ALGEMENE VOORWAARDEN

FEEL GOOD FINANCE®

aangesloten bij financieel zeker®

ALGEMENE VOORWAARDEN

Laatst herzien: 07-01-2025

ALGEMENE BEPALINGEN

Paragraaf 1: definities & toepassingsbereik **4**
ARTIKEL 1: DEFINITIES 4
ARTIKEL 2: TOEPASSINGSBEREIK 4

Paragraaf 2: Bescherming Persoonsgegevens **6**
ARTIKEL 3: BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS 6

DE OVEREENKOMST TOT DIENSTVERLENING **7**

Paragraaf 1: Totstandkoming van de Overeenkomst **7**
ARTIKEL 4: TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST 7
ARTIKEL 5: PERSOONSGEBONDENHEID 7
ARTIKEL 6: AANBIEDINGEN EN OFFERTES VAN FINANCIËLE INSTELLINGEN 7

Paragraaf 2: Contactgegevens, Communicatie & Informatie **8**
ARTIKEL 7: CONTACTGEGEVENS 8
ARTIKEL 8: COMMUNICATIEMIDDELEN 9
ARTIKEL 9: ALGEMENE INFORMATIE & COMMERCIËLE UITINGEN 9

Paragraaf 3: Informatieverplichtingen **9**
ARTIKEL 10: INFORMATIEPLICHT VAN DE OPDRACHTGEVER 9

Paragraaf 4: Prestatieverplichtingen & Resultaat van de overeenkomst tot Dienstverlening **10**
ARTIKEL 11: PRESTATIEVERPLICHTINGEN 10
ARTIKEL 12:KWALIFICATIE VAN DE ADVIEZEN VAN DE OPDRACHTNEMER 10
ARTIKEL 13 PRO-FORMA MAANDLASTENBEREKENING 11

Paragraaf 5: Inschakeling van Externe Partijen **11**
ARTIKEL 14: INSCHAKELING VAN EXTERNE ADVISEURS 11
ARTIKEL 15: INSCHAKELING VAN DERDEN 11

Paragraaf 6: Opschortingsbevoegdheid Opdrachtnemer **12**
ARTIKEL 16: OPSCHORTINGSBEVOEGDHEDEN VAN DE OPDRACHTNEMER 12

Paragraaf 7: Ontbinding van de overeenkomst **13**
ARTIKEL 17: ONTBINDINGSRECHT VAN DE OPDRACHTGEVER 13

VERGOEDINGEN & (TUSSENTIJDSE) PRIJSWIJZIGINGEN **13**

Paragraaf 1: Vergoedingen **13**
ARTIKEL 18 VERGOEDINGEN 13

Paragraaf 2: (Tussentijdse) Prijswijzigingen **13**
ARTIKEL 19: (TUSSENTIJDSE) PRIJSWIJZIGINGEN 13

BETALINGSCONDITIES & WANBETALING **14**

Paragraaf 1: Betalingscondities **14**
ARTIKEL 20: BETALINGSCONDITIES 14

Paragraaf 2: Wanbetaling **14**
ARTIKEL 21: INGEBREKESTELLING & BUITENGERECHTELIJKE INCASSOKOSTEN 14
ARTIKEL 22: TOEREKENING BETALINGSVOLGORDE 15

Paragraaf 3: Verrekening & Opschorting van de Betaling **15**
ARTIKEL 23: VERREKENINGS- EN OPSCHORTINGSVERBOD OPDRACHTGEVER 15
ARTIKEL 24: OPSCHORTINGSBEVOEGDHEID VAN DE OPDRACHTNEMER 16

AANSPRAKELIJKHEID & OVERMACHT **16**

Paragraaf 1: Aansprakelijkheidsbeperkingen & Beroepsaansprakelijkheidsverzekering **16**
ARTIKEL 25: BEROEPSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING 16
ARTIKEL 26: OVERIGE AANSPRAKELIJKHEIDSBEPERKINGEN 16

Paragraaf 2: Aansprakelijkheidsuitsluitingen **17**
ARTIKEL 27: UITSLUITING VAN AANSPRAKELIJKHEID 17

Paragraaf 3: Overmacht **18**
ARTIKEL 28: OVERMACHT 18

KLACHTEN & RECHTSMIDDELEN **18**

Paragraaf 1: Interne klachtenprocedure **18**
ARTIKEL 29 INTERNE KLACHTENPROCEDURE 18

Paragraaf 2: Verval van het klachtrecht **19**
ARTIKEL 30: VERVAL VAN RECHT 19

Paragraaf 3: Rechtsmiddelen & Forumkeuze **20**
ARTIKEL 31: AANSLUITING KIFID 20
ARTIKEL 32 : FORUMKEUZE 21

ARTIKEL 1: DEFINITIES

1. *Opdrachtnemer:*
   Tonny Wetser Financieel Advies - Financieel Zeker gevestigd aan De Bonnet 10, te Rosmalen.

