en de alle verzekeringen die niet bij de volmacht(maatschappijen) van VKG gevestigd te Hoorn gesloten worden en niet via onze website(s) afgesloten kunnen worden.** Zoals reeds vermeld is krijgen wij een provisie uit de premie die u aan de verzekeringsmaatschappij betaalt,
- 2 )Uitdrukkelijk wordt bepaald dat zakelijke verzekeringen vooralsnog op basis van provisie online kunnen worden afgesloten.**

#### **Overmacht.**

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade ter zake van vertraging in de nakoming of niet-nakoming van enige verplichting ingevolge deze overeenkomst, indien deze het gevolg is van overmacht.

Van overmacht van de zijde van Multidesk BV, tevens handelende onder de naam Koster Financiële

Diensten en makelaardij o.z. in het geval van niet voldoen van derden-leveranciers waaronder verzekeraars en/of service provider VKG te Hoorn en/of schadehulp en/of postbezorgingbedrijven (zoals bijvoorbeeld TNT Post)

### **Algemene bepaling met betrekking tot onze dienstverlening**

Ongeacht of u kiest voor een abonnement tegen maandelijkse vergoeding of dienstverlening waarbij onze werkzaamheden uitsluitend op basis van provisie door de verzekeringsmaatschappijen en/of Serviceprovider VKG te Hoorn worden betaald u zijn de algemene leveringsvoorwaarden van ons kantoor op onze dienstverlening van toepassing. Deze voorwaarden zijn als bijlage bij deze abonnementsvoorwaarden gevoegd. Bij eventuele tegenstrijdigheden tussen deze abonnementsvoorwaarden en de tekst van de algemene leveringsvoorwaarden geldt de tekst welke voor onze relaties de gunstigste uitleg geeft.

### **Slotbepalingen:**

Op deze overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

Indien zich een geschil voordoet ten aanzien van de uitvoering van deze abonnementen zullen partijen trachten het geschil zo spoedig mogelijk in der minne te regelen.

Wij maken u attent op artikel 7 van onze algemene leveringsvoorwaarden en verklaren deze expliciet van toepassing op al onze abonnementen.

### **Uitleg prijsaanpassing conform de Consumentenprijsindex alle Huishoudens 2006 betreffende Dienstverlening waarbij onze werkzaamheden uitsluitend op basis van een abonnementsvergoeding wordt betaald:**

1. De wijziging abonnementsprijs vindt plaats op basis van de wijziging van het prijsindexcijfer volgens de consumentenprijsindex (=CPI) reeks Alle huishoudens (2006=100) gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (=CBS)  
De gewijzigde abonnementsprijs wordt berekend volgens de formule: de gewijzigde abonnementsprijs is gelijk aan de geldende abonnementsprijs op de wijzigingsdatum, vermenigvuldigd met het indexcijfer van de kalendermaand die ligt vier kalendermaanden voor de kalendermaand waarin de abonnementsprijs wordt aangepast, gedeeld door het indexcijfer van de kalendermaand die ligt zestien maanden voor de kalendermaand waarin de abonnementsprijs wordt aangepast.
2. De abonnementsprijs wordt niet gewijzigd indien de aanpassing zou leiden tot een lagere abonnementsprijs dan de laatst geldende. In dat geval blijft de laatst geldende abonnementsprijs ongewijzigd, totdat bij een volgende indexering het indexcijfer van de kalendermaand , die ligt vier maanden voor de kalendermaand waarin de abonnementsprijs wordt aangepast, hoger is dan het indexcijfer van de kalendermaand, die ligt vier maanden voor de kalendermaand waarin de laatste abonnementsaanpassing heeft plaatsgevonden. Alsdan worden bij die abonnementsprijswijziging de indexcijfers van de in de vorige zin bedoelde kalendermaanden gehanteerd.
3. De gewijzigde abonnementsprijs geldt, ook al wordt van de aanpassing aan de consument c.q. cliënt geen afzonderlijke mededeling gedaan.
4. Indien het CBS bekendmaking van genoemd prijsindexcijfer staakt of de basis van de berekening daarvan wijzigt, zal een zoveel mogelijk daaraan aangepast of vergelijkbaar indexcijfer worden gehanteerd. Bij een verschil van mening hieromtrent kan door de meest gereede partij aan de directeur van het CBS een uitspraak worden gevraagd die voor partijen bindend is. De eventueel hieraan verbonden kosten worden door partijen elk voor de helft gedragen.

## ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN Multidesk B.V.

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door de besloten vennootschap Multidesk handelende onder de namen Multidesk (1) en Koster Financiële Diensten en Makelaardij o.z. (2), gevestigd te Sleeuwijk aan de Nicolaas Stellingwerf 36, postcode 4254EV, hierna te noemen: "Multidesk B.V.", en zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders van Multidesk B.V en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders en/of personen niet meer voor Multidesk B.V. werkzaam zijn

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

### Artikel 1: Toepasselijkheid

1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Multidesk B.V. gedane aanbiedingen, offertes en acceptaties daarvan en/of door Multidesk B.V. gesloten overeenkomsten waarbij Multidesk B.V. zich verplicht tot het leveren van diensten of de uitvoering van een opdracht. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar de opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door Multidesk B.V. zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

1.2. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Multidesk B.V. slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Multidesk B.V. en de opdrachtgever zijn overeengekomen.

1.3. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.

### Artikel 2: Aanbiedingen, overeenkomst, opdracht etc.

2.1. Offertes en tarieven van Multidesk B.V. zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende verzekeraar of kredietverstrekker.

2.2. Aan Multidesk B.V. verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Multidesk B.V., niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.

2.3. Een overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Multidesk B.V. een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Multidesk B.V. is bevoegd om aan haar verstrekte opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.

2.4. In het geval opdrachtgever enig digitaal bericht, per e-mail dan wel door het invullen van een daartoe bestemd formulier op de website van Multidesk B.V., aan Multidesk B.V. heeft verzonden en opdrachtgever binnen 24 uur na verzending van dat bericht geen ontvangstbevestiging van (een medewerker van) Multidesk B.V. heeft ontvangen, dient het bericht van opdrachtgever als niet ontvangen te worden beschouwd. Indien opdrachtgever binnen de termijn van 24 uur na verzending van een digitaal bericht een reactie of uitsluitel van (een medewerker van) Multidesk B.V. wenst te ontvangen, dient opdrachtgever zichzelf ervan te vergewissen dat het bericht (de medewerker van) Multidesk B.V. heeft bereikt.

2.5. Digitale, al dan niet op Internet, al dan niet op aanvraag van de opdrachtgever, door Multidesk B.V. aan deze verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Multidesk B.V. gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Multidesk B.V. het tegendeel blijkt.

### Artikel 3: Inschakeling derden

3.1 Het is Multidesk B.V. 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.

3.2 Voor zover Multidesk B.V. bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht gebruik zal maken van derden afkomstige adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc., zal zij bij het inschakelen van derden zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met opdrachtgever en bij de selectie van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Multidesk B.V. is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze derden.

3.3. Multidesk B.V. 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 3.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

### Artikel 4: Honorarium en betaling

4.1 Partijen spreken bij het sluiten van de overeenkomst af op welke wijze het honorarium van Multidesk B.V. wordt voldaan. Het honorarium kan begrepen zijn in de aan de opdrachtgever (al dan niet namens een verzekeraar) in rekening te brengen bedragen . Er kan ook een uurtarief, een fee (= vast overeengekomen bedrag) of abonnementskosten worden overeengekomen

4.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan de opdrachtgever doorberekend. Multidesk B.V. is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het sluiten van de overeenkomst stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de overeenkomst nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van Multidesk B.V. beïnvloeden.

4.3 Betalingen door de opdrachtgever dienen te worden gedaan binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Multidesk B.V. voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt

4.4 De opdrachtgever is zich er van bewust dat het niet, of niet tijdig, voldoen van aan hem in rekening gebrachte premies tot gevolg kan hebben dat de door hem, na bemiddeling van Multidesk B.V., afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico.

