

## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

### **Artikel 1 Definities**

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Opdrachtnemer: Eikelenboom Assurantiën, gevestigd te (2318 ZD) Leiden aan de Struikheide 7, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 7057389. In deze voorwaarden wordt Opdrachtnemer verder aangeduid als Eikelenboom Assurantiën;
- b. Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- c. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf
- d. Klant: de Opdrachtgever of Consument aan wie Opdrachtnemer financiële diensten verleent;
- e. Diensten: de overeengekomen werkzaamheden van Opdrachtnemer, waaronder begrepen informeren, adviseren, bemiddelen, beheren en overige daarmee samenhangende werkzaamheden;
- f. Overeenkomst: iedere afspraak tussen Opdrachtnemer en de Klant over de werkzaamheden die Opdrachtnemer uitvoert;
- g. Financiële instelling: de verzekeraar of andere aanbieder waarbij een financieel product wordt aangevraagd, afgesloten, gewijzigd, voortgezet of aangehouden.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, overeenkomsten en overige rechtsverhoudingen tussen Eikelenboom Assurantiën en Klant.

2.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

2.3 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Eikelenboom Assurantiën de toepasselijkheid daarvan vooraf schriftelijk heeft aanvaard.

2.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om een vervangende bepaling overeen te komen die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

2.5 Bij strijd tussen deze algemene voorwaarden en een schriftelijke opdrachtbevestiging, dienstverleningsovereenkomst of andere afzonderlijke schriftelijke afspraak prevaleert die afzonderlijke afspraak.

2.6 Eikelenboom Assurantiën stelt deze algemene voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan Klant ter beschikking op een wijze die het mogelijk maakt deze op te slaan en later te raadplegen.

2.7 Voor zover een bepaling uit deze algemene voorwaarden in strijd is met dwingend recht, waaronder

dwingend consumentenrecht of dwingendrechtelijke financieelrechtelijke regelgeving, geldt die bepaling niet ten nadele van de Consument en blijven de overige bepalingen in stand.

### **Artikel 3 Identiteit, aard en grondslag van de dienstverlening**

3.1 Eikelenboom Assurantiën verleent financiële diensten aan particuliere en zakelijke Klanten binnen Nederland.

3.2 De dienstverlening omvat, voor zover vallend binnen de toepasselijke vergunning(en), onder meer diensten met betrekking tot:

- a. schadeverzekeringen;
- b. levensverzekeringen;
- c. uitvaartverzekeringen;
- d. zorgverzekeringen.

3.3 Voordat een Overeenkomst tot stand komt, informeert Eikelenboom Assurantiën de Klant op duidelijke en begrijpelijke wijze over haar identiteit, vergunning(en), inschrijving in relevante registers, de aard en reikwijdte van de dienstverlening, de wijze van beloning, eventuele contractuele banden met aanbieders, de interne klachtenprocedure en, indien van toepassing, de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan Kifid.

3.4 Eikelenboom Assurantiën stelt, voor zover wettelijk vereist, voorafgaand aan advies of bemiddeling de wensen en behoeften van de Klant vast. Indien Eikelenboom Assurantiën adviseert, baseert zij haar persoonlijke aanbeveling op de door de Klant verstrekte informatie en de op dat moment bekende feiten en omstandigheden. Indien Eikelenboom Assurantiën in een bepaald geval geen advies geeft, maar uitsluitend informeert, bemiddelt, begeleidt of andere werkzaamheden verricht, deelt zij dit duidelijk aan de Klant mee.

### **Artikel 4 Omschrijving van de werkzaamheden**

4.1 Met betrekking tot schadeverzekeringen kan de dienstverlening van Eikelenboom Assurantiën onder meer bestaan uit:

- a. inventarisatie van particuliere en zakelijke risico's;
- b. advisering over passende schadeverzekeringen;
- c. bemiddeling bij het tot stand brengen, wijzigen of beëindigen van verzekeringsovereenkomsten;
- d. beheer en onderhoud van lopende verzekeringen;
- e. mutatieverwerking;
- f. ondersteuning en begeleiding bij schadeclaims;
- g. periodieke evaluatie van de portefeuille, indien overeengekomen.

4.2 Met betrekking tot levensverzekeringen kan de dienstverlening onder meer bestaan uit:

- a. inventarisatie van financiële verplichtingen en nabestaandenrisico's;
- b. advisering over overlijdensrisicoverzekeringen;
- c. bemiddeling bij het tot stand brengen, wijzigen of beëindigen van levensverzekeringen;
- d. beheer van lopende polissen;
- e. begeleiding bij melding en uitkering bij overlijden.

