Algemene voorwaarden Havekes Advies & Verzekeringen

Artikel 1 – Definities

1.1 Havekes Advies & Verzekeringen

Havekes Advies & Verzekeringen, gevestigd aan de Sonsbeekweg 38-1, 6814 BD Arnhem, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 69053987, hierna te noemen: Havekes.

1.2 Opdrachtgever

De natuurlijke persoon of rechtspersoon aan wie Havekes verzekeringsdiensten verleent of van wie Havekes verzekeringen in beheer heeft.

1.3 Opdracht

De aan Havekes verstrekte opdracht om te adviseren over verzekeringen, te bemiddelen bij het afsluiten van verzekeringen, verzekeringen te beheren of ondersteuning te bieden bij schade.

1.4 Dienstverleningsovereenkomst

De overeenkomst waarin Havekes en de opdrachtgever afspraken maken over de dienstverlening en een eventuele vergoeding.

1.5 Financieel product

Een verzekering waarover Havekes adviseert, waarbij Havekes bemiddelt of die Havekes in beheer heeft.

1.6 Financiële instelling

De verzekeraar, gevolmachtigd agent of andere financiële instelling die betrokken is bij het aanbieden, afsluiten of uitvoeren van een verzekering.

1.7 Nazorg

De werkzaamheden die Havekes tijdens de looptijd van een verzekering uitvoert om de opdrachtgever te ondersteunen en, binnen de gemaakte afspraken en wettelijke verplichtingen, te zorgen dat de verzekering passend blijft.

1.8 Administratief beheer

Het registreren, onderhouden en wijzigen van verzekeringen en bijbehorende klantgegevens.

Artikel 2 – Opdracht en dienstverlening

2.1 Een overeenkomst komt tot stand zodra Havekes een opdracht schriftelijk of digitaal heeft aanvaard, of met de uitvoering daarvan is begonnen.

2.2 Havekes mag een nieuwe opdracht weigeren, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

2.3 Alle opdrachten worden verstrekt aan Havekes, ook wanneer de opdrachtgever een voorkeur heeft voor een bepaalde medewerker.

2.4 Havekes voert haar werkzaamheden zorgvuldig, deskundig en professioneel uit, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Wet op het financieel toezicht (Wft) en het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Bgfo).

2.5 Havekes heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen of uit de wet of aard van de opdracht anders volgt.

2.6 Opgegeven uitvoeringstermijnen zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk een uiterste termijn is overeengekomen.

2.7 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op vennoten, medewerkers en andere personen die namens Havekes werkzaamheden uitvoeren.

2.8 Algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn uitsluitend van toepassing indien Havekes deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.

Artikel 3 – Adviezen, aanbiedingen en offertes

3.1 Havekes adviseert en bemiddelt als onafhankelijk verzekeringsadviseur en is zelf geen verzekeraar.

3.2 Aanbiedingen en offertes van financiële instellingen zijn onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

3.3 Premieberekeningen zijn gebaseerd op de op dat moment beschikbare informatie. Premies, voorwaarden en acceptatiecriteria kunnen wijzigen.

3.4 Adviezen van Havekes zijn gebaseerd op de persoonlijke of zakelijke situatie van de opdrachtgever, de beschikbare informatie en de geldende wet- en regelgeving op het moment van adviseren.

3.5 Havekes houdt bij haar advies rekening met de wensen, behoeften, financiële situatie en relevante risico's van de opdrachtgever, voor zover dit voor de betreffende dienstverlening noodzakelijk is.

3.6 Een aanvraag voor een verzekering of wijziging van een bestaande verzekering betekent niet automatisch dat er dekking bestaat. Dekking bestaat vanaf het moment waarop de verzekeraar of een daartoe bevoegde partij deze heeft bevestigd.

3.7 De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de uiteindelijke keuze om een verzekering af te sluiten, te wijzigen of te beëindigen.

Artikel 4 – Nazorg en zorgplicht

4.1 Havekes verleent nazorg overeenkomstig de gemaakte afspraken en de op haar rustende wettelijke en contractuele zorgplicht.

