Algemene voorwaarden

Candor is de financiële dienstverlener en vergunninghouder.

Versie 31 augustus 2026

Candor is de financiële dienstverlener en vergunninghouder. Bezoekadres: Weerdingerstraat 9A, 7815 SB Emmen. Telefoon / WhatsApp: 0591 645 648 | AFM 12048840 | KiFiD 300.018316 | KvK 85643378. Website: www.candor.nl. E-mail: info@candor.nl.

1. Begrippen

Wij / Candor: Candor, de financiële dienstverlener met AFM-vergunningnummer 12048840.

Je / klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon aan wie wij informatie, een offerte of dienstverlening geven.

Opdracht: de afspraak waarbij wij adviseren, bemiddelen, beheren of andere financiële dienstverlening verrichten.

Financieel product: een verzekering, krediet of ander financieel product waarvoor wij op grond van onze vergunning diensten mogen verlenen.

Aanbieder: de verzekeraar, bank, kredietverstrekker, gevolmachtigd agent of andere partij die het financiële product aanbiedt.

2. Totstandkoming en uitvoering van de opdracht

2.1 Een opdracht ontstaat zodra wij die aanvaarden of feitelijk met de afgesproken werkzaamheden beginnen.

2.2 Wij mogen een aanvraag of opdracht weigeren, bijvoorbeeld wanneer deze niet binnen onze dienstverlening, vergunning, acceptatiemogelijkheden of integriteitsbeleid past.

2.3 Onze dienstverlening is in beginsel een inspanningsverplichting. Wij kunnen niet garanderen dat een aanbieder een aanvraag accepteert, een bepaalde premie hanteert of een schade vergoedt.

2.4 Offertes en indicaties van aanbieders zijn onder voorbehoud van acceptatie en kunnen wijzigen zolang de aanbieder nog geen definitief akkoord heeft gegeven.

2.5 Advies is gebaseerd op de informatie die op dat moment beschikbaar is, jouw situatie en de dan geldende wet- en regelgeving en productvoorwaarden.

2.6 Algemene informatie op onze websites, in nieuwsbrieven of brochures is geen persoonlijk advies, tenzij wij duidelijk aangeven dat het om een persoonlijk advies voor jou gaat.

3. Jouw informatie en controle

3.1 Je geeft ons tijdig alle informatie die redelijkerwijs nodig is om je goed te kunnen helpen. Die informatie moet juist, volledig en actueel zijn.

3.2 Je meldt relevante wijzigingen zo snel mogelijk. Denk bij particulieren aan veranderingen in gezin, adres, inkomen of gebruik van een verzekerd object. Denk bij ondernemingen onder meer aan

activiteiten, omzet, personeel, locaties, voorraad, voertuigen, beveiliging en eigendomssituatie.

3.3 Je controleert offertes, aanvragen, polissen, facturen, groene kaarten, clausules en andere stukken die je van ons of van een aanbieder ontvangt. Onjuistheden of ontbrekende gegevens meld je zo snel mogelijk.

3.4 Als informatie onjuist, onvolledig of te laat wordt gegeven, kan dat gevolgen hebben voor acceptatie, dekking, premie, schadevergoeding of onze mogelijkheid om de opdracht uit te voeren.

4. Communicatie

4.1 Wij communiceren onder meer per e-mail, telefoon, WhatsApp, post en via digitale klant- of verzekeraarsomgevingen.

4.2 Is een bericht tijdkritisch, bijvoorbeeld omdat je per direct dekking nodig hebt of omdat een termijn afloopt, neem dan telefonisch contact op en zorg dat je een bevestiging van ons ontvangt. Alleen het verzenden van een digitaal bericht betekent niet automatisch dat een wijziging of dekking is verwerkt.

4.3 Je houdt je contactgegevens actueel. Totdat wij een wijziging hebben ontvangen, mogen wij uitgaan van de laatst bij ons bekende gegevens.

4.4 Wij treffen redelijke beveiligingsmaatregelen voor digitale communicatie. Volledige foutloze of ononderbroken werking van e-mail, internet, portals en andere systemen kan niet worden gegarandeerd.

5. Aanbieders en andere derden

5.1 Voor de uitvoering van onze dienstverlening werken wij met verzekeraars, gevolmachtigden, serviceproviders, experts en andere dienstverleners.

5.2 Als voor jou extra kosten ontstaan door het inschakelen van een externe deskundige of andere derde, informeren wij je daar vooraf over als dat redelijkerwijs mogelijk is.

5.3 Een aanbieder beslist zelf over acceptatie, voorwaarden, premie, dekking en schadeafhandeling. Wij zijn niet verantwoordelijk voor een zelfstandig besluit of tekortkoming van een aanbieder of externe deskundige, tenzij de schade aan ons kan worden toegerekend.

6. Beloning, tarieven en betaling

6.1 Wij kunnen worden beloond via provisie van een aanbieder, een rechtstreeks door jou betaalde vergoeding, een serviceabonnement of een combinatie daarvan. Welke beloningsvorm geldt, leggen wij vooraf of bij de betreffende dienstverlening uit.

6.2 Waar de wet dat vereist informeren wij je tijdig over het exacte bedrag of een zo nauwkeurig mogelijke indicatie van onze beloning. Bij particuliere schadeverzekeringen geldt vanaf 1 juli 2024 actieve provisietransparantie voor nieuwe overeenkomsten.