4.3 Met betrekking tot uitvaartverzekeringen kan de dienstverlening onder meer bestaan uit:

- a. inventarisatie van uitvaartwensen en financiële dekking;
- b. advisering over natura- en kapitaaluitvaartverzekeringen;
- c. bemiddeling bij het afsluiten, wijzigen of beëindigen van uitvaartverzekeringen;
- d. beheer van lopende polissen;
- e. ondersteuning bij melding en uitkering.

4.4 Met betrekking tot zorgverzekeringen kan de dienstverlening onder meer bestaan uit:

- a. advisering over basis- en aanvullende zorgverzekeringen;
- b. vergelijking van polissen;
- c. bemiddeling bij overstappen;
- d. ondersteuning bij mutaties en vragen over dekking.

4.5 Welke werkzaamheden Eikelenboom Assurantiën voor de Klant verricht, de omvang daarvan, de duur daarvan en de grenzen van de dienstverlening worden schriftelijk vastgelegd in de overeenkomst, opdrachtbevestiging, offerte of gekozen servicevorm.

4.6 Werkzaamheden die Eikelenboom Assurantiën niet uitdrukkelijk heeft aanvaard, maken geen deel uit van de opdracht.

## **Artikel 5 Totstandkoming van de overeenkomst**

5.1 Offertes en aanbiedingen van Eikelenboom Assurantiën zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Tenzij anders aangegeven, hebben offertes een geldigheidsduur van dertig dagen.

5.2 Een overeenkomst komt tot stand:

- a. als de Klant schriftelijk of digitaal akkoord geeft;
- b. als de Klant een aanvraagformulier, opdrachtbevestiging of andere relevante documentatie ondertekent of digitaal bevestigt; of
- c. als Eikelenboom Assurantiën op uitdrukkelijk verzoek van de Klant met de werkzaamheden begint nadat de wezenlijke kenmerken van de dienstverlening, de beloning en de toepasselijke voorwaarden aan de Klant zijn verstrekt.

5.3 Als de overeenkomst digitaal tot stand komt, verstrekt Eikelenboom Assurantiën, voor zover nodig, informatie over hoe de overeenkomst tot stand komt, of deze wordt opgeslagen en hoe invoerfouten kunnen worden hersteld.

5.4 Voor zover met een Consument een overeenkomst op afstand tot stand komt, verstrekt Eikelenboom Assurantiën tijdig de wettelijk vereiste precontractuele informatie en houdt zij rekening met eventuele wettelijke ontbindings- of herroepingsrechten, voor zover die op de betreffende dienstverlening van toepassing zijn.

## **Artikel 6 Informatie en medewerking van Klant**

6.1 De Klant verstrekt tijdig alle gegevens en documenten die Eikelenboom Assurantiën nodig heeft om de opdracht zorgvuldig uit te voeren. De Klant staat ervoor in dat die informatie juist, volledig en actueel is.

6.2 Eikelenboom Assurantiën mag in beginsel uitgaan van de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de door de Klant verstrekte informatie, tenzij er aanleiding is daaraan te twifelen.

6.3 De Klant informeert Eikelenboom Assurantiën onverwijld over wijzigingen die van belang kunnen zijn voor de dienstverlening, waaronder wijzigingen in persoonlijke, zakelijke, medische of financiële omstandigheden, doelstellingen, kennis en ervaring, risicobereidheid, dekking, premie, acceptatie, uitkering of beëindiging.

6.4 Bij schade- en uitkeringsclaims blijft de Klant in beginsel zelf verantwoordelijk voor een tijdige melding aan de verzekeraar en voor het tijdig aanleveren van de benodigde informatie, tenzij Eikelenboom Assurantiën uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard dat zij die melding namens de Klant verricht.

6.5 De Klant verleent alle medewerking die redelijkerwijs nodig is in verband met wettelijke verplichtingen van Eikelenboom Assurantiën of andere betrokken Financiële instellingen, waaronder identificatie, cliëntonderzoek, sanctietoetsing, fraudepreventie en antiwitwasverplichtingen. Indien vereiste informatie of medewerking uitblijft, kan Eikelenboom Assurantiën de dienstverlening opschorten of beëindigen voor zover de wet of de omstandigheden dit rechtvaardigen.