4.2 Havekes ondersteunt de opdrachtgever tijdens de looptijd van de verzekeringen die bij haar in beheer zijn.

4.3 Havekes informeert de opdrachtgever over wezenlijke wijzigingen in informatie over de verzekering, voor zover zij daartoe wettelijk of contractueel verplicht is.

4.4 Havekes kan periodiek contact opnemen met de opdrachtgever om te beoordelen of de lopende verzekeringen nog aansluiten bij de persoonlijke of zakelijke situatie.

4.5 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van veranderingen in zijn persoonlijke, financiële of zakelijke situatie die van invloed kunnen zijn op zijn verzekeringen.

4.6 Voor aanvullende werkzaamheden die buiten de gebruikelijke of overeengekomen dienstverlening vallen, kan Havekes een vergoeding in rekening brengen. De opdrachtgever wordt hierover vooraf geïnformeerd en dient hiermee akkoord te gaan.

4.7 De afspraken over de dienstverlening en vergoeding doen geen afbreuk aan de wettelijke zorgplicht van Havekes.

Artikel 5 – Administratief beheer en schadebehandeling

5.1 Havekes verzorgt het administratief beheer van verzekeringen die bij haar in portefeuille zijn, overeenkomstig de gemaakte afspraken.

5.2 Onder administratieve werkzaamheden vallen onder andere:

- Het verwerken van wijzigingen in klantgegevens;
- Het aanvragen, wijzigen en beëindigen van verzekeringen;
- Het onderhouden van contact met verzekeraars en gevolmachtigd agenten;
- Het controleren en verwerken van polisdocumenten;
- Het ondersteunen van de opdrachtgever bij schademeldingen;
- Het begeleiden van de afhandeling van schadeclaims.

5.3 Havekes kan voor aanvullende administratieve werkzaamheden kosten in rekening brengen indien hierover vooraf afspraken zijn gemaakt.

5.4 Havekes ondersteunt de opdrachtgever bij schadebehandeling. De uiteindelijke beslissing over dekking en schadevergoeding ligt bij de verzekeraar of een andere daartoe bevoegde partij.

5.5 De opdrachtgever dient schade zo spoedig mogelijk te melden, de benodigde informatie en documenten aan te leveren en zich te houden aan de verplichtingen uit de verzekeringsvoorwaarden.

5.6 Havekes kan geen garantie geven over de hoogte van een schadevergoeding, de acceptatie van een schadeclaim of de termijn waarbinnen een verzekeraar een schade afhandelt.

Artikel 6 – Communicatie

6.1 Communicatie tussen Havekes en de opdrachtgever kan plaatsvinden per telefoon, post, e-mail, via een digitaal klantportaal of andere overeengekomen communicatiemiddelen.

6.2 Bij belangrijke of spoedeisende berichten, zoals schademeldingen, opzeggingen en verzoeken tot wijziging van verzekeringsdekking, wordt de opdrachtgever geadviseerd te controleren of Havekes het bericht heeft ontvangen en in behandeling heeft genomen.

6.3 Algemene informatie op de website, in nieuwsbrieven of andere publicaties van Havekes is niet bedoeld als persoonlijk advies, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

6.4 De opdrachtgever zorgt ervoor dat Havekes beschikt over actuele contactgegevens, waaronder het woon- of vestigingsadres, telefoonnummer en e-mailadres.

6.5 Havekes mag gebruikmaken van de laatst bekende contactgegevens, tenzij zij weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze niet meer juist zijn.

Artikel 7 – Inschakeling van derden

7.1 Havekes mag bij de uitvoering van haar dienstverlening gebruikmaken van derden, waaronder verzekeraars, gevolmachtigd agenten, serviceproviders, schade-experts, taxateurs en gespecialiseerde adviseurs.

7.2 Havekes betracht de nodige zorgvuldigheid bij de selectie en inschakeling van derden.

7.3 Indien aan het inschakelen van derden aanvullende kosten voor de opdrachtgever zijn verbonden, worden deze vooraf besproken en overeengekomen.

