ALGEMENE VOORWAARDEN

BijHeerma Verzekeringen en Pensioenen

Versie 14 oktober 2026

Toelichting. Deze voorwaarden gelden voor de advisering, bemiddeling en overige dienstverlening van BijHeerma Verzekeringen en Pensioenen. Afwijkende afspraken gelden alleen wanneer deze schriftelijk of elektronisch zijn vastgelegd.

1. Begrippen en toepasselijkheid

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder: (a) BijHeerma: BijHeerma Verzekeringen en Pensioenen, handelend als adviseur en/of bemiddelaar in de zin van de Wet op het financieel toezicht; (b) opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan BijHeerma een opdracht verstrekt of met BijHeerma een overeenkomst sluit; (c) aanbieder: een verzekeraar, pensioenuitvoerder, bank, beleggingsonderneming of andere financiële dienstverlener; en (d) opdracht: de tussen BijHeerma en opdrachtgever overeengekomen dienstverlening.

1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachtbevestigingen, overeenkomsten, vervolgopdrachten en overige werkzaamheden van BijHeerma.

1.3 Bij strijd tussen de opdrachtbevestiging en deze voorwaarden gaat de opdrachtbevestiging voor.

1.4 Indien een bepaling nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen treden dan in overleg over een vervangende bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

2. Opdracht en uitvoering

2.1 BijHeerma voert de opdracht zorgvuldig uit en handelt daarbij zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener mag worden verwacht.

2.2 De werkzaamheden van BijHeerma vormen een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Beslissingen over acceptatie, dekking, premie, voorwaarden, uitkering, pensioenuitvoering of financiering worden door de betrokken aanbieder genomen.

2.3 De inhoud, reikwijdte en eventuele beperkingen van de opdracht worden vastgelegd in een opdrachtbevestiging, adviesrapport, e-mail of andere duurzame gegevensdrager.

2.4 Een mondeling, telefonisch of digitaal gevoerd gesprek kan onderdeel zijn van de dienstverlening. Een advies is definitief voor zover dit door BijHeerma schriftelijk of elektronisch is bevestigd of vastgelegd.

2.5 Algemene informatie op een website, in een nieuwsbrief, rekentool, presentatie of ander communicatiemiddel geldt niet als persoonlijk advies, tenzij BijHeerma uitdrukkelijk anders vermeldt.

2.6 Door BijHeerma genoemde uitvoerings- of reactietermijnen zijn geen fatale termijnen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

3. Communicatie en bereikbaarheid

3.1 Partijen mogen elektronisch communiceren. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het juist en actueel houden van zijn contactgegevens en voor het regelmatig controleren van de door hem opgegeven communicatiekanalen.

3.2 Een spoedeisend verzoek, waaronder een verzoek om dekking, wijziging, opzegging, waardeoverdracht, aankoop, verkoop of uitkering, geldt pas als ontvangen nadat BijHeerma de ontvangst heeft bevestigd. Indien opdrachtgever binnen drie werkdagen geen bevestiging ontvangt, neemt opdrachtgever opnieuw contact op.

3.3 BijHeerma is niet aansprakelijk voor schade door storingen, vertragingen, onderschepping, onjuiste adressering of andere gebreken in elektronische communicatie die buiten haar redelijke invloedssfeer liggen. Deze uitsluiting geldt niet voor zover de schade het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van BijHeerma.

3.4 BijHeerma mag, met inachtneming van passende beveiligingsmaatregelen, gebruikmaken van digitale klantomgevingen, elektronische ondertekening, beeldbellen en andere gebruikelijke communicatiemiddelen.

4. Verplichtingen van opdrachtgever

4.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig, volledig en naar waarheid alle gegevens en documenten die relevant kunnen zijn voor de opdracht. Dit geldt ook voor wijzigingen in persoonlijke, financiële, fiscale, medische, bedrijfsmatige of overige omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening of een financieel product.