## **Artikel 7 Uitvoering van de opdracht**

7.1 Eikelenboom Assurantiën voert de opdracht zorgvuldig uit en handelt daarbij zoals van een deskundig en zorgvuldig financieel adviseur en assurantiebemiddelaar mag worden verwacht.

7.2 Bij de uitvoering van de opdracht mag Eikelenboom Assurantiën gebruikmaken van derden, serviceproviders, software en andere digitale hulpmiddelen, waaronder systemen met geautomatiseerde ondersteuning, mits dit past binnen een zorgvuldige dienstverlening en de toepasselijke privacy- en beveiligingsregels.

7.3 Indien Eikelenboom Assurantiën derden inschakelt, blijft zij verantwoordelijk voor haar eigen werkzaamheden en voor een zorgvuldige selectie en aansturing van de door haar ingeschakelde partijen. Eikelenboom Assurantiën is niet aansprakelijk voor zelfstandige tekortkomingen van derden die ondanks een zorgvuldige selectie en aansturing buiten haar invloedssfeer liggen, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

7.4 Eikelenboom Assurantiën is niet gehouden werkzaamheden uit te voeren die niet zijn overeengekomen, ook niet als de Klant die werkzaamheden wenselijk of gebruikelijk acht.

## **Artikel 8 Advies, bemiddeling en inspanningsverbintenissen**

8.1 Indien Eikelenboom Assurantiën adviseert, is dat advies gebaseerd op de informatie die de Klant heeft verstrekt en op de feiten en omstandigheden die op dat moment bekend zijn.

8.2 Indien Eikelenboom Assurantiën bemiddelt, houdt dat in dat zij helpt bij het afsluiten, wijzigen of beëindigen van een overeenkomst met een aanbieder, verzekeraar of andere Financiële instelling. Voor zover wettelijk vereist stelt Eikelenboom Assurantiën daarbij de wensen en behoeften van de Klant vast.

8.3 Tenzij schriftelijk anders is afgesproken, is de dienstverlening van Eikelenboom Assurantiën een inspanningsverbintenis. Dat betekent dat zij zich zorgvuldig inspant, maar geen bepaald resultaat kan garanderen. Deze bepaling laat onverlet dat Eikelenboom Assurantiën dient te handelen overeenkomstig de op haar rustende wettelijke zorg-, informatie- en vakbekwaamheidsplichten.

Eikelenboom Assurantiën geeft daarom geen garantie op:

- a. het accepteren van een aanvraag;
- b. de hoogte van premie, kosten of andere tarieven;
- c. de inhoud of omvang van dekking;
- d. de beslissing van een Financiële Instelling op een aanvraag of voorstel;
- e. de snelheid waarmee een Financiële Instelling een dossier behandelt.

8.4 Indien Eikelenboom Assurantiën in een bepaald geval geen advies geeft, deelt zij dit bij het begin van de werkzaamheden duidelijk aan de Klant mee.

### **Artikel 9 Beheer van lopende producten**

9.1 Indien de overeenkomst ook het beheer van lopende verzekeringen omvat, geldt dat uitsluitend voor de werkzaamheden die daarover uitdrukkelijk zijn afgesproken in de overeenkomst, opdrachtbevestiging of gekozen servicevorm.

9.2 Beheer betekent niet automatisch dat Eikelenboom Assurantiën ook:

- a. regelmatig opnieuw adviseert zonder dat daarom is gevraagd of daarover aparte afspraken zijn gemaakt;
- b. voortdurend alle marktontwikkelingen of nieuwe producten volgt;
- c. iedere premie-, polis- of wetswijziging automatisch beoordeelt voor de situatie van de Klant;
- d. schadeclaims of schadeafwikkeling behandelt als dat niet apart is afgesproken.

9.3 De Klant blijft zelf verantwoordelijk om Eikelenboom Assurantiën op tijd te informeren over veranderingen in omstandigheden die van belang kunnen zijn voor lopende verzekeringen of aanvragen.

9.4 De in dit artikel opgenomen beperkingen laten onverlet de informatie- en zorgverplichtingen die op Eikelenboom Assurantiën rusten op grond van wet- en regelgeving.

9.5 Indien partijen een beheer- of serviceabonnement overeenkomen, worden de inhoud, frequentie, bereikbaarheid, vergoeding en opzegwijze daarvan afzonderlijk vastgelegd.