2. *Opdrachtgever*:
   De natuurlijke persoon, of rechtspersoon met wie de Opdrachtnemer een overeenkomst tot dienstverlening heeft gesloten.

3. *Centrale Organisatie:*
   Overkoepelende Organisatie, te weten: Financieel Zeker, waarbij de Opdrachtnemer opereert als Aangesloten Onderneming, dan wel als Onder Bemiddelaar, in de zin van de Wet op het Financieel Toezicht.

4. *Partijen:*
   Gezamenlijke aanduiding van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.

5. *Opdracht:*
   De Opdrachtgever verstrekt een opdracht aan de Opdrachtnemer om te adviseren en/ of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.

6. *Aanbod:*
   Nadat de Opdrachtgever de opdracht heeft verstrekt, ontvangt de Opdrachtgever
   een schriftelijk aanbod. Het aanbod wordt gedaan, door middel van het toezenden
   van de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst tot Dienstverlening.

7. *Schriftelijk:*
   Onder schriftelijk wordt verstaan:

   a. Reguliere post;
   b. Digitale communicatiemiddelen, waaronder (maar niet uitsluitend);
      i. E-mail;
      ii. Messenger services (bijvoorbeeld WhatsApp).

8. *Overeenkomst tot Dienstverlening:*
   De overeenkomst tot dienstverlening bevat de omschrijving van de opdracht, de bijbehorende werkzaamheden, de kosten en overige afspraken.

9. *Financieel product:*
   Met financieel product wordt bedoeld: financiële producten, zoals omschreven in artikel 1:1 Wet op het Financieel Toezicht. Dit omvat – onder andere, maar niet uitsluitend – verzekeringen, (hypothecaire) kredieten, beleggings- en spaarrekeningen.

10. *Financiële Instelling:*
    De wettelijke definitie is omschreven in artikel 1:1 Wet op het Financieel Toezicht, juncto, artikel 4, eerste lid, onderdeel 26, van de Verordening Kapitaalvereisten. Voor de leesbaarheid van de Algemene Voorwaarden, wordt een vereenvoudigde definitie gehanteerd, te weten: "De aanbieder van het financiële product".

ARTIKEL 2: TOEPASSINGSBEREIK

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en op elke verstrekte opdracht.
2. In de situatie dat schriftelijke afspraken afwijken van de algemene voorwaarden, dan hebben de schriftelijke afspraken voorrang.
3. Als een bepaling uit deze voorwaarden nietig blijkt te zijn, dan blijven de overige bepalingen onverkort gelden.

   a. De nietige bepaling wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige bepaling.

4. Eventuele andere voorwaarden waar de Opdrachtgever naar verwijst bij het sluiten van de overeenkomst zijn niet van toepassing, tenzij de Opdrachtnemer deze schriftelijk en zonder voorbehoud heeft aanvaard.

5. Afwijkingen van en/ of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden, zijn niet bindend, tenzij de Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen tussen Partijen.

6. De Opdrachtnemer is bevoegd om de Algemene Voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen.

   a. De Opdrachtnemer is verplicht om de Opdrachtgever in kennis te stellen van de wijziging, onder gelijktijdige toezending van de aangepaste Algemene Voorwaarden.

b. De Opdrachtgever is bevoegd om – binnen dertig dagen na de kennisgeving – bezwaar te maken tegen de toepasselijkheid van de wijzigingen.

i. Partijen zijn – ingeval van een bezwaar – verplicht om in overleg te treden over de inhoud van de gewijzigde voorwaarden. Als de

ii. Opdrachtgever geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde voorwaarden, dan gaan de voorwaarden in op de datum – zoals vermeld – in de kennisgeving.

7. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook overeengekomen ten behoeve van de bestuurders en/ of vennoten en alle werkzame personen van de Opdrachtnemer.

a. Dit geldt ook voor de werkzaamheden van de Opdrachtnemer voor de – bij de Opdrachtnemer – Aangesloten Ondernemingen en Onder bemiddelaars.

b. In de situatie dat de bestuurders en/ of vennoten en/ of andere werkzame personen niet langer verbonden zijn aan de Opdrachtnemer, dan blijven de Algemene Voorwaarden van toepassing.

Paragraaf 2: Bescherming Persoonsgegevens

ARTIKEL 3: BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

1. De persoonsgegevens van de Opdrachtgever worden uitsluitend gebruikt -, dan wel verstrekt aan derden - door de Opdrachtnemer, wanneer dit noodzakelijk is:

a. In het kader van de uitvoering van de werkzaamheden en/ of
b. In het kader van de uitoefening van het beroep en/ of bedrijf en/ of
c. Wanneer er sprake is van een verplichting op grond van de wet, openbare orde.

