

**Service  
Overeenkomst**

*voor het beheer van  
particuliere financiële producten*



**vandenende**





## Informatie over onze dienstverlening

Wij streven naar helderheid en transparantie over hetgeen u van ons mag verwachten en hoe wij daarvoor beloofd worden. Met dit servicecertificaat leggen wij dit in duidelijke afspraken vast.

## Aard van de overeenkomst

Voor zover deze hoedanigheid betrekking heeft op het beheer van financiële producten geldt dit servicecertificaat alleen voor de particuliere consument die niet (mede) handelt in de uitoefening van een vrij beroep of bedrijf.

## Onze officiële gegevens:

Vandenende

Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Utrecht en omstreken onder nummer: 30178940

Bezoekadres:  
Hoofdstraat 10  
2678 CK De Lier

Postadres:  
Postbus 100  
2678 ZJ De Lier

Telefoon: 0174- 53 02 01

Fax: 0174-53 02 30

Email: [info@vandenende.nl](mailto:info@vandenende.nl)

Internet: [www.vandenende.nl](http://www.vandenende.nl)

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12010512

Wij zijn actief op het gebied van:

Schadeverzekeringen

Levensverzekeringen en Pensioenen

Hypothecair Krediet

Sparen en betalen

Beleggen

## Registraties en lidmaatschappen:

KiFiD : 300.006894

Wij zijn lid van/aangesloten bij:

Adfiz Adviseurs in financiële zekerheid

RPC Register Pensioen Consultants

SEH Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs

RMiA Register Makelaar in Assurantiën

## Onze dienstverlening

Met Vandenende kiest u voor een hoogwaardige dienstverlening. Zowel onze organisatie als onze medewerkers voldoen aan de hoogste kwaliteitseisen. Een keuze voor ons kantoor betekent een keuze voor professionele ondersteuning waarbij vanuit een zorgvuldig ingerichte organisatie het beheer van uw verzekeringen door gekwalificeerde medewerkers wordt uitgevoerd.

Wij zijn erkend als Register Makelaar in Assurantiën, een register van de hoogst gekwalificeerde assurantiëkantoren van Nederland. Een zelfde erkenning hebben wij voor een aantal van onze pensioenadviseurs die zich Register Pensioenconsultant mogen noemen.

Ons kantoor is volledig onafhankelijk. Dit betekent dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van specifieke banken of verzekeraars. Bovendien zijn wij een zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft zeggenschap in onze onderneming.

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Onze basisdienstverlening met betrekking tot particuliere financiële producten is te onderscheiden in drie soorten.

### **Categorie A:**

Dienstverlening waarvan wij van te voren afspreken dat wij die dienstverlening zeker voor u zullen verrichten. Bijvoorbeeld de opname en het bijhouden van uw verzekeringsgegevens in onze automatiseringssystemen; het bijhouden van het kennisniveau, innovatie, de basisdiensten met betrekking tot premiebewaking en de beschikbaarheid van een helpdesk (tot een maximum van 1 uur per jaar).

### **Categorie B:**

Dienstverlening waarvan het bij het afsluiten van de dienstverleningsovereenkomst onzeker is of en zo ja hoe vaak u daarvan gebruik zult maken. Een voorbeeld hiervan is onze begeleiding bij een schade. Omdat u uiteraard niet van te voren weet of u te maken krijgt met een schade weet u ook niet hoe vaak u van onze deskundigheid op dat punt gebruik zult maken.

### **Categorie C:**

Naast de basis dienstverlening bieden wij onze cliënten de mogelijkheid om gebruik te maken van onze aanvullende dienstverlening. Indien u hiervan gebruik wenst te maken kunt u bij ons een offerte opvragen.

## Onze beloning

Voor de werkzaamheden onder categorie A brengen wij u een vaste jaarvergoeding in rekening. Voor de werkzaamheden onder categorie B worden wij beloond vanuit provisie. De provisie is een bepaald percentage van de premie die u aan de verzekeringsmaatschappij betaalt. De hoogte van de provisie is afhankelijk van het soort verzekering en van de verzekeringsmaatschappij. Op uw verzoek informeren wij u over de hoogte van de door ons ontvangen provisie. Voor de werkzaamheden onder categorie C zullen wij vooraf met u afspraken maken. Hieronder vindt u een omschrijving van de inhoud van de categorieën van onze dienstverlening en het kwaliteitsniveau daarvan.

