



Annulerings- en Herroepingsrecht

Versie 1, 07-02-2024

Welkom bij GeenBKR. Wij waarderen het vertrouwen dat u in ons stelt voor het verlenen van diensten gericht op het ondersteunen bij BKR-registratieverwijdering. Het is ons doel om transparante, eerlijke en begrijpelijke procedures te bieden met betrekking tot de annulering van onze diensten en uw herroepingsrecht. Dit document is opgesteld om u een duidelijk overzicht te geven van uw rechten en verplichtingen met betrekking tot het annuleren van onze dienstverlening en het proces voor het aanvragen van een terugbetaling.

In overeenstemming met onze toewijding aan klanttevredenheid en wettelijke naleving, bieden we richtlijnen die onze praktijken rond annulering en herroeping van overeenkomsten uiteenzetten. We begrijpen dat omstandigheden kunnen veranderen, en het is belangrijk voor ons dat u duidelijkheid heeft over hoe dergelijke situaties worden gehanteerd.

Dit document beschrijft:

- Uw mogelijkheden om de overeenkomst met GeenBKR te annuleren.
- Hoe het herroepingsrecht van toepassing is op onze diensten.
- De procedure voor het aanvragen van terugbetalingen, rekening houdend met het werk dat reeds is voltooid of in uitvoering is.

Door gebruik te maken van onze diensten, stemt u in met deze voorwaarden. Wij adviseren u daarom dit document zorgvuldig door te lezen en bij vragen contact met ons op te nemen.

1. Annuleringsbeleid

1. **Aanvang van de Dienstverlening:** De dienstverlening van GeenBKR wordt als gestart beschouwd op het moment dat aan alle volgende voorwaarden is voldaan: de definitieve factuur is verzonden naar en betaald door de Cliënt; de Cliënt heeft expliciet ingestemd met de factuur en de daarin beschreven voorwaarden; de documenten 'Algemene Voorwaarden', 'Annulerings- en Herroepingsrecht', en 'Privacy Statement' zijn door de Cliënt ontvangen, gelezen, begrepen en akkoord bevonden; en eventuele aanvullende initiële afspraken, zoals gespecificeerd in onze



factuur, zijn eveneens door de Cliënt ontvangen, gelezen en akkoord bevonden. De acceptatie van deze voorwaarden door de Cliënt kan zowel schriftelijk als mondeling plaatsvinden.

- Mogelijkheid tot Annulering:** Cliënten hebben het recht om op elk moment tijdens de voortgang van de dienstverlening een annulering te verzoeken. Een dergelijk verzoek tot annulering dient duidelijk gecommuniceerd te worden aan GeenBKR. GeenBKR zal op basis van de fase van de dienstverlening op het moment van annulering de voorwaarden voor eventuele terugbetaling beoordelen, conform ons 'Annulerings- en Herroepingsrecht'.
- Wijzigingen in de Dienstverlening:** Eventuele wijzigingen in de dienstverlening die door de Cliënt worden aangevraagd, zoals de toevoeging van een nieuwe BKR-registratie die verwijderd moet worden en waarover wij niet eerder zijn geïnformeerd, worden beschouwd als een aparte dienstverleningsaanvraag. Voor deze nieuwe aanvraag zullen alle stappen van het initiële overeenkomstproces opnieuw worden doorlopen, inclusief de opstelling van een nieuwe factuur, het verkrijgen van akkoord op de 'Algemene Voorwaarden', 'Annulerings- en Herroepingsrecht', 'Privacy Statement', en eventuele aanvullende afspraken. Deze aanpak zorgt ervoor dat elke nieuwe aanvraag met de nodige zorgvuldigheid en aandacht wordt behandeld, in overeenstemming met de wensen van de Cliënt en de kwaliteitsstandaarden van GeenBKR.

2. Terugbetalingsbeleid

Bij GeenBKR is elke klantfactuur zorgvuldig opgesteld om transparantie te bieden over de totale kosten en de specifieke fasen of stappen die deze kosten omvatten. Wij begrijpen dat omstandigheden kunnen veranderen en bieden daarom een duidelijk beleid voor terugbetalingen, rekening houdend met het werk dat op het moment van annulering is voltooid.