2. De Privacy Verklaring maakt integraal onderdeel uit van deze voorwaarden. Deze verklaring is te vinden op **onze website** en bevat de volgende onderdelen:

a. De aard van de persoonsgegevens die worden verwerkt;
b. Het verwerkingsdoel;
c. De rechtsgronden voor verwerking;
d. De bewaartermijnen;
e. De rechten van de betrokkenen;
f. Verstrekking van persoonsgegevens aan derden;
g. Beveiligingsmaatregelen;
h. Browsergegevens en cookies;
i. Klachtrecht.

3. De Opdrachtnemer is bovendien verplicht om persoonsgegevens te verwerken conform het Privacy Beleid van de Centrale Organisatie, te weten: Financieel Zeker.

    a. Het Privacy Beleid bevat een nadere uitwerking van de onderdelen, zoals omschreven in het tweede lid.
    b. Het Privacy Beleid dient als maatstaf voor uniformiteit en veiligheid in/ van de gegevensverwerking.
    c. Het Privacy Beleid dient als grondslag voor tweedelijns monitoring van de gegevensverwerkingen, zoals omschreven in dit artikel.

DE OVEREENKOMST TOT DIENSTVERLENING

Paragraaf 1: Totstandkoming van de Overeenkomst

ARTIKEL 4: TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst tot dienstverlening komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan.

    a. De aanvaarding kan uitdrukkelijk plaatsvinden. Er is sprake van een uitdrukkelijke aanvaarding, als:

        i. de Opdrachtgever de overeenkomst tot dienstverlening ondertekent; en/ of
        ii. de opdracht schriftelijk wordt bevestigd door de Opdrachtnemer.

    b. De aanvaarding kan ook stilzwijgend plaatsvinden. Er is sprake van een stilzwijgende aanvaarding, als:

        i. De gedragingen van de Opdrachtgever niet anders kunnen worden geïnterpreteerd, dan als een instemming met de voorwaarden; en/ of
        ii. de Opdrachtnemer is begonnen met de werkzaamheden.

2. De Opdrachtnemer heeft altijd het recht om een opdracht te weigeren. Dit geldt ook in de situatie dat er een offerte is uitgebracht aan de Opdrachtgever.

3. De overeenkomsten komen uitsluitend tot stand tussen de Opdrachtgever en de (juridische) entiteit van de Opdrachtnemer.

    a. Dit geldt ook in de situatie dat er sprake is van gunning aan een specifieke medewerk(st)er van de Opdrachtnemer.

4. Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten, is Nederlands Recht van toepassing.

ARTIKEL 5: PERSOONSGEBONDENHEID

1. De opdracht tot dienstverlening is persoonsgebonden. Dat wil zeggen dat de werkzaamheden uitsluitend worden uitgevoerd ten behoeve van de Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor Opdrachtgever geen rechten ontlenen.

ARTIKEL 6: AANBIEDINGEN EN OFFERTES VAN FINANCIËLE INSTELLINGEN

1. De Opdrachtnemer presenteert de offertes namens de Financiële Instelling. De betreffende offertes zijn vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de Financiële Instelling, tenzij dit uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Paragraaf 2: Contactgegevens, Communicatie & Informatie

ARTIKEL 7: CONTACTGEGEVENS

1. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verstrekken van actuele contactgegevens. De Opdrachtnemer mag uitgaan van de juistheid van deze gegevens.
2. Wijzigingen die niet (tijdig) worden doorgegeven aan de Opdrachtnemer, komen – gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst – voor rekening en risico van de Opdrachtgever.
3. De gegevens, zoals bedoeld in artikel 7, lid 1, omvatten in ieder geval, maar niet uitsluitend:

    a. Naam, Adres, Woonplaats;
    b. Telefoonnummer;
    c. E-mailadres.

ARTIKEL 8: COMMUNICATIEMIDDELEN

1. Het staat Partijen vrij om een communicatiemiddel te kiezen dat bij hun past. Zowel digitale communicatiemiddelen, waaronder – maar niet uitsluitend – instant messaging services en e-mail, als fysieke post zijn toegestaan.
2. Partijen mogen er op vertrouwen dat een (digitaal) bericht is ontvangen, wanneer zij een gerichte - maar niet geautomatiseerde - reactie hebben ontvangen.
3. Een geautomatiseerde ontvangstbevestiging, dient enkel ter bewijs dat een (digitaal) bericht is verzonden.

ARTIKEL 9: ALGEMENE INFORMATIE & COMMERCIËLE UITINGEN

1. Alle informatie die de Opdrachtnemer beschikbaar stelt op de website, dan wel andere gegevensdragers, is algemeen van aard, Deze informatie mag niet worden beschouwd als advies in het kader van de verstrekte opdracht, tenzij:

    a. Dit uitdrukkelijk is medegedeeld door de Opdrachtnemer.
    b. De informatie betrekking heeft op de persoonlijke situatie van de Opdrachtgever en onderdeel uitmaakt van een toegespitst advies.

