



## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1 Definities

- 1.1 Cliënt: de wederpartij van intermediair betreft de natuurlijke persoon, rechtspersoon of personenvennootschap met wie de intermediair een dienstverleningsovereenkomst heeft gesloten ofwel aan wie een offerte, berekeningen, (financieel) advies en/of aanbiedingen al dan niet in concept is gedaan.
- 1.2 Intermediair: zelfstandig bemiddelaar in de zin van de Wet Financieel Toezicht (WFT), welke producten levert en diensten verricht en in het bezit is van alle benodigde wettelijke vergunningen om haar taken uit te voeren. Intermediair verstrekt eveneens financieel advies voor haar cliënt. Hetzij tegen een abonnement, een vast tarief, een uurtarief of een beloning via de maatschappij waarbij de producten of diensten worden afgenomen.
- 1.3 De maatschappij: de bank, verzekeraar, vermogensbeheerder of andersoortige financiële instantie welke producten of diensten levert t.b.v. cliënt en/of intermediair.
- 1.4 Oriëntatie: het bespreken van de probleemstelling van de cliënt en de mogelijkheden van de intermediair daaromtrent.
- 1.5 Inventarisatie: het verzamelen van alle relevante gegevens, kennis, ervaring, risicobereidheid, wensen, behoeftes en overige relevante informatie waarmee een grondige analyse gemaakt kan worden resulterend in een op maat gemaakt advies.
- 1.6 Analyse: het beoordelen en waarderen van alle relevante informatie welke tijdens en na de inventarisatie is verkregen t.b.v. het oplossen van de probleemstelling van de cliënt.
- 1.7 Advisering: het geven van advies met betrekking tot de probleemstelling van de cliënt dat aansluit op de inventarisatie en analyse. Inzake het advies wordt gebruik gemaakt van alle kennis, vaardigheden en uitgebreide ondersteunende middelen (waaronder unieke specifieke software) van intermediair om zodoende tot een goed en weloverwogen advies voor de cliënt te komen.
- 1.8 Uitvoering: het bemiddelen van diensten of producten van maatschappijen, welke aansluiten op de advisering.
- 1.9 Dienstverleningsovereenkomst: een overeenkomst waarbij omschreven is dat de cliënt tegen een overeengekomen abonnement, vast tarief, uurtarief of beloning via de maatschappij, aanspraak kan maken op diensten van de intermediair.
- 1.10 Abonnement: een periodieke betaling gedurende een onbepaalde of bepaalde periode door de cliënt ten behoeve van de door de intermediair aan de cliënt bepaalde diensten en/of producten.
- 1.11 Vast tarief: het vaste overeengekomen bedrag welke de cliënt (al dan niet in termijnen) betaalt ten behoeve van de door de intermediair aan de cliënt verrichte diensten en/of geleverde producten.
  - a) indien een vast tarief in termijnen wordt betaald, dan wordt deze dienst feitelijk aangemerkt als een abonnement voor een bepaalde periode.
- 1.12 Uurtarief: het overeengekomen te hanteren bedrag per uur ten behoeve van de door de intermediair aan de cliënt verrichte diensten en/ of geleverde producten.
- 1.13 Beloning door de maatschappij: de overeengekomen hoogte van de beloning welke de intermediair ontvangt van de maatschappij ten behoeve van de door de intermediair aan haar cliënt verrichte diensten en/of geleverde producten.



## Artikel 2 Informatieverstrekking

- 2.1 De cliënt draagt zorg voor het tijdig informeren van de intermediair van alle relevante informatie en wijzigingen die van belang kunnen zijn op de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst.
- 2.2 De verantwoordelijkheid voor de juistheid en volledigheid van de door de cliënt aan de intermediair verschaft informatie rust bij de cliënt.

## Artikel 3 Advisering en dienstverlening

- 3.1 De intermediair behartigt te allen tijden de belangen van haar cliënt en draagt zorg voor een onafhankelijke en juiste advisering. De intermediair heeft altijd de intentie om ten behoeve van haar cliënt zorg te dragen voor de uitvoering. Dit tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 3.2 Tenzij anders is overeengekomen heeft de cliënt de intentie om de uitvoering door de intermediair te laten verzorgen.
- 3.3 Intermediair heeft t.b.v. de cliënt een dienstverleningsdocument opgesteld waarin o.a. staat vermeld welke dienstverlening tegen welke prijs de cliënt van de intermediair mag verwachten.