- Factuur als Leidraad:** De factuur vormt de primaire bron van informatie over de afgesproken diensten en de verdeling van kosten per fase of stap van onze dienstverlening. Informatie verkregen uit andere bronnen dan de factuur, zoals onze website of derde partijen, is niet bindend. De factuur specificeert de totale prijs, de afzonderlijke fasen van de dienstverlening en de kosten geassocieerd met elke fase.



2. **Terugbetaling Gebaseerd op Uitgevoerd Werk:** Terugbetalingen worden berekend op basis van de stappen of fasen die in de factuur zijn gedefinieerd:
 - Voor elke fase die volledig is voltooid, is geen terugbetaling mogelijk.
 - Indien een fase reeds is gestart en er significante voortgang is geboekt, wordt deze fase ook niet terugbetaald.
 - Alleen fasen die zijn gestart maar waarbij minimale voortgang is geboekt, of fasen die nog niet zijn aangevangen, komen in aanmerking voor terugbetaling.
3. **Beoordeling van Voortgang:** GeenBKR behoudt zich het recht voor om te bepalen wat wordt beschouwd als significante voortgang binnen elke fase. Hoewel wij streven naar redelijkheid en begrip in onze beoordeling, erkennen wij dat interpretaties kunnen verschillen. In overeenstemming met de Nederlandse wet, en om te voorkomen dat onze goede wil wordt misbruikt, geldt dat bij geschillen over de mate van voortgang GeenBKR de definitieve beslissing neemt. Cliënten erkennen door acceptatie van onze 'Algemene Voorwaarden' en dit 'Annulerings- en Herroepingsrecht' document dat zij afstand doen van juridische stappen betreffende de beoordeling van voortgang door GeenBKR.
4. **Onafhankelijkheid van Facturen:** Elke factuur en de daarbij horende dienstverlening staan op zichzelf. Aanvragen voor nieuwe of aanvullende diensten resulteren in een nieuwe factuur met een eigen set voorwaarden en afspraken. Informatie of voorwaarden uit eerdere facturen zijn niet van toepassing op nieuwe facturen.

Dit beleid is opgezet om eerlijkheid en transparantie te waarborgen in onze relaties met cliënten, met inachtneming van het werk dat wij leveren en de inspanningen die wij investeren in elke fase van onze dienstverlening.

3. Recht op Herroeping

Bij GeenBKR erkennen we het belang van de consumentenbescherming en bieden we onze cliënten het recht om binnen 14 kalenderdagedagen na het aangaan van de overeenkomst zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. Dit herroepingsrecht stelt u in staat om binnen deze termijn van de overeenkomst af te zien, in overeenstemming met de Nederlandse wet op consumentenbescherming.



1. **Start van de Dienstverlening:** Het herroepingsrecht is van toepassing tot het moment dat GeenBKR met de uitvoering van de diensten is begonnen, zoals gespecificeerd door de voorwaarden die zijn vastgelegd in de factuur en de overeenkomst. Indien u expliciet hebt ingestemd met het starten van de dienstverlening binnen deze herroepingstermijn en GeenBKR heeft aantoonbaar werkzaamheden uitgevoerd, kan het recht op volledige terugbetaling worden beperkt.
2. **Terugbetaling bij Herroeping:** Indien u besluit gebruik te maken van uw herroepingsrecht en GeenBKR is nog niet begonnen met de uitvoering van de diensten, heeft u recht op een volledige terugbetaling van de reeds betaalde bedragen. Voor diensten waarbij reeds aanvang is gemaakt binnen de herroepingstermijn, zal de terugbetaling worden berekend op basis van het reeds voltooide werk en de gemaakte voortgang, overeenkomstig ons terugbetalingsbeleid.
3. **Uitoefening van Herroepingsrecht:** Om uw herroepingsrecht uit te oefenen, dient u GeenBKR binnen de termijn van 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst een ondubbelzinnige verklaring te sturen waarin u uw beslissing om de overeenkomst te herroepen kenbaar maakt. Dit kan via e-mail of een ander schriftelijk medium worden gecommuniceerd. Wij zullen de ontvangst van uw herroeping bevestigen en de verdere stappen voor de verwerking van uw terugbetaling in gang zetten.
4. **Specifieke Situaties:** Indien de minnelijke fase voor de verwijdering van een BKR-registratie niet tot het gewenste resultaat leidt en u wenst de overeenkomst te herroepen, gelden dezelfde voorwaarden als hierboven beschreven. Wij streven naar transparantie en redelijkheid in de beoordeling van de reeds geleverde diensten en de daaraan gekoppelde terugbetaling.