2. Het bepaalde in artikel 9, lid 1, is ook van toepassing, indien de informatie is verstrekt op aanvraag van de Opdrachtgever.
3. Het bepaalde in Artikel 9, lid1 juncto, Artikel 9, lid 2, is ook van toepassing op alle commerciële uitingen van de Opdrachtnemer.

Paragraaf 3: Informatieverplichtingen

ARTIKEL 10: INFORMATIEPLICHT VAN DE OPDRACHTGEVER

1. De Opdrachtgever is verplicht om – gevraagd en ongevraagd – alle relevante informatie te verstrekken aan de Opdrachtnemer.

    a. Onder relevante informatie wordt verstaan: alle informatie die noodzakelijk is voor een correcte uitoefening van de opdracht.
    b. De Opdrachtgever is bovendien verplicht om medewerking te verlenen aan het verplichte klantonderzoek in het kader van de Wet ter Voorkoming van Witwassen en Terrorismefinanciering.

2. Bij het relevantiecriterium, zoals omschreven in Artikel 10, lid 1, kan – onder andere, maar niet uitsluitend – worden gedacht aan: veranderingen in de gezinssamenstelling, het inkomen en/ of de vermogenspositie van de Opdrachtgever.

3. Bij het noodzakelijkheidscriterium, zoals omschreven in Artikel 10, lid 1, sub A, kan – onder andere, maar niet uitsluitend – worden gedacht aan informatie die leidt tot een
aanpassing van de adviezen en/ of de afgesloten financiële producten niet langer toereikend zijn.

4. De Opdrachtnemer kan alleen voldoen aan zijn/ haar zorgplicht, wanneer de Opdrachtgever de informatieverplichtingen, zoals omschreven in Artikel 10, leden 1 tot en met 3, strikt naleeft.

5. De Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie.

Paragraaf 4: Prestatieverplichtingen & Resultaat van de overeenkomst tot Dienstverlening

ARTIKEL 11: PRESTATIEVERPLICHTINGEN

1. De opdracht leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting van de Opdrachtnemer.

2. Met de totstandkoming van de overeenkomst, verbindt de Opdrachtnemer zich tot een inspanningsverplichting.

3. De overeenkomst tot dienstverlening leidt niet tot een resultaatsverplichting voor de Opdrachtnemer, tenzij:

   a. Dit uitdrukkelijk blijkt uit de aard van de overeenkomst; en/of
   b. De Partijen een resultaatsverplichting zijn overeengekomen.

4. De termijnen waarbinnen de opdracht wordt uitgevoerd, kunnen niet worden beschouwd als fatale termijn, tenzij dit schriftelijk is overeengekomen.

ARTIKEL 12:KWALIFICATIE VAN DE ADVIEZEN VAN DE OPDRACHTNEMER

1. Het adviesrapport moet worden gezien als een momentopname. Deze adviezen worden gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de – op dat moment – geldende wet- en regelgeving.

ARTIKEL 13 PRO-FORMA MAANDLASTENBEREKENING

1. In het adviesrapport wordt een pro-forma maandlastenberekening opgenomen.

    a. De Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan de pro-forma berekeningen met betrekking tot de kosten van het financieel product en de doorwerking hiervan in de maandlasten.
    b. De definitieve berekening kan pas worden verschaft, nadat de Opdrachtgever de offerte heeft geaccepteerd.
    c. Financiële producten kunnen onderhevig zijn aan premie- en/of rentewijzigingen. Hierdoor kan de pro-forma berekening afwijken van de definitieve berekening. De pro-forma berekening is dus voorlopig van aard en dient ter indicatie.

Paragraaf 5: Inschakeling van Externe Partijen

ARTIKEL 14: INSCHAKELING VAN EXTERNE ADVISEURS

1. De Opdrachtnemer mag – indien noodzakelijk – externe adviseurs inschakelen voor de uitvoering van werkzaamheden. Dit zijn – onder andere – maar niet uitsluitend:

    a. Accountants.
    b. Advocaten.
    c. Fiscalisten.
    d. Boekhoudkundige kantoren.

2. Indien de situatie, zoals omschreven in Artikel 14, lid 1, zich voordoet, zal de Opdrachtnemer hierover in overleg treden met de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is verplicht om externe adviseurs zorgvuldig te selecteren.

    a. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen dan externe adviseurs.

3. De kosten worden doorbelast aan de Opdrachtgever.

ARTIKEL 15: INSCHAKELING VAN DERDEN

1. De Opdrachtnemer mag derden inschakelen voor de uitvoering van haar werkzaamheden. Het gaat hierbij om Partijen die niet – conform Artikel 14, lid 1 – worden aangemerkt als Externe Adviseurs.