## Artikel 4 Tarieven

- 4.1 De intermediair zal voor haar dienstverlening die betrekking heeft op de intentie voor de totstandkoming van een nieuw product of wijziging/ aanvulling van een bestaand product geen BTW in rekening brengen. Een succesvolle bemiddeling is hierin geen vereiste voor toepassing van de genoemde Btw-vrijstelling. Dit betekent dat in het geval er wel een intentie aanwezig is maar het uiteindelijk niet zal leiden tot de totstandkoming van een nieuw product of wijziging/ aanvulling van een bestaand product er geen BTW zal worden berekend aan de cliënt.
- 4.2 In situaties waarbij de intermediair door haar cliënt wordt gevraagd om een op zichzelf staand advies, bijvoorbeeld over zijn vermogenssituatie, te geven zonder dat de intentie bestaat om een financieel product via de intermediair af te sluiten (bijvoorbeeld ingeval van een pure second opinion over een verstrekt advies) of als er sprake is van een ander, niet financieel, product (bijvoorbeeld een belastingadvies), dan is de Btw-vrijstelling niet van toepassing.
- 4.3 Intermediair behoudt zich het recht voor om de, in de dienstverleningsovereenkomst tussen de cliënt en de intermediair, genoemde tarieven jaarlijks aan te passen conform het jaarlijkse CPI (consumentenprijsindex) cijfer.
- 4.4 De intermediair behoudt zich het recht voor om de tarieven en de inhoud van een gekozen abonnement aan te passen. Mocht deze situatie zich voordoen zal dit uiteraard eerst vooraf met de cliënt worden besproken.
- 4.5 De dienstverleningsovereenkomst inzake het gekozen abonnement, vast tarief, uurtarief of beloning door de maatschappij gaan in op de in de dienstverleningsovereenkomst vermelde datum en is voor onbepaalde tijd, mits uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 4.6 De gehele dienstverlening, welke onmiskenbaar is terug te voeren op hetgeen gesteld is in de dienstverleningsovereenkomst, valt onder de overeengekomen vergoeding. Indien de dienstverlening als een nieuwe en/of aanvullende dienstverlening wordt aangemerkt, wordt een nieuwe overeenkomst, met de daarbij behorende vergoeding opgesteld.

**Artikel 5 Opzegging**

- 5.1 Opzegging van een abonnement (serviceovereenkomst) is wederzijds en voor het eerst mogelijk 1 jaar na ingangsdatum, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 volledige maand. Opzegging dient schriftelijk te geschieden. Afwikkelingskosten worden in rekening gebracht bij de cliënt.
- 5.2 Het abonnement (serviceovereenkomst) is niet overdraagbaar.

**Artikel 6 Wijziging**

- 6.1 Wijziging en/of aanvulling van een dienstverleningsovereenkomst tussen de intermediair en de cliënt is alleen rechtsgeldig indien dit schriftelijk is vastgelegd, door beide partijen is ondertekend en dient altijd in overleg te geschieden.
- 6.2 In gevallen waarin de dienstverleningsovereenkomst niet voorziet, zullen de intermediair en de cliënt in onderling overleg aanvullende afspraken maken.

**Artikel 7 Betalingen**

- 7.1 Eenmalige betalingsverplichtingen van de cliënt jegens de intermediair dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn nagekomen, tenzij nadrukkelijk anders en schriftelijk is overeengekomen.
- 7.2 Indien gebruik wordt gemaakt van het maandelijks voldoen van de afgesproken bedragen in de dienstverleningsovereenkomst voor de dienstverlening van de intermediair zal de cliënt instemmen met maandelijks automatische incasso's. Deze automatische incasso's zullen rond de 25<sup>e</sup> van de maand worden verricht.
- 7.3 In geval van betaling middels automatische incasso heeft de klant 56 kalenderdagen (acht weken) de tijd om de afschrijving te laten terugboeken als hij/ zij het niet eens is met de incasso-afschrijving. Er dient dan wel sprake te zijn van een situatie waarbij kan worden aangetoond waarom deze incasso-afschrijving onterecht is, bijvoorbeeld bij incassatie van een incorrect incassobedrag. De wederzijds goedgevonden en dus getekende overeenkomsten zijn hierin leidend.
- 7.4 Bij niet-, niet tijdige of onvolledige betaling wordt door de intermediair altijd eerst een herinnering aan de cliënt gestuurd. Bij het uitblijven van betaling kan de intermediair iedere vorm van dienstverlening staken totdat de verschuldigde betalingen zijn voldaan. De intermediair kan bij niet-, niet tijdige of onvolledige betaling naast het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente in rekening brengen en overgaan tot het inschakelen van een incassobureau. De daaraan verbonden kosten zullen in rekening worden gebracht bij de cliënt.
- 7.5 Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, welke de intermediair maakt of heeft gemaakt als gevolg van het niet nakomen van de betalingsverplichting door de cliënt komen ten laste van de cliënt.