4. Succesgarantie en Terugbetalingsbeleid bij het Proces van BKR-verwijdering

In het geval de BKR-registratie niet direct via de minnelijke procedure kan worden verwijderd, gunt GeenBKR haar cliënten een gedeeltelijke restitutie en neemt GeenBKR contact op met de desbetreffende cliënt om de vervolgstappen te bespreken. GeenBKR is toegewijd aan het nastreven van alle mogelijke opties om uw BKR-registratie te verwijderen. Hieronder valt het overwegen van een klachtenprocedure bij Kifid of het



initiëren van een gerechtelijke procedure. In deze gevallen zullen wij nauw met u samenwerken om de meest geschikte strategie te bepalen en voort te zetten met de volgende stappen in het proces.

1. **Gedeeltelijke Restitutie:** Als onderdeel van onze toewijding aan uw succes, bieden wij een gedeeltelijke restitutie aan voor de uitvoeringsfase van onze dienstverlening indien we overgaan tot verdere acties buiten de minnelijke procedure. Dit weerspiegelt onze inzet voor transparantie en eerlijkheid in het geval aanvullende stappen noodzakelijk zijn.
2. **Vervolgstappen:**
 - **Klachtenprocedure bij Kifid:** Wij ondersteunen en adviseren u over de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) als een volgende stap in het streven naar verwijdering van uw BKR-registratie.
 - **Gerechtelijke Procedure:** Indien een klachtenprocedure niet leidt tot het gewenste resultaat of de cliënt kiest ervoor meteen een gerechte procedure aan te spannen, overwegen we samen de optie om een gerechtelijke procedure te starten. GeenBKR kan assistentie bieden door het inhuren van een derde partij voor juridische bijstand, waarvan de kosten duidelijk gecommuniceerd en overeengekomen zullen worden, of door u direct door te verwijzen naar een gespecialiseerde partij.

GeenBKR staat klaar om elke fase van het proces met u te bespreken en door te nemen, waarbij we altijd streven naar het best mogelijke resultaat. Onze benadering is erop gericht om u volledig te ondersteunen bij het navigeren door deze processen, met uw succes als onze prioriteit.

5. Procedure voor het Uitoefenen van Rechten

a. Uitoefening van Annulerings- en Herroepingsrecht:

Bij GeenBKR streven we ernaar om het proces voor het annuleren van onze diensten of het gebruikmaken van uw herroepingsrecht zo eenvoudig en transparant mogelijk te maken. Hieronder vindt u de stappen die u kunt volgen om uw rechten uit te oefenen:

1. **Schriftelijke Verzoek:** Om uw annulerings- of herroepingsrecht uit te oefenen, verzoeken wij u ons een duidelijke schriftelijke aanvraag te sturen. Dit kan per e-mail naar info@geenbkr.nl of via een ander schriftelijk communicatiemiddel waarbij u uw



beslissing om de overeenkomst te annuleren of te herroepen kenbaar maakt.

Vermeld in uw verzoek duidelijk uw naam, contactgegevens, en de specifieke dienst waarop de annulering of herroeping betrekking heeft.

2. **Bevestiging:** Na ontvangst van uw verzoek, zal GeenBKR de ontvangst bevestigen en u informeren over de volgende stappen, inclusief informatie over eventuele verschuldigde terugbetalingen of de verdere afhandeling van uw verzoek.

b. Toegang tot het Document 'Annulerings- en Herroepingsrecht':

Het 'Annulerings- en Herroepingsrecht' document is ontworpen om u volledig te informeren over uw rechten met betrekking tot annulering en herroeping. U kunt dit document vinden:

- Via een directe link in onze 'Algemene Voorwaarden'.
- Op onze website op www.geenbkr.nl/legal.
- Mocht u problemen ondervinden bij het toegang krijgen tot dit document, kunt u een verzoek indienen per e-mail bij GeenBKR. Wij zorgen ervoor dat u zo spoedig mogelijk een kopie van het document ontvangt.