2. Onder derden wordt – onder andere – maar niet uitsluitend verstaan:

    a. Uitzendkrachten.
    b. Gedetacheerde krachten.
    c. Freelancers.

3. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor derden, zoals omschreven in Artikel 15, lid 1, juncto Artikel 15, lid 2.

    a. De verantwoordelijkheid voor derden, zoals omschreven in Artikel 15, is gelijk aan de verantwoordelijkheid voor werknemers in loondienst van de Opdrachtnemer.

Paragraaf 6: Opschortingsbevoegdheid Opdrachtnemer

ARTIKEL 16: OPSCHORTINGSBEVOEGDHEDEN VAN DE OPDRACHTNEMER

1. De Opdrachtnemer is bevoegd om de levering van zijn/ haar diensten op te schorten, indien de Opdrachtgever niet voldoet aan zijn/ haar verplichtingen, zoals omschreven in Artikel 10.

    a. De opschortingsbevoegdheid komt te vervallen, zodra de Opdrachtgever heeft voldaan aan zijn/ haar verplichtingen, zoals omschreven in Artikel 10.

2. De Opdrachtnemer is bevoegd om de levering van zijn/ haar diensten op te schorten, indien de Opdrachtgever niet, dan wel niet tijdig en/ of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken, heeft voldaan aan zijn/ haar informatieplicht.

    a. De opschortingsbevoegdheid komt te vervallen, zodra de Opdrachtgever heeft voldaan aan zijn/ haar verplichtingen, zoals omschreven in Artikel 10.

3. De Opdrachtnemer is bevoegd om de levering van zijn/ haar diensten op te schorten, indien, de Opdrachtgever op andere wijze(-n) niet aan zijn informatieverplichtingen heeft voldaan.

    a. De opschortingsbevoegdheid komt te vervallen, zodra de Opdrachtgever heeft voldaan aan zijn/ haar verplichtingen, zoals omschreven in Artikel 10.

Paragraaf 7: Ontbinding van de overeenkomst

ARTIKEL 17: ONTBINDINGSRECHT VAN DE OPDRACHTGEVER

1. De Opdrachtgever heeft het recht om de overeenkomst te ontbinden, als de Opdrachtnemer – zelfs na een deugdelijke ingebrekestelling – toerekenbaar in gebreke blijft om aan zijn/ haar verplichtingen te voldoen
2. De betalingsverplichtingen die zijn ontstaan – tot aan het moment van ontbinding – en/ of betrekking hebben op diensten die al zijn geleverd, blijven bestaan.

VERGOEDINGEN & (TUSSENTIJDSE) PRIJSWIJZIGINGEN

Paragraaf 1: Vergoedingen

ARTIKEL 18 VERGOEDINGEN

1. Voorafgaand aan de dienstverlening, maken Partijen afspraken over de vergoeding.
    a. Voor schadeverzekeringen ontvangt de Opdrachtnemer een vergoeding in de vorm van Provisie, of een abonnement.
    b. Voor Consumptieve kredieten ontvangt de Opdrachtnemer een vergoeding in de vorm van Provisie.
    c. Voor de overige financiële producten ontvangt de Opdrachtnemer een vergoeding in de vorm van een uurtarief, vast bedrag, abonnementstarief, of een combinatie hiervan.

Paragraaf 2: (Tussentijdse) Prijswijzigingen

ARTIKEL 19: (TUSSENTIJDSE) PRIJSWIJZIGINGEN

1. Wijzigingen in de Overheidsbelastingen en/of -heffingen, worden altijd doorberekend aan de Opdrachtgever.
2. De Opdrachtnemer mag de overeengekomen tarieven tussentijds verhogen, als:
    a. Er sprake is van een stijging in de kostprijs van de benodigde materialen;
    b. Er sprake is van een stijging in de kostprijs van de benodigde diensten; en/ of
    c. Er Sprake is van een stijging van andere kosten die de kostprijs van de Opdrachtnemer beïnvloeden.

BETALINGSCONDITIES & WANBETALING

Paragraaf 1: Betalingscondities

ARTIKEL 20: BETALINGSCONDITIES

1. Betaling vindt plaats binnen veertien dagen na de factuurdatum, op een door de Opdrachtnemer voorgeschreven wijze, tenzij:

   a. Schriftelijk anders is overeengekomen; en/ of
   b. De factuur anders vermeld.