7.4 Wanneer de opdrachtgever zelfstandig een overeenkomst aangaat met een externe adviseur, is deze adviseur verantwoordelijk voor zijn eigen dienstverlening.

7.5 Havekes blijft verantwoordelijk voor de door haar ingeschakelde hulppersonen voor zover dit uit de wet voortvloeit.

Artikel 8 – Vergoeding en betaling

8.1 Havekes kan voor haar dienstverlening worden beloond door middel van:

- Provisie van een financiële instelling;
- Een vast honorarium;
- Een uurtarief;
- Een combinatie van bovenstaande vormen, voor zover wettelijk toegestaan.

8.2 Havekes informeert de opdrachtgever vooraf over de wijze waarop zij wordt beloond en verstrekt de wettelijk verplichte informatie over haar dienstverlening en beloning, waaronder informatie over provisie.

8.3 Voor verzekeringen waarvoor een provisieverbod geldt, kan Havekes een vergoeding rechtstreeks bij de opdrachtgever in rekening brengen. Hierover worden vooraf afspraken gemaakt.

8.4 Aanvullende werkzaamheden kunnen afzonderlijk in rekening worden gebracht indien deze niet binnen de overeengekomen dienstverlening vallen en de opdrachtgever vooraf akkoord is gegaan met de vergoeding.

8.5 Havekes kan tarieven aanpassen op grond van gewijzigde kosten, inflatie of wijzigingen in wet- en regelgeving. Tariefwijzigingen worden vooraf bekendgemaakt, met inachtneming van de wettelijke en contractuele rechten van de opdrachtgever.

8.6 Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden betaald, tenzij anders is overeengekomen.

8.7 Indien de opdrachtgever verzekeringspremies niet tijdig betaalt, kan dit gevolgen hebben voor de verzekeringsdekking. De toepasselijke polisvoorwaarden en wettelijke bepalingen zijn hierbij leidend.

8.8 Bij niet-tijdige betaling van facturen kan Havekes wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen.

Voor particuliere opdrachtgevers geldt dat eerst een wettelijk correcte betalingsherinnering wordt verzonden, waarbij de opdrachtgever minimaal 14 dagen krijgt, gerekend vanaf de dag na ontvangst, om alsnog zonder incassokosten te betalen.

Voor zakelijke opdrachtgevers gelden de wettelijke bepalingen en eventueel afzonderlijk overeengekomen betalingsvoorwaarden.

8.9 Havekes kan bij een betalingsachterstand haar aanvullende dienstverlening opschorten, voor zover dit wettelijk is toegestaan en niet in strijd is met haar zorgplicht.

8.10 De wettelijke rechten van de opdrachtgever op verrekening en opschorting blijven van toepassing.

Artikel 9 – Informatieverplichtingen van de opdrachtgever

9.1 De opdrachtgever verstrekt tijdig alle juiste, volledige en relevante informatie die Havekes nodig heeft voor haar dienstverlening.

9.2 De opdrachtgever informeert Havekes over relevante wijzigingen, waaronder:

- Verhuizing;
- Wijzigingen in de gezinssamenstelling;
- Wijzigingen in inkomen of vermogen;
- Wijzigingen in bedrijfsactiviteiten;
- Wijzigingen in omzet, loonsom of personeelsbestand;
- Aanschaf, verkoop of verbouwing van gebouwen;
- Wijzigingen in bedrijfsmiddelen, voorraden of verzekerde waarden;

- Wijzigingen in het gebruik van gebouwen of voertuigen;
- Wijzigingen in eigendomsverhoudingen;
- Wijzigingen in beveiligings- en preventiemaatregelen;
- Andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op verzekerde risico's.

9.3 De opdrachtgever wordt verzocht ontvangen polissen, clausules, verzekerde bedragen en overige documenten te controleren en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk te melden.

9.4 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het naleven van de verplichtingen, preventie-eisen en clausules die door de verzekeraar worden gesteld.