Wij moedigen u aan om kennis te nemen van dit document zodat u volledig op de hoogte bent van de procedure voor annulering en herroeping. Bij vragen of voor meer informatie staan wij altijd klaar om u te ondersteunen.

6. Diversen

In dit deel van het document 'Annulerings- en Herroepingsrecht' behandelen we aanvullende overwegingen en specifieke scenario's die van toepassing kunnen zijn op onze dienstverlening. Ons doel is om ervoor te zorgen dat u als cliënt volledig geïnformeerd bent over alle aspecten van uw rechten en de procedures die volgen bij annulering of herroeping.

1. **Aanpassingen in Dienstverlening:** GeenBKR erkent dat de behoeften van onze cliënten kunnen veranderen. Mocht u wijzigingen willen aanbrengen in de scope van uw reeds overeengekomen diensten, dan benaderen we dit als een nieuwe overeenkomst. Dit zorgt voor duidelijkheid en transparantie over de voorwaarden en kosten die met de aangepaste diensten gepaard gaan.
2. **Unieke Scenario's:**
 - Indien een cliënt meerdere BKR-registraties wil aanvechten en later besluit extra registraties toe te voegen aan de dienstverlening, zullen deze worden



behandeld als afzonderlijke dienstverleningsaanvragen. Elke aanvraag vereist een specifieke beoordeling en facturatie.

- In het geval dat GeenBKR onvoorziene hindernissen tegenkomt die de voltooiing van de dienstverlening beïnvloeden, zullen we in overleg met de cliënt de meest geschikte oplossing zoeken. Dit kan leiden tot aanpassingen in de dienstverlening of, indien nodig, tot annulering van de overeenkomst met een passende afhandeling volgens ons terugbetalingsbeleid.
3. **Transparantie en Eerlijkheid:** We streven ernaar alle processen rond annulering en herroeping met de grootste zorg voor transparantie en eerlijkheid te behandelen. Dit omvat open communicatie over de voortgang van onze diensten en duidelijke informatie over eventuele restituties.
 4. **Wettelijke Conformiteit:** GeenBKR verbindt zich ertoe alle diensten en de afhandeling van annuleringen in overeenstemming met de Nederlandse wetgeving uit te voeren. Wij adviseren onze cliënten ook om kennis te nemen van hun rechten onder de wet, om een volledig begrip van het proces te waarborgen.

Dit deel van het document benadrukt onze inzet voor een eerlijke en transparante dienstverlening. Wij begrijpen dat elke situatie uniek is en zijn toegewijd aan het bieden van oplossingen die in het beste belang van onze cliënten zijn, met respect voor zowel hun rechten als de wettelijke vereisten.

7. Geldigheid van de Bepalingen

a. Behoud van Geldigheid bij Gedeeltelijke Ongeldigheid:

Indien een of meerdere bepalingen in dit document 'Annulerings- en Herroepingsrecht' door een bevoegde rechterlijke instantie ongeldig, onwettig of niet-afdwingbaar worden geacht, zal deze ongeldigheid, onwettigheid of niet-afdwingbaarheid geen invloed hebben op de overige bepalingen van dit document. De overige bepalingen blijven volledig van kracht en effectief, onverminderd de geldigheid en afdwingbaarheid van dergelijke bepalingen. GeenBKR zal de betreffende ongeldige of niet-afdwingbare bepaling(en) vervangen door een of meerdere geldige en afdwingbare bepaling(en) die zo dicht mogelijk de intentie van de oorspronkelijke bepaling(en) benaderen.

Dit principe zorgt ervoor dat de integriteit van het 'Annulerings- en Herroepingsrecht' document behouden blijft, zelfs als specifieke delen ervan aanpassing vereisen om te voldoen aan de geldende wetgeving. Het is onze intentie om te opereren binnen de grenzen



van de Nederlandse wet, terwijl we tegelijkertijd duidelijke, eerlijke en transparante procedures voor onze cliënten waarborgen.