### Categorie A: Dienstverlening

- Onze gediplomeerde medewerkers beschikken over actuele verzekeringskennis;
- Wij maken gebruik van betrouwbare software zodat wij in een oogwenk kunnen beschikken over uw verzekeringsgegevens en gemaakte afspraken duidelijk vast kunnen leggen;
- Onze automatisering is uitbesteed aan een professioneel netwerkbeheerder die de veiligheid en beschikbaarheid van uw gegevens garandeert;
- Onder andere door lidmaatschap van brancheorganisaties volgen wij alle relevante ontwikkelingen in de markt die voor u van belang kunnen zijn;
- Wij stellen onze administratie open voor periodieke accountantscontrole ter bewaking van onze processen;
- Wij incasseren de meeste premies namens verzekeraars zodat deze zo nauw mogelijk aansluiten op wijzigingen;
- Wij controleren de premies en restituties die door verzekeraars met u verrekend worden;
- Wij bewaken een tijdige premiebetaling zodat uw verzekeringsdekking niet in gevaar komt;
- Naast de bereikbaarheid tijdens kantooruren zijn wij 24 uur per dag, 365 dagen per jaar bereikbaar in geval van calamiteiten;
- Onze omvang (top 30 in Nederland) gebruiken wij om goed voor u in te kopen, en uw zaken goed geregeld te krijgen op de manier die wij met u zijn overeengekomen.
- Wij zijn verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

### Recht op gebruik van onze helpdesk

Voor al uw vragen over het via ons geadmistreerde verzekeringspakket, of verzekeringsgerelateerde vragen in het algemeen kunt u een beroep doen op onze medewerkers. Dit kan in de vorm van een bezoek aan ons kantoor, maar dat mag ook telefonisch. Wij hanteren hierbij een “fair use policy” met een maximum van 1 uur per jaar.

## **Categorie B: Werkzaamheden**

### **– Schadebehandeling**

- U kunt ons 24 uur per dag, 365 dagen per jaar voor schadecalamiteiten bereiken. Bij de behandeling van uw vragen beperken wij ons tot de via ons geadmisteerde verzekeringen;
- Nadat er zich een schade heeft voorgedaan adviseren wij u direct over het overkomen van de eerste problemen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het vervangen van hang- en sluitwerk na een inbraak, vervangend verblijf in een hotel na brand, of vervangend vervoer na een aanrijding. Hierin betrekken we dan uiteraard ook de dekking van uw verzekeringen waar dit van toepassing is;
- Namens u informeren wij terstond de verzekeringsmaatschappijen die betrokken zijn bij uw schade;
- Gedurende de gehele schadeafwikkeling verzorgen wij de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappij waarbij het risico is verzekerd. Wij beperken hierbij de administratieve last voor u zo veel als mogelijk;
- Wij korten de afwikkelingstijd van schades in door vergaande schaderegelingsbevoegdheden op ons te nemen;
- Wij toetsen het standpunt van verzekeraars over de afwikkeling van de schades die u claimt. Indien het ingenomen standpunt niet juist is, behartigen wij uw belangen in de discussie met de betrokken verzekeraar. Deze dienstverlening strekt totdat er sprake is van een juridische beslechting van het geschil;
- In de gehele begeleiding is het ons doel dat u die schadevergoeding ontvangt waarop u naar de letter en geest van de polisvoorwaarden recht heeft zodat u de dekking van uw verzekering(en) optimaal kunt benutten.

### **– Verwerking van mutaties**

- Alle vragen die u heeft ten aanzien van het afsluiten of het aanpassen van particuliere schadeverzekeringen kunt u aan ons stellen. In de meeste gevallen zullen wij u direct het antwoord kunnen geven. In de overige gevallen nemen wij namens u contact op met de verzekeraar en informeren wij u nadat wij het antwoord van de verzekeraar hebben vernomen;
- Wij begeleiden u bij het correct aanvragen van particuliere verzekeringen. Hierbij streven wij naar een correcte verstrekking van gegevens zodat hierover in geval van schade geen enkele discussie kan ontstaan;
- Wij verzorgen namens u alle contacten met de verzekeraar in het aanvragen en/of aanpassen van de verzekeringen. Deze kunnen zowel schriftelijk als mondeling zijn. Wij beperken hierbij de administratieve last zo veel als mogelijk voor u;

- De verzekeringsdocumenten die de verzekeraar opstelt controleren wij. Hierbij letten wij vooral op de vraag of de door u gewenste aanpassingen correct zijn uitgevoerd en of hiervoor de juiste premieverrekening gemaakt wordt;
- Voor alle handelingen in deze categorie geldt dat deze geschieden op basis van een voorafgaand verzoek van u.