4.2 Opdrachtgever controleert ontvangen documenten, polissen, pensioenstukken, offertes, berekeningen en overige informatie zo spoedig mogelijk en meldt onjuistheden of onvolledigheden onverwijld aan BijHeerma.

4.3 Indien opdrachtgever niet, niet tijdig of onvolledig aan zijn informatie- of medewerkingsplicht voldoet, mag BijHeerma de werkzaamheden opschorten. De gevolgen daarvan komen voor rekening en risico van opdrachtgever, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

4.4 Opdrachtgever neemt geen beslissingen die samenhangen met de opdracht zonder rekening te houden met de door BijHeerma verstrekte waarschuwingen, uitgangspunten en voorbehouden.

5. Inschakeling van derden en aanbieders

5.1 BijHeerma mag bij de uitvoering van de opdracht aanbieders, deskundigen en andere derden inschakelen wanneer dit voor een goede uitvoering redelijkerwijs nodig is. Indien aan de inschakeling afzonderlijke kosten voor opdrachtgever zijn verbonden, wordt opdrachtgever daarover vooraf geïnformeerd, tenzij onmiddellijke inschakeling noodzakelijk is ter voorkoming of beperking van schade.

5.2 BijHeerma betracht zorg bij de selectie en inschakeling van derden. BijHeerma is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van een zelfstandig handelende derde of aanbieder, tenzij BijHeerma bij de selectie of instructie van die derde toerekenbaar tekort is geschoten.

5.3 Op verzoek verstrekt opdrachtgever de machtigingen die nodig zijn om informatie bij derden op te vragen of namens opdrachtgever handelingen te verrichten.

6. Beloning, kosten en tariefaanpassing

6.1 De wijze van beloning wordt vooraf of bij aanvang van de opdracht overeengekomen. De beloning kan bestaan uit provisie voor zover wettelijk toegestaan, een uurtarief, een vaste vergoeding, een abonnement, verrichtingentarief of een combinatie daarvan.

6.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn bedragen exclusief omzetbelasting, assurantiebelasting, heffingen en kosten van derden, voor zover deze verschuldigd zijn.

6.3 BijHeerma mag tarieven jaarlijks aanpassen. De aanpassing wordt vooraf bekendgemaakt en kan worden gebaseerd op de ontwikkeling van kosten en lonen in de zakelijke dienstverlening, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek, of op een vergelijkbare objectieve maatstaf. Voor lopende opdrachten geldt een tariefwijziging niet met terugwerkende kracht.

6.4 Wanneer de omvang of complexiteit van de opdracht wezenlijk afwijkt van hetgeen bij het aangaan daarvan redelijkerwijs kon worden voorzien, maken partijen aanvullende afspraken over werkzaamheden, planning en beloning.

7. Facturering en betaling

7.1 Facturen worden betaald binnen dertig dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen of de factuur een andere termijn vermeldt.

7.2 Opdrachtgever mag een factuur niet verrekenen of betaling opschorten, behalve voor zover dwingend recht dit toestaat.

7.3 Bij automatische incasso informeert BijHeerma opdrachtgever overeenkomstig de toepasselijke incassomachtiging over het bedrag en het moment van afschrijving.

7.4 Bij niet-tijdige betaling is opdrachtgever in verzuim overeenkomstig de wettelijke regels. Een consument is buitengerechtelijke incassokosten pas verschuldigd nadat hij de wettelijk vereiste kosteloze aanmaning heeft ontvangen en de daarin genoemde termijn ongebruikt is verstreken. De incassokosten en wettelijke rente worden berekend overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving. Voor zakelijke opdrachtgevers kunnen redelijke buitengerechtelijke incassokosten in rekening worden gebracht, met inachtneming van dwingend recht.

7.5 Het niet of niet tijdig betalen van premies of andere aan een aanbieder verschuldigde bedragen kan leiden tot opschorting of beëindiging van dekking, verval van aanspraken of andere nadelige gevolgen volgens wet, productvoorwaarden en mededelingen van de aanbieder.