Paragraaf 2: Wanbetaling

ARTIKEL 21: INGEBREKESTELLING & BUITENGERECHTELIJKE INCASSOKOSTEN

1. Wanneer de Opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet, wordt het openstaande bedrag direct vermeerderd met de wettelijke rente. Een voorafgaande ingebrekestelling is hiervoor niet noodzakelijk.
2. De Opdrachtgever zal – na het verstrijken van de betalingstermijn – in gebreke worden gesteld door de Opdrachtnemer.
3. In de situatie dat de Opdrachtgever blijvend verzuimt om te voldoen aan zijn/ haar betalingsverplichting, kan de Opdrachtnemer besluiten om zijn/ haar vordering uit handen te geven. De buitengerechtelijke incassokosten komen eveneens voor rekening van de Opdrachtgever.
4. De vergoedingen voor de Buitengerechtelijke Incassokosten zijn vastgesteld in het Besluit Vergoeding Buitengerechtelijke Incassokosten. De vergoedingen zijn als volgt:

   - 15% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de eerste EUR 2.500,- van de vordering;
   - 10% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 2500 van de vordering;
   - 5% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 5000 van de vordering;
   - 1% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 190.000 van de vordering;
   - 0,5% over het meerdere van de hoofdsom met een maximum van € 6775.

ARTIKEL 22: TOEREKENING BETALINGSVOLGORDE

1. Wanneer de Opdrachtgever (deel-)betalingen verricht, worden de (deel-)betalingen als volgt toegerekend:

    a. allereerst worden de (deel-)betalingen in mindering gebracht op de openstaande (buitengerechtelijke) kosten.
    b. Aansluitend strekt de (deel-)betaling – indien de (buitengerechtelijke) kosten volledig zijn voldaan – tot een mindering op de verschuldigde rente.
    c. Tot slot strekt de (deel-)betaling – indien de verschuldigde rente volledig is betaald – tot een mindering op de openstaande facturen.

2. In de situatie dat er sprake is van meerdere openstaande facturen, dan is de ouderdom van de factuur leidend. Dat wil zeggen: de (deel-)betaling wordt allereerst in mindering gebracht op de oudste factuur.

    a. Van de – in Artikel 22, lid 1, juncto, Artikel 22, lid 2 – omschreven betalingsvolgorde, kan niet worden afgeweken, ook al vermeld de Opdrachtgever in de omschrijving dat zijn/ haar (deel-)betaling toeziet op een andere factuur.

3. De - in artikel 20,lid 1, juncto Artikel 20, lid 2 - omschreven wijze van toerekening in de betalingsvolgorde, zal worden gehanteerd tot aan het moment dat de Opdrachtgever volledig heeft voldaan aan zijn betalingsverplichting.

Paragraaf 3: Verrekening & Opschorting van de Betaling

ARTIKEL 23: VERREKENINGS- EN OPSCHORTINGSVERBOD OPDRACHTGEVER

1. Verrekening van de factuur met een gestelde tegenvordering is niet toegestaan, tenzij:

    a. de Opdrachtnemer de tegenvordering uitdrukkelijk en zonder voorbehoud heeft erkend; en/ of
    b. de tegenvordering in rechte onherroepelijk is vastgesteld

2. Opschorting van de betaling, in verband met een gestelde tegenvordering, is niet toegestaan, tenzij:

    a. de Opdrachtnemer de tegenvordering uitdrukkelijk en zonder voorbehoud heeft erkend; en/ of
    b. de tegenvordering in rechte onherroepelijk is vastgesteld

ARTIKEL 24: OPSCHORTINGSBEVOEGDHEID VAN DE OPDRACHTNEMER

1. De Opdrachtnemer is bevoegd om de levering van zijn/ haar diensten op te schorten, indien de kredietwaardigheid van de Opdrachtgever daartoe aanleiding geeft.
2. De opschortingsbevoegdheid komt te vervallen, zodra de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn/ haar betalingsverplichting heeft gesteld.

AANSPRAKELIJKHEID & OVERMACHT

Paragraaf 1: Aansprakelijkheidsbeperkingen & Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

ARTIKEL 25: BEROEPSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

1. De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer, waaronder diens bestuurders, werknemers en/ of ingeschakelde derden – niet zijnde externe adviseurs – is beperkt tot het uitgekeerde schadebedrag onder de Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
    a. Het uit te keren schadebedrag is inclusief het eigen risico van de Opdrachtnemer;
    b. Het uit te keren schadebedrag bedraagt maximaal EUR 1.000.000,- per aanspraak; en
    c. Het uit te keren schadebedrag bedraagt maximaal EUR 1.500.000,- per verzekeringsjaar.
2. Belanghebbenden kunnen op verzoek meer informatie krijgen over de Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

ARTIKEL 26: OVERIGE AANSPRAKELIJKHEIDSBEPERKINGEN

1. Als er geen dekking wordt verleend onder de Beroepsaansprakelijkheidsverzekering, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot de hoogte van het factuurbedrag. Voor een schadevergoeding in de zin van dit artikellid, is het daarnaast vereist dat:
    a. er sprake is van een causaal verband tussen de verstrekte opdracht en de ontstane schade; en
    b. dat de schade is veroorzaakt door de Opdrachtnemer, diens bestuurders, werknemers en/ of ingeschakelde derden, niet zijnde externe adviseurs.