## **Categorie C: Aanvullende dienstverlening**

Naast de basis dienstverlening bieden wij onze cliënten de mogelijkheid om gebruik te maken van onze aanvullende dienstverlening. Indien u hiervan gebruik wenst te maken kunt u bij ons een offerte opvragen. Deze aanvulling betreft onder andere de volgende diensten:

- Een periodieke analyse waarbij de verzekeringen welke u heeft afgesloten tegen betere condities kunnen worden overgesloten. U kunt dan denken aan betere voorwaarden en/of lagere premies van bijvoorbeeld uw autoverzekering of inboedelverzekering. Hierbij dient zorgvuldig beoordeeld te worden of de kosten van de analyse opwegen tegen het te bereiken voordeel.
- Advies en bemiddeling met betrekking tot complexe financiële producten. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan hypotheeken, levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.
- Het registreren van schadeverzekeringen die u elders heeft afgesloten. In onze adviezen aan u houden wij dan rekening met deze aldus bij ons geregistreerde verzekeringen. Wij kunnen u op deze wijze ook attenderen op eventuele dubbele verzekeringen waardoor u premies kunt besparen.
- Indien u dat wenst brengen wij u in contact met experts waarmee wij samenwerken die u bijvoorbeeld kunnen helpen met het aanbrengen van beveiligingen rondom uw woning en het maken van taxaties van de waarde van uw woning, inboedel en kostbaarheden.

## **Wat verwachten wij van u?**

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn is het noodzakelijk dat u ons volledig en naar waarheid informeert over uw situatie. Bij het beheer van uw verzekeringen of andere producten dient u ons ook op de hoogte te stellen van alle wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie.

Zo verwachten wij van u dat u ons direct informeert over bijvoorbeeld wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, overlijden, echtscheiding, samenwonen enz.), wijzigingen in uw inkomenspositie, wijziging van adres, verbouwing, grote aankopen, wijziging van bankrelatie, beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen en alle andere veranderingen die zich in uw situatie voordoen.

Wij vragen u de gegevens in de correspondentie en documenten die u van ons ontvangt na te gaan op juistheid. Het is van groot belang een administratieve fout, of een misverstand over uw wensen tijdig te signaleren en te kunnen herstellen. Mocht u onjuistheden constateren dan verwachten wij van u dat u ons daarvan direct op de hoogte stelt. Het ontbreken van (de juiste) berichten van uw zijde kan grote consequenties hebben voor de dekking voor de risico's die u wilt verzekeren of verzekerd heeft!

Wij vragen u ons voortdurend uw meest actuele emailadres beschikbaar te stellen zodat wij gebruik kunnen maken van digitale communicatie om snel en direct met u te kunnen communiceren.

## Betalingen

Wij maken met u duidelijke afspraken over wie verschuldigde premies incasseert. Premies worden bij u in rekening gebracht door ons kantoor of rechtstreeks door de verzekeraar. Wanneer er sprake is van betalingsachterstand behouden wij ons het recht voor om u kosten in rekening te brengen voor het incasseren van de gefactureerde bedragen. De intern gemaakte kosten bedragen € 15,- per factuur, externe kosten zullen wij volledig aan u doorbelasten. Indien u verwacht premies niet op tijd te kunnen voldoen, informeert u ons dan tijdig zodat wij samen met u naar een oplossing kunnen zoeken.

## Klachten

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. In dat geval verzoeken wij u ons daarover direct te informeren. Wij zullen dan samen met u naar een oplossing zoeken en indien nodig uw klacht volgens onze interne klachtenprocedure in behandeling nemen.

Wanneer wij niet samen tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KifID)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel: 0900-3552248  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Looptijd, opschorting en beëindiging

Deze overeenkomst treedt in werking zodra de eerste betaling voldaan is. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen. U kunt deze overeenkomst te allen tijde opzeggen, ook als deze voor bepaalde tijd geldt, zodra u geen enkele verzekering meer via Vandenende heeft lopen. Opzegging door u of Vandenende levert geen wanprestatie op en maakt niet schadeplichtig. Opzegging door u of Vandenende laat evenwel onverlet dat u de tot dan toe wegens de opdracht verschuldigde vergoeding aan Vandenende dient te voldoen. Vandenende is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of deze overeenkomst te ontbinden, indien u de verplichtingen niet of niet volledig nakomt.



## Wijziging

Indien blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen in onderling overleg deze overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële, kwalitatieve en/of andere consequenties zal hebben, zal Vandenende u hierover inlichten. Vandenende is bevoegd deze overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Indien dit een wezenlijke afwijking van de overeenkomst tot gevolg heeft, bent u bevoegd de overeenkomst te ontbinden. Dat laat evenwel onverlet dat u de tot dan toe wegens de opdracht verschuldigde vergoeding aan Vandenende dient te voldoen.