**Artikel 8 Inschakeling derde partijen**

- 8.1 De intermediair is bevoegd om bij de uitvoering van de werkzaamheden derde partijen in te schakelen indien en voor zover de intermediair dit gezien de aard van de verstrekte dienstverleningsovereenkomst noodzakelijk acht. De intermediair zal hieromtrent de cliënt op voorhand informeren.
- 8.2 De kosten die gepaard gaan met het inschakelen van derde partijen zullen door de intermediair aan de cliënt in rekening worden gebracht. Indien er sprake is van kosten bovenop hetgeen is afgesproken in de dienstverleningsovereenkomst zal de cliënt hier separaat zijn goedkeuring voor moeten geven.



## Artikel 9 Aansprakelijkheid

- 9.1 Intermediair is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheden dat de cliënt de aan cliënt in rekening gebrachte premies voor door hem/haar, na bemiddeling van de intermediair, afgesloten verzekeringen of voorzieningen, ondanks deugdelijke sommatie door of namens de maatschappij of intermediair, niet of niet tijdig heeft voldaan.
- 9.2 Iedere aansprakelijkheid van de intermediair, haar bestuurders en haar werknemers bij het uitbrengen van offertes, adviezen en/of aanbiedingen al dan niet in concept alsmede bij de uitvoering van een dienstverleningsovereenkomst, is beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de intermediair wordt uitgekeerd.
- 9.3 De navolgende schade wordt door de intermediair hierbij uitgesloten, behoudens indien en voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de kant van de intermediair;
- a) schade welke door de cliënt en/of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie, dan wel als gevolg van (elektronische en/of digitale) berichten die intermediair niet hebben bereikt;
  - b) schade die het gevolg is van fouten in de door de intermediair gebruikte computer software en/of andere computerprogrammatuur welke niet kan worden verhaald op de desbetreffende leverancier;
  - c) schade die het gevolg is van het door de cliënt, ondanks herhaalde aanmaning, onbetaald laten van door de intermediair in rekening gebrachte premies voor door haar, na bemiddeling van de intermediair afgesloten verzekeringen en/of andere overeenkomsten tot dienstverlening;
  - d) schade die een gevolg is van door de intermediair ingeschakelde derde partijen.

## Artikel 10 Overmacht

- 10.1 In gevallen van overmacht is de intermediair niet gehouden tot nakoming van contractuele verplichtingen.
- 10.2 Onder overmacht wordt verstaan die situaties waarin sprake is van buiten toedoen van de intermediair ontstane essentiële veranderingen in de bij het aangaan van de verplichtingen bestaande omstandigheden. Overmacht doet zich onder meer, maar niet uitsluitend, voor in geval van brand, werkstaking, oproer en oorlog, alsmede in geval van een toerekenbare tekortkoming door of bij ingeschakelde derde partijen



#### **Artikel 11      Bescherming persoonsgegevens en geheimhouding**

- 11.1 Door de cliënt aan de intermediair verstrekte persoonsgegevens en informatie worden door de intermediair niet verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening overeenkomstig de dienstverleningsovereenkomst, behoudens voor zover de intermediair op grond van wet of openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken dan wel in het geval de intermediair betrokken is in een gerechtelijke procedure en haar belangen tot die openbaarmaking nopen.
- 11.2 De cliënt en de intermediair verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle niet-openbare gegevens van de andere partij en zullen deze gegevens slechts gebruiken voor zover dit voor de uitvoering van de doelstelling van de getekende dienstverleningsovereenkomst noodzakelijk is en voor zover daartoe op grond van een wettelijke bepaling verplicht. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van deze dienstverleningsovereenkomst voor onbepaalde tijd van kracht.

#### **Artikel 12      Geschillen**

- 12.1 Geschillen worden in eerste instantie opgelost tussen de cliënt en de intermediair. Mochten de cliënt en de intermediair niet tot overeenstemming komen over het geschil, dan kan de cliënt tevens het geschil voorleggen aan het klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) waarbij de intermediair is aangesloten.
- 12.2 De cliënt en de intermediair doen pas een beroep op een rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen het geschil in onderling overleg of met tussenkomst van Kifid op te lossen.
- 12.3 Geschillen worden uitsluitend opgelost door de bevoegde rechter van de dichtstbijzijnde arrondissementsrechtbank.
- 12.4 Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 13      Toepasselijkheid**

- 13.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk en/of iedere door de intermediair aan de cliënt uitgebrachte (concept) offerte, advies en/of aanbieding alsmede op iedere tussen de intermediair en de cliënt gesloten overeenkomsten tot dienstverlening van welke aard ook.

#### **Artikel 14      Slotbepalingen**

- 14.1 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts rechtsgeldig indien en voor zover deze schriftelijk tussen de intermediair en de cliënt zijn overeengekomen.
- 14.2 Indien enige clause van deze algemene voorwaarden nietig zouden blijken, blijft alleen de betreffende clause buiten toepassing en blijven alle overige clauses onverkort geldig.
- 14.3 Niets uit deze algemene voorwaarden mag worden vermenigvuldigd.