6.3 Onze actuele algemene tarieven staan in de tariefkaart. Een individuele offerte, opdrachtbevestiging of dienstverleningsovereenkomst kan daarvan afwijken; die individuele afspraak gaat dan voor.

6.4 Facturen van Candor betaal je binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij op de factuur of in een overeenkomst een andere termijn staat.

6.5 Premies en andere bedragen die je aan een aanbieder verschuldigd bent, betaal je volgens de termijn en wijze die de aanbieder voorschrijft. Niet tijdig betalen kan gevolgen hebben voor de dekking of overeenkomst.

6.6 Bij te late betaling kan wettelijke rente verschuldigd zijn. Buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens de wettelijke regels. Bij consumenten worden deze kosten pas in rekening gebracht nadat de wettelijk vereiste kosteloze betaaltermijn is gegeven.

6.7 Voor doorlopende dienstverlening of abonnementen mogen wij tarieven periodiek aanpassen, bijvoorbeeld op basis van kostenontwikkeling of de consumentenprijsindex van het CBS. Wij informeren je vooraf als een wijziging gevolgen heeft voor een lopende afspraak.

7. Advies, beheer en nazorg

7.1 Een advies is een momentopname. Veranderingen in jouw situatie, wetgeving, markt, premies en voorwaarden kunnen betekenen dat een eerdere oplossing later niet meer passend is.

7.2 Doorlopend onderhoud of periodieke beoordeling maakt alleen deel uit van onze dienstverlening als dit is afgesproken, volgt uit een servicepakket of uit een wettelijke verplichting.

7.3 Ook als wij beheer- of onderhoudsdiensten verrichten, blijf je verantwoordelijk om relevante wijzigingen aan ons door te geven en ontvangen stukken te controleren.

8. Aansprakelijkheid

8.1 Wij zijn aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Candor, voor zover die aansprakelijkheid niet rechtsgeldig is uitgesloten of beperkt.

8.2 Voor zover de wet dit toestaat, is onze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het voor Candor geldende eigen risico.

8.3 Als de beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen uitkering geeft om een reden die niet aan ons handelen kan worden toegerekend, is onze aansprakelijkheid - voor zover wettelijk toegestaan - beperkt tot het bedrag van de vergoeding die wij voor de betreffende opdracht van jou hebben ontvangen.

8.4 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat jij onjuiste, onvolledige of te late informatie hebt gegeven, een wijziging niet hebt gemeld, stukken niet hebt gecontroleerd of premies/bedragen niet tijdig hebt betaald, tenzij die schade ondanks dat aan ons kan worden toegerekend.

8.5 Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade of bedrijfsstagnatie, behalve voor zover uitsluiting daarvan volgens dwingend recht niet is toegestaan.

8.6 De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Candor voor zover uitsluiting of beperking wettelijk niet is toegestaan.

9. Overmacht

9.1 Wij zijn niet aansprakelijk voor vertraging of niet-nakoming als dit het gevolg is van omstandigheden buiten onze redelijke invloed, zoals langdurige storingen bij telecom- of IT-dienstverleners, cyberincidenten, overheidsmaatregelen, oorlog, brand, stakingen of uitval bij essentiële ketenpartijen.

9.2 Zodra dat redelijkerwijs mogelijk is, hervatten wij de dienstverlening en beperken wij de gevolgen.

10. Persoonsgegevens

10.1 Wij verwerken persoonsgegevens volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en andere toepasselijke privacyregels.

10.2 In onze privacyverklaring op www.candor.nl staat welke gegevens wij verwerken, waarom wij dat doen, met wie wij gegevens delen, hoe lang wij gegevens bewaren en welke rechten je hebt.

11. Klachten en geschillen

11.1 Heb je een klacht? Meld deze eerst bij ons via info@candor.nl of schriftelijk aan Candor, Weerdingerstraat 9A, 7815 SB Emmen. Wij behandelen de klacht volgens onze interne klachtenprocedure.

11.2 Komen we er samen niet uit, dan kun je - voor zover jouw klacht binnen de reikwijdte van Kifid valt - terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Candor is aangesloten onder nummer 300.018316. Of een uitspraak bindend of niet-bindend is, volgt uit de op dat moment geldende Kifid-regels en de toepasselijke aansluiting.

11.3 Voor geschillen blijft de bevoegde Nederlandse rechter beschikbaar voor zover de wet of een geldige bindende geschilkeuze niet anders bepaalt.

12. Beëindiging van de dienstverlening

12.1 Jij en Candor kunnen de dienstverlening beëindigen met inachtneming van de afspraken die voor de betreffende dienst, verzekering, krediet of het serviceabonnement gelden.

12.2 Beëindiging van onze dienstverlening betekent niet automatisch dat een verzekering of ander financieel product eindigt. Voor opzegging, overdracht of wijziging van een product gelden de voorwaarden en procedures van de aanbieder.

13. Slotbepalingen

13.1 Op onze dienstverlening en deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

13.2 Schriftelijke individuele afspraken gaan voor als zij afwijken van deze algemene voorwaarden.

13.3 Als een bepaling ongeldig of niet afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen gelden. De ongeldige bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel ervan.

13.4 Wij kunnen deze voorwaarden aanpassen. Bij een relevante wijziging voor lopende dienstverlening informeren wij je tijdig. Dwingende wettelijke rechten blijven altijd gelden.