

VOORWAARDEN BLAAK VERZEKERINGEN



Inhoud

1.	Definities.....	3
2.	Toepasselijkheid	3
3.	Opdracht.....	3
4.	Aanbiedingen en offertes van Aanbieder en adviezen Blaak.....	3
5.	Communicatie	3
6.	Inschakeling derden.....	4
7.	Wijziging van de overeenkomst	4
8.	Honorarium en betaling	4
9.	Informatie van Opdrachtgever	4
10.	Aansprakelijkheid van Blaak.....	5
11.	Bescherming persoonsgegevens	5
12.	Overmacht	5
13.	Auteursrecht.....	5
14.	Beëindiging	6
15.	Diversen.....	6
16.	Klachten en Geschillen	6
17.	Verval van recht.....	6
18.	Nederlandse taal	6

1. Definities

- 1.1 *Blaak*
Blaak Verzekeringen gevestigd te Wijchen aan de Heumenseweg 3.
- 1.2 *Opdrachtgever*
De natuurlijke of rechtspersoon aan wie Blaak enige offerte heeft verstrekt, aanbidding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 *Opdracht*
De door Opdrachtgever aan Blaak verstrekte Opdracht.
- 1.4 *Financieel Product*
De hypotheek, verzekering, spaarrekening of het krediet of beleggingsobject, dan wel andere als zodanig in de zin van artikel 1:1 Wft aangewezen producten, waarover Blaak zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan Blaak op verzoek van Opdrachtgever zal bemiddelen.
- 1.5 *Aanbieder*
De partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.
- 1.6 *Diensten*
Alle dienstverlening die onderwerp is van de Opdracht of die nodig is om een gedegen uitvoering aan de Opdracht te geven.
- 1.7 *Derde*
Een ieder, zowel een natuurlijk- als rechtspersoon, die niet voor Blaak werkzaam is.
- 1.8 *Volmachtgever*
De Opdrachtgever van wie Blaak een Volmacht ontvangt.
- 1.9 *Volmacht*
De bevoegdheid die de Volmachtgever verleent aan de Gevolmachtigde om in zijn naam rechtshandelingen te verrichten zoals bedoeld in artikel 60 van Boek 3 Burgerlijk Wetboek.
- 1.10 *Gevolmachtigde*
Blaak, zie art. 1.1.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en aanbiddingen tussen de Opdrachtgever en Blaak, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.2 Eventuele Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever worden uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.3 Deze Algemene Voorwaarden blijven van toepassing op eventuele vervolgoedragen tussen de Opdrachtgever en Blaak.

3. Opdracht

- 3.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Blaak wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Blaak een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Blaak is bevoegd om aan haar verstrekte Opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan Opdrachtgever heeft verstuurd.
- 3.2 Blaak geeft uitvoering aan de opdracht vanaf de datum zoals aangegeven op het aanvraagformulier. Is er geen opdracht datum overeengekomen, dan zal Blaak zo mogelijk onverwijld met de uitvoering van de opdracht aanvangen.
- 3.3 Alle aan Blaak verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met Blaak en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de

Opdracht door een bepaalde bij Blaak werkzame persoon zal worden uitgevoerd.

- 3.4 Aan Blaak verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Blaak, niet tot resultaatverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
- 3.5 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door Blaak opgegeven termijnen waarbinnen zij de aan haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijnen.
- 3.6 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders en/of vennoten van Blaak en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders/vennoten en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor Blaak werkzaam zijn.
- 3.7 Indien er een wettelijke bedenktijd van toepassing is, dan heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst van opdracht binnen 14 dagen na datum ondertekening van het aanvraagformulier te herroepen. Heeft Opdrachtgever er mee ingestemd dat Blaak reeds tijdens deze periode aanvangt met de uitoefening van haar werkzaamheden, dan is Opdrachtgever bij herroeping de kosten verschuldigd verbonden aan de reeds uitgevoerde werkzaamheden.

4. Aanbiddingen en offertes van Aanbieder en adviezen Blaak

- 4.1 Door Blaak namens een Aanbieder aan Opdrachtgever gepresenteerde aanbiddingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Aanbieder.
- 4.2 Aan door Blaak gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van Opdrachtgever, kan Opdrachtgever geen rechten ontleen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht die door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Blaak een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 4.3 Door Blaak aan Opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht die door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Blaak een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

5. Communicatie

- 5.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan Blaak heeft verzonden en niet binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging heeft gekregen van (een medewerker van) Blaak, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, dient het bericht van Opdrachtgever als niet-ontvangen te worden beschouwd.
- 5.2 Algemene, al dan niet op internet, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever, door Blaak verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Blaak gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Blaak het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.

- 5.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan Blaak heeft bekend gemaakt, mag Blaak erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

6. Inschakeling derden

- 6.1 Het is Blaak toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht, indien nodig, gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden zullen gemoeide kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever.
- 6.2 Voor zover Blaak bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht gebruik moet maken van door externe adviseurs opgestelde adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc., zal zij daarbij zoveel mogelijk van tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde(n) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Blaak is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 6.3 Blaak 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 bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus, etc..