### **Artikel 10 Vergoeding, provisie en betaling**

10.1 Eikelenboom Assurantiën kan voor haar werkzaamheden een vergoeding ontvangen in de vorm van provisie, een honorarium, een abonnement, een vaste vergoeding, een uurtarief of een combinatie daarvan, voor zover dat wettelijk is toegestaan en met de Klant is afgesproken.

10.2 Eikelenboom Assurantiën informeert Klant vóór het sluiten van de overeenkomst op duidelijke en begrijpelijke wijze over de aard van de beloning, de hoogte daarvan of, indien nog niet exact bekend, de berekeningswijze en de belangrijkste kenmerken daarvan.

10.3 Voor zover op grond van wet- of regelgeving specifieke transparantieplichtingen gelden met betrekking tot provisie, afsluitprovisie, doorlopende provisie of andere vormen van beloning, verstrekt Eikelenboom Assurantiën die informatie tijdig en op de voorgeschreven wijze aan de Klant.

10.4 Als de Klant rechtstreeks voor de werkzaamheden betaalt, staat de vergoeding in de opdrachtbevestiging, offerte, abonnementsafspraken of factuur.

10.5 Indien naast provisie een afzonderlijke vergoeding of abonnement wordt afgesproken, maakt Eikelenboom Assurantiën inzichtelijk welke aanvullende werkzaamheden daartegenover staan.

10.6 Facturen moeten worden betaald binnen de termijn die op de factuur staat. Staat er geen termijn op, dan geldt een betaaltermijn van veertien dagen na factuurdatum.

10.7 Als de Klant niet op tijd betaalt, mag Eikelenboom Assurantiën haar werkzaamheden opschorten, voor zover dat gezien de aard van de dienstverlening verantwoord is en niet in strijd komt met dwingend recht of met werkzaamheden die redelijkerwijs nodig zijn ter voorkoming van onmiddellijke en onevenredige schade.

10.8 Een gemotiveerd bezwaar tegen een factuur schort de betalingsverplichting op voor het betwiste deel, tenzij het bezwaar kennelijk ongegrond is.

10.9 Als incassomaatregelen nodig zijn, komen de redelijke buitengerechtelijke incassokosten en de wettelijke rente voor rekening van de Klant, voor zover de wet dat toelaat.

## **Artikel 11 Communicatie en digitale middelen**

11.1 Communicatie tussen Eikelenboom Assurantiën en Klant kan plaatsvinden per brief, e-mail, telefoon, videobellen, beveiligde portalen, digitale systemen van aanbieders en andere gebruikelijke elektronische communicatiemiddelen, waaronder in voorkomende gevallen WhatsApp of vergelijkbare berichtendiensten. Voor het verzenden van gevoelige of bijzondere persoonsgegevens kan Eikelenboom Assurantiën verlangen dat een veiliger kanaal wordt gebruikt.

11.2 Indien Klant een e-mailadres of ander elektronisch communicatiekanaal verstrekt, mag Eikelenboom Assurantiën ervan uitgaan dat Klant langs die weg bereikbaar is, tenzij Klant uitdrukkelijk anders heeft meegedeeld.

11.3 Eikelenboom Assurantiën treft redelijke maatregelen om elektronische communicatie en digitale dossiers te beveiligen. Klant erkent dat communicatie langs elektronische weg risico's meebrengt, waaronder vertraging, onvolledige ontvangst, onderschepping, storingen of verlies van gegevens.

11.4 Eikelenboom Assurantiën is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend het gevolg is van storingen, fouten of beveiligingsincidenten in door derden beheerde communicatiesystemen, tenzij die schade mede het gevolg is van een toerekenbaar tekortschieten van Eikelenboom Assurantiën in de selectie, inrichting of beveiliging van haar eigen processen of tenzij dwingend recht anders bepaalt.

11.5 Informatie die op grond van wet- of regelgeving op een duurzame drager moet worden verstrekt, wordt op zodanige wijze verstrekt dat deze door Klant kan worden opgeslagen en later kan worden

geraadpleegd. Voor zover voor verstrekking via een website of portaal uitdrukkelijke toestemming is vereist, wordt die toestemming afzonderlijk gevraagd.

11.6 Voor zover elektronische communicatie deel uitmaakt van het totstandkomingsproces van de overeenkomst, richt Eikelenboom Assurantiën dit proces zodanig in dat Klant ongewilde handelingen kan herkennen en herstellen.