2. Bij dienstverlening met een betalingsverplichting in de vorm van provisie, geldt dat de aansprakelijkheid is beperkt tot de – door de Financiële Instelling – in rekening gebrachte premie. Voor een schadevergoeding in de zin van dit artikellid, is het daarnaast vereist dat:

    a. er sprake is van een causaal verband tussen de verstrekte opdracht en de ontstane schade; en
    b. dat de schade is veroorzaakt door de Opdrachtnemer, diens bestuurders, werknemers en/ of ingeschakelde derden, niet zijnde externe adviseurs.

Paragraaf 2: Aansprakelijkheidsuitsluitingen

ARTIKEL 27: UITSLUITING VAN AANSPRAKELIJKHEID

1. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaat, doordat de Opdrachtgever niet aan zijn/ haar verplichtingen - zoals omschreven in Artikel 10, heeft voldaan – waardoor sprake is van een onvolledige, onjuiste en/ of ontijdige informatieverstrekking.

2. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat, vanwege fouten in de software en/ of andere computerprogrammatuur, tenzij de Opdrachtnemer de schade kan verhalen op de betreffende leverancier.

3. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat, doordat (digitale) berichten van de Opdrachtgever hem/ haar niet hebben bereikt.

    a. Een (digitaal) bericht heeft de Opdrachtnemer bereikt, als er is voldaan aan de voorwaarden van Artikel 8, lid 2, juncto, lid 3.

4. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat, doordat de Opdrachtgever niet (tijdig) heeft voldaan aan zijn/ haar betalingsverplichting ten aanzien van de afgesloten financiële producten.

    a. De betalingsverplichting – in de zin van dit artikellid – omvat:

        i. In rekening gebrachte premies en/ of
        ii. In rekening gebrachte renten.

5. Artikel 27 is niet van toepassing, als de schade is ontstaan door opzettelijk, of bewust roekeloos handelen van ondergeschikten.

    a. Onder ondergeschikten wordt – in de zin van dit artikellid – verstaan:

        i. Personeel in loondienst van de Opdrachtnemer; en/ of
        ii. Derden, zoals omschreven in Artikel 15.

Paragraaf 3: Overmacht

ARTIKEL 28: OVERMACHT

1. De Opdrachtnemer kan niet worden gehouden tot nakoming van zijn/ haar verplichtingen, indien er sprake is van een overmachtssituatie.

   a. Onder overmacht van de Opdrachtnemer wordt verstaan: een niet-toerekenbare onmogelijkheid om een verplichting na te komen, waarbij geen nakoming en/ of schadevergoeding kan worden gevorderd door de
   b. Opdrachtgever. De Opdrachtnemer heeft – ingeval van overmacht- het recht om de overeenkomst te ontbinden.
   Onder een overmachtssituatie bij de Opdrachtnemer wordt – onder andere, maar niet uitsluitend – verstaan:

      i. Verzuim en/ of tekortkomingen bij zijn/ haar leveranciers, externe adviseurs en derden, niet zijnde derden in de zin van artikel 15.
      ii. Brand
      iii. Werkstaking, of uitsluiting
      iv. Rellen, of oproer
      v. Oorlog
      vi. Overheidsmaatregelen
      vii. Alle overige omstandigheden van zodanige aard, dat nakoming niet langer in redelijkheid kan worden gevergd.

KLACHTEN & RECHTSMIDDELEN

Paragraaf 1: Interne klachtenprocedure

ARTIKEL 29 INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. De Opdrachtnemer kan niet worden gehouden tot nakoming van zijn/ haar verplichtingen, indien er sprake is van een overmachtssituatie.

   a. De contactgegevens en -mogelijkheden staan vermeld in de Dienstenwijzer.
   Om de onafhankelijkheid van de klachtbehandeling te borgen, worden de klachten ingediend bij de Compliance Officer van de Centrale Organisatie.
   b. Nadat de klacht is ingediend, neemt de Compliance Officer – binnen vijf werkdagen – contact op, om een afspraak te maken.

2. De Opdrachtgever wordt als eerste in de gelegenheid gesteld om zijn zienswijze kenbaar te maken. Aansluitend krijgt de Opdrachtnemer de gelegenheid om hier op te reageren.

3. Nadat beide Partijen (voldoende) gehoord zijn, brengt de Compliance Officer een advies uit aan de Opdrachtnemer.

    a. Het advies wordt enkel uitgebracht, als de zienswijze(n) – met inbegrip van eventuele bewijsstukken – voldoende duidelijkheid scheppen.
    b. Mochten er – nadat beide Partijen gehoord zijn – toch nog onduidelijkheden blijven bestaan, dan ontvangen Partijen een uitnodiging nogmaals te reageren.