7. Wijziging van de overeenkomst

- 7.1 Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Opdracht dienovereenkomstig aanpassen.
- 7.2 Indien de uitvoering van de Opdracht op verzoek van de Opdrachtgever dient te worden bespoedigd kunnen, na overleg, kosten voor overwerk en/of andere eventueel gemaakte kosten in rekening worden gebracht.

8. Honorarium en betaling

- 8.1 Het aan Opdrachtnemer toekomende honorarium kan inbegrepen zijn in de door Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen premies of er kan een uurtarief of vast honorarium worden overeengekomen.
- 8.2 Facturen van Blaak dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Blaak voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 8.3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. Blaak is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het accepteren van de Opdracht stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de Opdracht nodig zijn, en/of van andere kosten, die de kostprijs van Blaak beïnvloeden. Bovendien kan het honorarium dat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigd is, door Opdrachtnemer jaarlijks eenzijdig en op basis van deze overeenkomst worden aangepast aan de prijsontwikkelingen. Als grondslag hiervoor hanteert Opdrachtnemer de consumentenprijsindex voor alle huishoudens van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
- 8.4 In het geval Opdrachtnemer werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Opdrachtgever moet worden voldaan alvorens Opdrachtnemer start met de uitvoering van de Opdracht.
- 8.5 Reis- en parkeerkosten zijn bij de in rekening gebrachte vergoedingen inbegrepen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

- 8.6 Indien Opdrachtgever de door hem wegens afgesloten verzekeringen te betalen premies niet tijdig betaalt, kan de Aanbieder de dekking onder de verzekering opschorten. In geval van schade kan de Aanbieder besluiten deze niet te vergoeden. Indien de premie- en/of rentebetalingen betrekking hebben op een afgesloten hypotheek, kan de Aanbieder bovendien besluiten over te gaan tot (executoriale) verkoop van de onroerende zaak waarop de afgesloten hypotheek betrekking heeft. Blaak is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever.

- 8.7 Verrekening door Opdrachtgever van door Blaak voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen met een door Opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door Opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door Blaak uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

- 8.8 Indien Opdrachtgever de door Blaak in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Opdrachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn.

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

- 8.10 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Blaak aanleiding geeft, is Blaak bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

9. Informatie van Opdrachtgever

- 9.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Blaak die hij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de verstrekte Opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie, de bedrijfsbestemming, de bedrijfsomvang, het voorraadbeheer, enz. van Opdrachtgever, dat Blaak haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn. Blaak kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op hem rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever deze verplichting strikt naleeft.

- 9.2 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van Blaak zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Blaak bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht.

- 9.3 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan Blaak verschaft informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat Blaak meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, belast Blaak het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan Opdrachtgever.

- 9.4 Indien achteraf blijkt dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan Opdrachtnemer de Opdracht heeft uitgevoerd, kan de Aanbieder op grond van diens (algemene) polisvoorwaarden gerechtigd zijn om de verzekering of het

krediet (met onmiddellijke ingang) te beëindigen, dan wel gerechtigd zijn om te besluiten niet tot vergoeding van geleden schade over te gaan.

10. Aansprakelijkheid van Blaak

- 10.1 Iedere aansprakelijkheid van Blaak alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Blaak bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Blaak wordt uitgekeerd, inclusief het door Blaak te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
- 10.2 In het geval de in het vorige lid bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Blaak in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Blaak alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Blaak 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. Indien Blaak geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Blaak en de hare beperkt tot de door de Aanbieder aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie.
- 10.3 De uitvoering van de verstrekte Opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor Opdrachtgever geen rechten ontleen.
- 10.4 Blaak is nimmer aansprakelijk voor schade die door de Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of onzijdige door de Opdrachtgever verstrekte inlichtingen.
- 10.5 Blaak is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door Blaak gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Blaak kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 10.6 Blaak is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan Blaak verzonden (e-mail) berichten Blaak niet hebben bereikt.
- 10.7 Blaak is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat de Opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies en/of renten voor door hem, na bemiddeling van Blaak, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 10.8 Blaak is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstrekt.
- 10.9 Blaak is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de Aanbieder er niet of niet tijdig voor zorgdraagt dat de voor het passeren van de hypotheekakte benodigde stukken gereed zijn en/of de geldmiddelen niet of niet tijdig bij de notaris in depot staan.
- 10.10 In het geval Blaak adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een beleggings- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft Blaak een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. Blaak is nimmer aansprakelijk voor schade zijdens Opdrachtgever of derden, die direct of indirect

voortvloeit uit een (tegenvallende) waardeontwikkeling van financiële producten en/of (het tegenvallen van) resultaat, rendement, rentabiliteit e.d. van financiële producten. Voorts is Blaak niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden van derden, waaronder maar niet beperkt tot enige Aanbieder, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit, e.d.