11.7 Indien Eikelenboom Assurantiën gebruikmaakt van digitale hulpmiddelen, software of systemen met geautomatiseerde ondersteuning of kunstmatige intelligentie, worden deze uitsluitend ondersteunend gebruikt bij administratieve werkzaamheden, analyse of communicatie. De uiteindelijke beoordeling, advisering en besluitvorming blijft de verantwoordelijkheid van Eikelenboom Assurantiën.

## **Artikel 12 Geheimhouding en persoonsgegevens**

12.1 Partijen behandelen alle informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar ontvangen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs behoren te kennen als vertrouwelijk. Deze informatie wordt niet aan derden verstrekt, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, op grond van wet- of regelgeving is vereist of met toestemming van de andere partij geschiedt.

12.2 Bij de uitvoering van de overeenkomst verwerkt Eikelenboom Assurantiën persoonsgegevens van Klant overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving en de privacyverklaring van Eikelenboom Assurantiën.

12.3 Eikelenboom Assurantiën mag persoonsgegevens, voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de dienstverlening of het voldoen aan wettelijke verplichtingen, delen met verzekeraars, aanbieders, serviceproviders, deskundigen, schade-experts, ICT-dienstverleners en bevoegde autoriteiten.

12.4 Niets in deze algemene voorwaarden beperkt de rechten van betrokkenen op grond van de privacywetgeving.

## **Artikel 13 Klachten**

13.1 Eikelenboom Assurantiën beschikt over een interne klachtenprocedure die is gericht op een spoedige, zorgvuldige en verifieerbare behandeling van klachten. Eikelenboom Assurantiën houdt een behoorlijke administratie van klachten bij.

13.2 Klachten over de dienstverlening dienen zo spoedig mogelijk na ontdekking schriftelijk of elektronisch aan Eikelenboom Assurantiën te worden gemeld, onder vermelding van de relevante feiten en omstandigheden.

13.3 Eikelenboom Assurantiën bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk en neemt in beginsel binnen acht weken na ontvangst een inhoudelijk standpunt in. Indien meer tijd nodig is, informeert Eikelenboom Assurantiën de klager over de reden van de vertraging en de verwachte afhandelingstermijn.

13.4 Indien Eikelenboom Assurantiën is aangesloten bij Kifid, kan een consument de klacht na doorlopen van de interne klachtenprocedure, of indien na acht weken nog geen definitief standpunt is ingenomen,

voorleggen aan Kifid binnen de daarvoor geldende termijnen. Eikelenboom Assurantiën wijst de consument in haar definitieve standpunt op die mogelijkheid.

13.5 Een zakelijke Klant kan een klacht alleen aan Kifid voorleggen voor zover het op dat moment geldende Kifid-reglement daarvoor ruimte biedt.

13.6 Het recht van Klant om een geschil aan de bevoegde rechter voor te leggen blijft onverlet.

#### **Artikel 14 Aansprakelijkheid**

14.1 Voor zover rechtens toegestaan, is iedere aansprakelijkheid van Eikelenboom Assurantiën wegens een toerekenbare tekortkoming of uit onrechtmatige daad beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Eikelenboom Assurantiën wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico dat krachtens die verzekering voor rekening van Eikelenboom Assurantiën blijft.

14.2 Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de beroepsaansprakelijkheidsverzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Eikelenboom Assurantiën jegens een zakelijke Klant beperkt tot het bedrag dat Klant in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis ter zake van de betreffende opdracht aan Eikelenboom Assurantiën heeft betaald, tenzij dwingend recht zich daartegen verzet.

14.3 Eikelenboom Assurantiën is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade of schade als gevolg van bedrijfsstagnatie. Ten aanzien van consumenten geldt dit uitsluitend voor zover dwingend recht zich daartegen niet verzet.

14.4 Eikelenboom Assurantiën is evenmin aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit:

- a. onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie van Klant;
- b. keuzes, beslissingen, weigeringen of tekortkomingen van verzekeraars, aanbieders, of andere derden;
- c. wijzigingen in wet- en regelgeving na het moment van advisering, bemiddeling of begeleiding;
- d. het niet tijdig melden van relevante wijzigingen, schade of andere omstandigheden door Klant;
- e. tekortkomingen van derden waarvoor Eikelenboom Assurantiën niet verantwoordelijk is, een en ander voor zover deze omstandigheden in causaal verband staan met de schade en Eikelenboom Assurantiën haar eigen zorgplicht is nagekomen.