7.6 BijHeerma mag haar eigen dienstverlening opschorten wanneer opdrachtgever, na een deugdelijke schriftelijke aanmaning en een redelijke hersteltermijn, niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet. Opschorting vindt niet plaats voor zover dit gelet op de belangen van opdrachtgever naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

8. Opschorting en beëindiging

8.1 Beide partijen kunnen een overeenkomst voor onbepaalde tijd schriftelijk opzeggen met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn. Indien geen termijn is overeengekomen, geldt een redelijke opzegtermijn, rekening houdend met de aard en duur van de dienstverlening.

8.2 BijHeerma mag de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen of werkzaamheden opschorten indien voortzetting redelijkerwijs niet van haar kan worden verlangd, bijvoorbeeld bij fraude, misleiding, bedreiging, belangenconflict, ernstige verstoring van de vertrouwensrelatie, niet-naleving van wettelijke verplichtingen of structurele betalingsachterstand.

8.3 Bij beëindiging blijven betalingsverplichtingen voor reeds verrichte werkzaamheden bestaan. BijHeerma werkt, binnen wettelijke en contractuele grenzen, mee aan een zorgvuldige overdracht van het dossier.

9. Aansprakelijkheid

9.1 De aansprakelijkheid van BijHeerma voor een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.

9.2 Indien de beroepsaansprakelijkheidsverzekering geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot het honorarium dat opdrachtgever voor de betreffende opdracht in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan BijHeerma heeft betaald. Deze beperking geldt niet indien en voor zover het ontbreken van verzekeringsdekking redelijkerwijs aan BijHeerma is toe te rekenen of de beperking naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

9.3 BijHeerma is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en bedrijfsstagnatie, is uitgesloten, voor zover deze uitsluiting wettelijk is toegestaan.

9.4 BijHeerma is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onjuiste, onvolledige, niet-actuele of te laat verstrekte informatie van opdrachtgever, tenzij BijHeerma wist of redelijkerwijs had moeten begrijpen dat die informatie onjuist of onvolledig was.

9.5 BijHeerma is niet aansprakelijk voor storingen of fouten in software, portals, communicatienetwerken, gegevensbestanden of systemen van derden die buiten haar redelijke invloedssfeer liggen. BijHeerma blijft verantwoordelijk voor een zorgvuldige selectie, inrichting en gebruik van de systemen die zij zelf inzet, voor zover dit binnen haar invloedssfeer ligt.

9.6 De werkzaamheden worden uitsluitend verricht voor opdrachtgever. Derden kunnen daaraan geen rechten ontlenen, tenzij BijHeerma dit schriftelijk heeft aanvaard.

9.7 De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van BijHeerma of haar leidinggevenden en evenmin voor zover dwingend recht een beperking uitsluit.

10. Overmacht

10.1 BijHeerma is niet gehouden tot nakoming zolang dit redelijkerwijs onmogelijk is door een omstandigheid die niet

aan haar kan worden toegerekend, waaronder uitval van nutsvoorzieningen of communicatienetwerken, cyberincidenten bij derden, brand, epidemie, staking, overheidsmaatregelen en tekortkomingen van aanbieders of leveranciers waarop BijHeerma geen redelijke invloed kan uitoefenen.

10.2 BijHeerma informeert opdrachtgever zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk over een relevante overmachtsituatie en beperkt de gevolgen daarvan waar dit redelijkerwijs van haar kan worden verlangd.

10.3 Duren de gevolgen van overmacht langer dan zestig dagen en kan de opdracht daardoor niet redelijkerwijs worden voortgezet, dan mag iedere partij het nog niet uitgevoerde deel van de overeenkomst schriftelijk beëindigen zonder schadeplichtigheid. Reeds verrichte werkzaamheden blijven verschuldigd.

11. Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

11.1 Partijen behandelen vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht ontvangen als vertrouwelijk. Verstrekking is toegestaan wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht, met toestemming van de betrokken partij of op grond van een wettelijke verplichting.