4.5 Verrekening door de opdrachtgever van de door Multidesk B.V. gefactureerde premies en bedragen met een door de opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door de opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door Multidesk B.V. uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

4.6 Indien de opdrachtgever de verschuldigde premie en/of bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal de opdrachtgever daardoor, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd worden. Indien de opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijkt om het openstaande bedrag aan Multidesk B.V. te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval de opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtigde incassokosten, waarvan de hoogte wordt vastgesteld op twee punten van het door de rechtbank gehanteerde liquidatietarief.

4.7 Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

4.8 Indien de kredietwaardigheid van de opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Multidesk B.V. aanleiding geeft, is Multidesk B.V. bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

## Artikel 5: Termijnen

5.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door Multidesk B.V. opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.

## Artikel 6: Medewerking door de opdrachtgever

6.1. De Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Multidesk B.V. die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht. Indien voor de uitvoering van de overeengekomen dienst of opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken door de opdrachtgever ter beschikking van Multidesk B.V. zijn gesteld, of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Multidesk B.V. bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst.

6.2. De opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan Multidesk B.V. verschaft informatie.

## Artikel 7: Aansprakelijkheid van Multidesk B.V.

7.1 Iedere aansprakelijkheid, contractueel en buiten contractueel, van Multidesk B.V. alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Multidesk B.V. bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Multidesk B.V. wordt uitgekeerd, inclusief het door Multidesk B.V. te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

7.2 In het geval de in artikel 7.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Multidesk B.V. in een specifiek geval geen dekking verleent, is de in de aansprakelijkheid, contractueel en buitencontractueel, van Multidesk B.V. alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Multidesk B.V. bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal het totaal van het ter zake de opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt aan de opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium, dan wel, de door de verzekeraar in rekening gebrachte premie.

7.3 De uitvoering van de verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor de opdrachtgever geen rechten ontlenen.

7.4 Multidesk B.V. 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.

7.5 Multidesk B.V. is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door Multidesk B.V. gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Multidesk B.V. kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.

7.6 Multidesk B.V. is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door opdrachtgever aan Multidesk B.V. verzonden (e-mail) berichten Multidesk B.V. niet hebben bereikt.

7.7 Multidesk B.V. is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat de opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies voor door hem, na bemiddeling van Multidesk B.V., afgesloten verzekeringen of voorzieningen, ondanks deugdelijke sommatie van Multidesk B.V. of namens Multidesk B.V. (bijvoorbeeld serviceprovider of verzekeraar) niet of niet tijdig heeft voldaan.

7.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Multidesk B.V. voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.

7.9 De opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Multidesk B.V. indien Multidesk B.V. zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens de opdrachtgever te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door opdrachtgever te worden nagekomen.

#### Artikel 8: Overmacht

8.1. Multidesk B.V. is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Multidesk B.V. redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Multidesk B.V. ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

8.2. Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Multidesk B.V. 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 Multidesk B.V. kan worden gevergd.

## Artikel 9: Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens

9.1 Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle informatie welke hen uit hoofde van de met de andere partij gesloten overeenkomst bekend is geworden en waarvan haar redelijkerwijze bekend moet zijn dat de informatie als vertrouwelijk of geheim heeft te gelden.

9.2 Door de opdrachtgever aan Multidesk B.V. verstrekte persoonsgegevens zullen door Multidesk B.V. niet worden gebruikt voor of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht of door haar aan de opdrachtgever te verzenden mailingen e.d., behoudens voor zover Multidesk B.V. 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.

9.3 Indien de opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van Multidesk B.V., zal Multidesk B.V. de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

## Artikel 10: Toepasselijk recht en geschillen

10.1 Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van Multidesk B.V. is het Nederlandse recht van toepassing.

10.2 Multidesk B.V. is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.001718. 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. Multidesk B.V. conformeert zich op voorhand niet aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies.

10.3 In het geval een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn wordt voorgelegd aan de burgerlijke rechter, is de rechtbank te ,s Hertogenbosch bij uitsluiting bevoegd om van het geschil kennis te nemen.

## Artikel 11: Verval van recht

11.1 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de opdrachtgever uit welchen hoofde dan ook jegens Multidesk B.V. in verband met door Multidesk B.V. verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop de opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden

Sleeuwijk, januari 2012