9.5 Indien noodzakelijke informatie ontbreekt, mag Havekes de uitvoering van de opdracht opschorten voor zover dit verantwoord en wettelijk toegestaan is.

9.6 Havekes kan, voor zover wettelijk vereist, aanvullende informatie opvragen voor identificatie, verificatie, sanctiecontroles en cliëntenonderzoek, waaronder op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), indien deze van toepassing is op de betreffende dienstverlening.

9.7 De informatieverplichtingen van de opdrachtgever laten de eigen wettelijke onderzoeks- en zorgplicht van Havekes onverlet.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid

10.1 Havekes beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

10.2 Voor zover wettelijk toegestaan, is de aansprakelijkheid van Havekes beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.

10.3 Indien de beroepsaansprakelijkheidsverzekering geen dekking biedt, wordt de aansprakelijkheid vastgesteld overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen en eventuele rechtsgeldige aanvullende afspraken.

10.4 Havekes is niet aansprakelijk voor schade voor zover deze het gevolg is van omstandigheden die niet aan Havekes kunnen worden toegerekend, waaronder:

- Onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie door de opdrachtgever;
- Het niet tijdig doorgeven van relevante wijzigingen;
- Het niet tijdig betalen van verzekeringspremies;
- Het niet naleven van verzekeringsvoorwaarden, clausules of preventie-eisen;
- Beslissingen van verzekeraars waarop Havekes geen invloed heeft;
- Het niet opvolgen van adviezen of waarschuwingen van Havekes.

10.5 De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden uitsluitend voor zover deze wettelijk zijn toegestaan.

10.6 De dienstverlening van Havekes is uitsluitend bedoeld voor de opdrachtgever. Derden kunnen hieraan geen rechten ontlenen, tenzij anders is overeengekomen of uit de wet anders volgt.

10.7 De aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Havekes of haar leidinggevenden, noch in andere gevallen waarin beperking van aansprakelijkheid wettelijk niet is toegestaan.

10.8 De wettelijke rechten van particuliere opdrachtgevers blijven onverminderd van toepassing.

Artikel 11 – Overmacht

11.1 Havekes is niet gehouden tot nakoming van een verplichting indien sprake is van overmacht zoals bedoeld in het Burgerlijk Wetboek.

11.2 Onder overmacht kunnen onder meer vallen:

- Ernstige storingen in externe computersystemen;
- Uitval van communicatievoorzieningen;
- Cyberincidenten;
- Brand en natuurrampen;
- Oorlog en maatschappelijke onrust;
- Overheidsmaatregelen;
- Andere omstandigheden die redelijkerwijs buiten de invloed van Havekes liggen en niet aan Havekes kunnen worden toegerekend.

11.3 Havekes zal zich inspannen om de gevolgen van overmacht zoveel mogelijk te beperken en haar dienstverlening zo spoedig mogelijk te hervatten.

Artikel 12 – Privacy en persoonsgegevens

12.1 Havekes verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke privacywetgeving.

12.2 Persoonsgegevens worden onder andere verwerkt voor:

- Het uitvoeren van advies- en bemiddelingswerkzaamheden;
- Het afsluiten en beheren van verzekeringen;
- Het begeleiden van schadeclaims;
- Het onderhouden van klantcontact;
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- Het informeren van opdrachtgevers over relevante ontwikkelingen en dienstverlening, voor zover toegestaan.

12.3 Havekes kan persoonsgegevens verstrekken aan verzekeraars, gevolmachtigd agenten, serviceproviders en andere betrokken partijen indien dit noodzakelijk en wettelijk toegestaan is.

12.4 Havekes neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen.

12.5 Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk, rekening houdend met wettelijke bewaartermijnen en gerechtvaardigde belangen.

12.6 De opdrachtgever heeft, binnen de wettelijke voorwaarden, recht op inzage, correctie, verwijdering, beperking en overdraagbaarheid van persoonsgegevens en kan bezwaar maken tegen bepaalde verwerkingen.

12.7 Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens is opgenomen in de privacyverklaring van Havekes.