11.2 BijHeerma verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming, de Uitvoeringswet AVG en overige toepasselijke privacywetgeving. In de privacyverklaring van BijHeerma staat nadere informatie over doeleinden, grondslagen, bewaartermijnen, ontvangers en rechten van betrokkenen.

11.3 Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor direct marketing wanneer daarvoor een geldige wettelijke grondslag bestaat. Ontvangers kunnen zich op de daarvoor aangegeven wijze kosteloos afmelden of bezwaar maken.

11.4 Voor zover BijHeerma bij de uitvoering gegevens deelt met aanbieders of andere zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken, verwerken die partijen persoonsgegevens onder hun eigen verantwoordelijkheid en overeenkomstig hun eigen privacy-informatie.

12. Dossiervorming en bewaartermijnen

12.1 BijHeerma legt de voor de opdracht relevante gegevens, adviezen, keuzes en communicatie vast in een dossier.

12.2 BijHeerma bewaart het dossier gedurende de termijnen die voortvloeien uit wet- en regelgeving, toezichtvereisten, beroepsaansprakelijkheid en gerechtvaardigde bedrijfsbelangen. Daarna worden gegevens verwijderd of geanonimiseerd, tenzij een langere bewaring noodzakelijk of wettelijk toegestaan is.

13. Klachten en geschillen

13.1 Een klacht over de dienstverlening wordt eerst schriftelijk of elektronisch ingediend bij BijHeerma en behandeld volgens de interne klachtenprocedure. BijHeerma bevestigt de ontvangst en informeert opdrachtgever over de behandeling.

13.2 Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan een opdrachtgever die volgens het toepasselijke reglement als consument of anderszins als klachtgerechtigde wordt aangemerkt, de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), voor zover Kifid bevoegd is. BijHeerma is bij Kifid geregistreerd onder nummer 300.013471.

13.3 Een geschil kan tevens worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter in Nederland. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

14. Verval en verjaring

14.1 Rechten en vorderingen van opdrachtgever worden uitgeoefend binnen de termijnen die volgen uit de wet.

14.2 Opdrachtgever meldt een gestelde tekortkoming of schade binnen bekwame tijd nadat hij deze heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, zodat BijHeerma de klacht kan onderzoeken en zo nodig de gevolgen kan beperken.

14.3 Deze bepaling verkort geen verval- of verjaringstermijn die op grond van dwingend recht ten gunste van een consument geldt.

15. Wijziging van de voorwaarden

15.1 BijHeerma mag deze algemene voorwaarden wijzigen wanneer daar een redelijke aanleiding voor bestaat, bijvoorbeeld door gewijzigde wet- en regelgeving, rechtspraak, toezicht, bedrijfsvoering of dienstverlening.

15.2 Wijzigingen worden vóór de ingangsdatum op een duurzame gegevensdrager of via een andere passende wijze aan opdrachtgever bekendgemaakt. Een wijziging die de positie van opdrachtgever wezenlijk nadelig beïnvloedt, treedt voor een lopende overeenkomst niet eerder in werking dan dertig dagen na bekendmaking, tenzij een wettelijke verplichting een eerdere ingangsdatum vereist.

15.3 Indien opdrachtgever een wezenlijk nadelige wijziging niet aanvaardt, kan hij de overeenkomst vóór de ingangsdatum van de wijziging opzeggen, tenzij de wijziging uitsluitend voortvloeit uit dwingend recht of geen betekenis heeft voor de overeengekomen dienstverlening.

16. Slotbepalingen

16.1 Deze voorwaarden treden in werking op 14 oktober 2026 en vervangen voor nieuwe opdrachten de versie van 1 januari 2020.

16.2 Op bestaande opdrachten zijn deze voorwaarden van toepassing nadat zij rechtsgeldig aan opdrachtgever ter hand zijn gesteld en, voor zover vereist, door opdrachtgever zijn aanvaard.

16.3 De meest recente versie wordt beschikbaar gesteld via de website van BijHeerma of op verzoek kosteloos toegezonden.