4. Het staat de Opdrachtnemer vrij om het advies – al dan niet - op te volgen.

5. De interne klachtenprocedure eindigt met het uitbrengen van een advies.

    a. De Compliance Officer streeft er naar om de klachtenprocedure binnen vier weken af te ronden.
    b. Indien de interne klachtenprocedure niet leidt tot een oplossing, dan heeft de Opdrachtnemer de mogelijkheid om zijn/ haar klacht - binnen drie maanden na het eindigen van de interne klachtenprocedure – voor te leggen aan het Klachteninstituut voor Financiële Dienstverlening (KIFID).

Paragraaf 2: Verval van het klachtrecht

ARTIKEL 30: VERVAL VAN RECHT

1. Klachten moeten – binnen zestig dagen na het ontstaan – worden ingediend. Onder ontstaan moet worden begrepen:

    a. De ontvangst van de stukken, informatie en/ of factuur waarop de klacht betrekking heeft en/ of;
    b. Het moment waarop de Opdrachtgever bekend is geworden met de wanprestatie van de Opdrachtnemer.

        i. Onder bekend worden moet worden begrepen: het moment waarop de Opdrachtgever naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid kennis heeft kunnen nemen van de wanprestatie.

2. Een overschrijding van de termijn, zoals omschreven in artikel 30, lid 1, leidt tot een verval van het klachtrecht.

3. Het indienen van de klacht leidt niet tot een opschortingsbevoegdheid van de betalingsverplichting.

4. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden - uit welke hoofde dan ook - die de Opdrachtgever toekomen in verband met de werkzaamheden van de Opdrachtnemer, vervallen binnen vijf jaar na bekendwording met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

    a. Onder bekendwording moet worden verstaan: het moment waarop de Opdrachtgever naar de maatstaven van de redelijkheid en billijkheid kennis heeft kunnen nemen van deze rechten en bevoegdheden.

Paragraaf 3: Rechtsmiddelen & Forumkeuze

ARTIKEL 31: AANSLUITING KIFID

1. Wanneer de Opdrachtnemer opereert als Aangesloten Instelling, dan is hij/ zij – via de Centrale Organisatie – aangesloten bij het Klachteninstituut voor Financiële Dienstverlening, onder nummer 300012172.

2. De Centrale Organisatie is – in beginsel – niet bindend aangesloten.

    a. Nadere informatie over bindende, dan wel niet-bindende uitspraken, is beschikbaar op de website van het **Kifid.**

3. De Opdrachtnemer heeft een beslissende invloed op het bepaalde in artikel 29, lid 1, sub a.

    b. In de situatie dat er sprake is van een bindende uitspraak, maar het schadebedrag overschrijdt de drempelwaarde van EUR 100.000,-, dan is de uitspraak alsnog niet-bindend.

4. Bij bindende uitspraken, waarbij het schadebedrag de drempelwaarde van EUR 25.000,- overschrijdt, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de Commissie van Beroep Kifid.

a. Geschillen die zijn voorgelegd aan de Commissie van Beroep Kifid, worden – ingeval van rechtsgang naar de Burgerlijk Rechter – uitsluitend marginaal getoetst.
b. Een marginale toetsing houdt in dat de Rechter alleen kijkt, of het Kifid in redelijkheid tot de beslissing is gekomen. Alleen in uitzonderlijke situaties, waarbij sprake is geweest van grove fouten, wordt de uitspraak opzij geschoven.

5. Bij niet-bindende uitspraken, kan de Opdrachtgever in beroep bij de Burgerlijk Rechter.

   a. Alle geschillen kunnen worden voorgelegd. Er is geen minimaal schadebedrag vereist om in beroep te kunnen gaan bij de Burgerlijk Rechter.
   b. De Burgerlijk Rechter behandelt de gehele zaak opnieuw.

6. Het bepaalde in artikel 31, leden 1 tot en met 3, is niet van toepassing op incassotuchtklachten.

7. Het bepaalde in artikel 31, leden 1 tot en met 3, is eveneens niet van toepassing op klachten over de bescherming van Persoonsgegevens. Deze klachten moeten worden voorgelegd aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

   a. Nadere informatie is beschikbaar op de website van de **Autoriteit Persoonsgegevens.**

ARTIKEL 32 : FORUMKEUZE

1. Op alle vorderingen, die worden voorgelegd aan de Burgerlijk Rechter, is het Nederlands Recht van toepassing en zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank Oost-Brabant.

CENTRALE ORGANISATIE

Financieel Zeker
Freddy van Riemsdijkweg 20
5657 EE Eindhoven

040 - 304 1767
welkom@financieel-zeker.nl
www.financieel-zeker.nl

Openingstijden
Op werkdagen van 09:00 tot 17:00

Postadres
Postbus 40
5580 AA Waalre

Aansluitinggegevens
KVK: 17203722 – www.kvk.nl
AFM: 12016626 – www.afm.nl
Kifid: 300012172 – www.kifid.nl

Onafhankelijk advies

financieel zeker®

Hypotheken | Verzekeringen | Geld voor Later | Verduurzamen