14.5 De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van Eikelenboom Assurantiën en evenmin voor aansprakelijkheid die op grond van dwingend recht niet kan worden uitgesloten of beperkt.

#### **Artikel 15 Overmacht**

15.1 Eikelenboom Assurantiën is niet gehouden tot nakoming van een verplichting indien zij daartoe is verhinderd als gevolg van overmacht in de zin van artikel 6:75 BW. Onder overmacht wordt mede verstaan storingen in communicatienetwerken, uitval van digitale systemen, cyberincidenten, storingen bij portals of systemen van verzekeraars of andere dienstverleners, overheidsmaatregelen, pandemieën, stakingen en overige van buiten komende oorzaken waarop Eikelenboom Assurantiën redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen.

15.2 Tijdens een overmachtssituatie worden de verplichtingen van Eikelenboom Assurantiën opgeschort. Indien de overmachtssituatie langer dan zestig dagen voortduurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst voor het nog niet uitgevoerde deel te beëindigen, zonder gehoudenheid tot schadevergoeding, onverminderd de verplichting tot voldoening van reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten.

### **Artikel 16 Duur, opschorting en beëindiging**

16.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde of onbepaalde tijd, afhankelijk van de aard van de opdracht of de overeengekomen dienstverlening.

16.2 Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door beide partijen schriftelijk of elektronisch worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij uit de aard van de overeenkomst of uitdrukkelijke afspraken anders voortvloeit. Ten aanzien van consumenten wordt geen langere opzegtermijn gehanteerd dan wettelijk is toegestaan.

16.3 Eikelenboom Assurantiën is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen of op te schorten indien:

- a. Klant haar verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt;
- b. Klant onjuiste, onvolledige of misleidende informatie verstrekt;
- c. Klant niet de medewerking verleent die noodzakelijk is voor wettelijke of toezichtrechtelijke verplichtingen;
- d. de vertrouwensbasis voor verdere samenwerking ernstig is verstoord;
- e. voortzetting van de dienstverlening redelijkerwijs niet van Eikelenboom Assurantiën kan worden verlangd, waaronder mede begrepen situaties waarin een verzekeraar, aanbieder, OAKK of toezichthouder daartoe aanleiding geeft.

16.4 Beëindiging of opschorting laat de verplichting van Klant tot voldoening van reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten onverlet.

16.5 Eikelenboom Assurantiën zal, voor zover dit redelijkerwijs van haar kan worden verlangd, medewerking verlenen aan een ordelijke overdracht van lopende dossiers. Beëindiging van de overeenkomst met Eikelenboom Assurantiën leidt niet automatisch tot beëindiging van een verzekeringsovereenkomst of een andere overeenkomst met een derde partij, en omgekeerd evenmin.

16.6 Na beëindiging van de dienstverlening is Klant zelf verantwoordelijk voor verdere bewaking van verzekeringen, vermogensdoelstellingen, termijnen en relevante wijzigingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 17 Wijziging**

17.1 Eikelenboom Assurantiën is gerechtigd deze algemene voorwaarden of een overeengekomen servicevorm te wijzigen indien daarvoor een redelijke grond bestaat, zoals gewijzigde wet- en regelgeving, gewijzigde markt- of productomstandigheden of aanpassing van de dienstverlening.

17.2 Een wezenlijke wijziging wordt tijdig aan Klant meegedeeld.

17.3 Indien Klant consument is en de wijziging in zijn nadeel strekt, heeft hij het recht de betreffende doorlopende dienstverlening te beëindigen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, tenzij de wijziging uitsluitend voortvloeit uit dwingend recht.

#### **Artikel 18 Toepasselijk recht en geschillen**

18.1 Op alle rechtsverhoudingen tussen Eikelenboom Assurantiën en Klant is Nederlands recht van toepassing, tenzij dwingendrechtelijke regels van consumentenbescherming of internationaal privaatrecht tot toepassing van andere regels leiden.

18.2 Geschillen tussen Eikelenboom Assurantiën en Klant worden voorgelegd aan de volgens dwingend recht bevoegde rechter. Indien Klant consument is, wordt zijn recht om een geschil aan de volgens dwingend recht bevoegde rechter voor te leggen niet beperkt.

18.3 Indien Eikelenboom Assurantiën is aangesloten bij Kifid, kan een consument en, uitsluitend voor zover het toepasselijke reglement dit toelaat, een zakelijke Klant, het geschil overeenkomstig de daarvoor geldende regels ook aan Kifid voorleggen.