- 10.11 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Blaak voor schade die veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 10.12 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Blaak indien Blaak zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens Opdrachtgever te voldoen. Betalingsverplichtingen die zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of die betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door Opdrachtgever te worden nagekomen.

11. Bescherming persoonsgegevens

- 11.1 Door Opdrachtgever aan Blaak verstrekte persoonsgegevens zullen door Blaak niet worden gebruikt 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 Blaak 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.
- 11.2 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van Blaak, zal Blaak de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

12. Overmacht

- 12.1 Blaak is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Blaak redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Blaak ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 12.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Blaak geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor haar risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door bij haar ingeschakelde derden, bij brand, werkstaking of uitsluiting, rellen of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen en alle andere omstandigheden die van dien aard zijn dat gebondenheid van Blaak niet meer kan worden geleverd.
- 12.3 Indien Blaak door een niet-toerekenbare tekortkoming (overmacht) niet aan haar verplichtingen jegens de Opdrachtgever kan voldoen, wordt de nakoming van die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtstoestand.
- 12.4 In geval van overmacht van Blaak heeft Opdrachtgever geen enkel recht op enige (schade)vergoeding, ook niet als Blaak als gevolg van de overmacht enig voordeel mocht hebben.

13. Auteursrecht

Het auteursrecht op door Blaak vervaardigde overeenkomsten en adviezen of anderszins in het kader van de Opdracht vervaardigde stukken berust bij Blaak, tenzij een andere auteursrechthebbende op het stuk is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke toestemming van Blaak zullen door Opdrachtgever geen gegevens, tekstgedeelten of uittreksels uit vorenbedoelde schriftelijke stukken

worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook vermenigvuldigd worden.

directie@blaak.nl

14. Beëindiging

- 14.1 U hebt het recht om op elk moment de relatie met Blaak schriftelijk te beëindigen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen indien omstandigheden daartoe aanleiding geven. De bestaande financiële producten, bijvoorbeeld verzekeringen, blijven dan wel in stand bij de aanbieder.
- 14.2 Opzegging of beëindiging van een financieel product van Opdrachtgever beëindigt tevens de dienstverlening van Blaak ten aanzien van dat product.
- 14.3 Blaak zal na opzegging of beëindiging van een product, of na beëindiging van de relatie met Opdrachtgever, de lopende schadeclaims op de gebruikelijke wijze afhandelen.

15. Diversen

- 15.1 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen Blaak en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
- 15.2 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Blaak slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Blaak en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 15.3 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.
- 15.4 Blaak is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Blaak tot tussentijdse wijziging overgaat, stelt zij Opdrachtgever daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. Opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden bezwaar te maken. Alsdan treden partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Indien Opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen bezwaar maakt, beheersen deze vanaf de door Blaak genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.
- 15.5 In het geval Blaak op verzoek van Opdrachtgever een financieel product heeft ondergebracht bij een (Buitenlandse) Aanbieder, wordt van Opdrachtgever verwacht dat hij de taal van dit land machtig is. Indien de Opdrachtgever de taal niet voldoende beheerst, wordt van Opdrachtgever verwacht dat hij zich laat bijstaan door een beëdigde vertaler of tolk.

16. Klachten en Geschillen

- 16.1 Als u een klacht hebt over de dienstverlening van Blaak, dan kunt u deze richten aan:
Directie Blaak Verzekeringen
Heumenseweg 3
6603 CW Wijchen

- 16.2 Wordt uw klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u zich als particulier richten tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Blaak is aangesloten bij het Kifid onder nummer 300.007412.
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.
- 16.3 Blaak conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van € 25.000,- (zegge en schrijven vijftigduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft Blaak de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

- 16.4 De rechter van de vestigingsplaats van Blaak is bij uitsluiting bevoegd van geschillen tussen Blaak en Opdrachtgever kennis te nemen, tenzij de kantonrechter exclusief bevoegd is. Niettemin heeft Blaak het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- 16.5 Blaak en Opdrachtgever zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
- 16.6 Op alle door Blaak uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.

17. Verval van recht

- 17.1 Klachten met betrekking tot door Blaak verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte bedragen, dienen, op straffe van verval van recht, schriftelijk en binnen 60 dagen nadat Opdrachtgever de stukken, informatie of factuur waarop zijn klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door hem geconstateerde tekortkoming in de prestatie van Blaak, te worden ingediend bij Blaak. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.
- 17.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door Blaak verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

18. Nederlandse taal

Blaak communiceert uitsluitend in de Nederlandse taal en verwacht zulks ook van haar Opdrachtgever. Is Opdrachtgever daartoe niet in staat, dan zal Opdrachtgever zich bij laten staan door een beëdigde tolk. Indien Opdrachtgever niet aan deze voorwaarde kan voldoen, dan houdt Blaak zich het recht voor om de Opdracht te beëindigen.