Artikel 13 – Klachten en geschillen

13.1 Indien de opdrachtgever niet tevreden is over de dienstverlening van Havekes, kan hij een klacht indienen bij:

Havekes Advies & Verzekeringen

Sonsbeekweg 38-1

6814 BD Arnhem

13.2 Havekes behandelt klachten zorgvuldig en overeenkomstig haar interne klachtenprocedure en de toepasselijke wet- en regelgeving.

13.3 Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de opdrachtgever zich, voor zover hij daarvoor in aanmerking komt, wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Meer informatie is beschikbaar via www.kifid.nl.

13.4 Voor de behandeling van klachten door Kifid gelden de toepasselijke reglementen en termijnen van Kifid.

13.5 De opdrachtgever kan zich overeenkomstig de wettelijke mogelijkheden ook wenden tot de bevoegde burgerlijke rechter.

Artikel 14 – Klachttermijnen en verjaring

14.1 De opdrachtgever dient een geconstateerde tekortkoming in de dienstverlening binnen een redelijke termijn na ontdekking daarvan aan Havekes te melden.

14.2 Voor klachten, vorderingen en overige aanspraken gelden de wettelijke klacht- en verjaringstermijnen.

14.3 Het indienen van een klacht schort betalingsverplichtingen niet automatisch op. Wettelijke rechten op opschorting en verrekening blijven van toepassing.

Artikel 15 – Beëindiging van de dienstverlening

15.1 De opdrachtgever kan de dienstverleningsovereenkomst beëindigen overeenkomstig de gemaakte afspraken en de toepasselijke wettelijke bepalingen.

15.2 Havekes kan de dienstverlening beëindigen indien daarvoor een gerechtvaardigde reden bestaat en dit wettelijk is toegestaan.

15.3 Bij beëindiging houdt Havekes rekening met haar zorgplicht en de gerechtvaardigde belangen van de opdrachtgever.

15.4 Beëindiging van de dienstverlening van Havekes betekent niet automatisch dat de lopende verzekeringen worden beëindigd.

15.5 Havekes informeert de opdrachtgever over de gevolgen van de beëindiging van haar dienstverlening en, voor zover van toepassing, over de verdere mogelijkheden voor het beheer van de lopende verzekeringen.

15.6 Eventuele nog verschuldigde vergoedingen voor reeds verrichte werkzaamheden blijven verschuldigd voor zover deze rechtsgeldig zijn overeengekomen.

Artikel 16 – Wijziging van de algemene voorwaarden

16.1 Havekes kan deze algemene voorwaarden wijzigen indien daarvoor een gerechtvaardigde reden bestaat, zoals wijzigingen in wet- en regelgeving, dienstverlening of bedrijfsvoering.

16.2 Wijzigingen worden tijdig en op een duidelijke wijze aan de opdrachtgever bekendgemaakt.

16.3 De opdrachtgever krijgt in beginsel minimaal 30 dagen de gelegenheid om bezwaar te maken tegen de aangekondigde wijzigingen.

16.4 Indien een wijziging wezenlijke nadelige gevolgen heeft voor de opdrachtgever, worden zijn wettelijke en contractuele rechten, waaronder eventuele beëindigingsrechten, gerespecteerd.

16.5 Wijzigingen gelden uitsluitend voor zover deze rechtsgeldig onderdeel zijn geworden van de overeenkomst.

Artikel 17 – Slotbepalingen

17.1 Op alle overeenkomsten tussen Havekes en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

17.2 Indien afzonderlijk schriftelijk gemaakte afspraken afwijken van deze algemene voorwaarden, hebben deze afspraken voorrang, voor zover wettelijk toegestaan.

17.3 Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen van kracht.

17.4 Deze algemene voorwaarden doen geen afbreuk aan dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen, de wettelijke zorgplicht van Havekes en de wettelijke bescherming van consumenten.

Havekes Advies & Verzekeringen

Sonsbeekweg 38-1

6814 BD Arnhem

KvK: 69053987

www.havekes.nl

Versie december 2026