Wanneer uw hoedanigheid wijzigt van particulier consument naar iemand die (mede) handelt in de uitoefening van een vrij beroep of bedrijf zal dit servicecertificaat worden omgezet naar een servicecertificaat voor het beheer van particuliere alsmede zakelijke financiële producten. Hiervoor gelden andere voorwaarden.

## De kleine lettertjes

De Algemene Dienstverleningsvoorwaarden van Vandenende zijn van toepassing op deze overeenkomst en maken hiervan deel uit.

### Artikel 1: Definities

- 1.1 Financiële Dienstverlener: Vandenende. gevestigd te De Lier, Hoofdstraat 10, 2678 CK, hierna te noemen: "FD".
- 1.2 Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon aan wie FD enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 Opdracht: De door Opdrachtgever aan FD verstrekte Opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
- 1.4 Financieel Product: De hypotheek, verzekering, belegging- of spaarrekening of het krediet waarover FD zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan FD zal bemiddelen.
- 1.5 Financiële Instelling: De partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.

### Artikel 2: Opdracht

- 2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en FD wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat FD een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. FD 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.
- 2.2 Alle aan FD verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met FD en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij FD werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan FD verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van FD, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
- 2.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door FD opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
- 2.5 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders en/of vennoten van FD 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 FD werkzaam zijn.
- 2.6 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar Opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door FD zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

### Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen FD

- 3.1 Door FD namens een Financiële Instelling aan Opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Financiële Instelling.
- 3.2 Aan door FD 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 Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan FD een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 3.3 Door FD aan Opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan FD een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

#### **Artikel 4: Communicatie**

- 4.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan FD heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht FD heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.
- 4.2 Algemene, al dan niet op Internet, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever door FD verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door FD gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van FD het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.
- 4.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan FD heeft bekend gemaakt, mag FD erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

#### **Artikel 5: Inschakeling derden**

- 5.1 Het is FD toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever.
- 5.2 Voor zover FD 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 tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. FD is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 5.3 FD is niet 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 in artikel 5.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

#### **Artikel 6: Honorarium en betaling**

- 6.1 Het voor haar dienstverlening aan FD toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan Opdrachtgever door de financiële instelling in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief of vast honorarium worden overeengekomen. Partijen maken hier steeds op voorhand afspraken over.
- 6.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. FD 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, welke de kostprijs van FD beïnvloeden.
- 6.3 Facturen van FD dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door FD voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.4 Voor zover FD namens een Financiële Instelling renten of premies aan Opdrachtgever in rekening brengt, dient Opdrachtgever zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, voldoen van in rekening gebrachte premies en/of rente tot gevolg kan hebben dat de door hem afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico, dan wel kan leiden tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop een afgesloten hypotheek betrekking heeft.
- 6.5 Verrekening door Opdrachtgever van door FD 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 FD uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

- 6.6 Indien Opdrachtgever de door FD in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, raakt Opdrachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan FD te voldoen kan FD de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten wordt vastgesteld op 15% van het bedrag waarvan betaling wordt gevorderd.
- 6.7 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.
- 6.8 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van FD aanleiding geeft, is FD bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

#### **Artikel 7: Informatie van Opdrachtgever**

- 7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan FD die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen of de vermogenssituatie van Opdrachtgever, dat FD haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 7.2 FD kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.
- 7.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van FD zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is FD bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht.
- 7.4 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan FD verschaft informatie.

#### **Artikel 8: Aansprakelijkheid van FD**

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van FD alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door FD bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van FD wordt uitgekeerd, inclusief het door FD te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
- 8.2 In het geval de in artikel 8.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van FD in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van FD alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door FD 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 FD geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van FD en de hare beperkt tot 10 procent van de door de Financiële Instelling aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie.
- 8.3 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 ontlenen.
- 8.4 FD is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de Opdrachtgever verstrekte inlichtingen.
- 8.5 FD is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door FD gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door FD kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.

- 8.6 FD is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan FD verzonden (email)berichten FD niet hebben bereikt.
- 8.7 FD 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 FD, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8 FD 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 verstreken.
- 8.9 FD is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de Financiële Instelling er niet of niet tijdig voor zorg draagt dat de voor het passeren van de hypotheekakte benodigde stukken gereed zijn en/of de geldmiddelen niet of tijdig bij de notaris in depot staan.
- 8.10 In het geval FD adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft FD een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. FD 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 FD niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige Financiële Instelling, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.
- 8.11 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van FD voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 8.12 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met FD indien FD zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens Opdrachtgever te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door Opdrachtgever te worden nagekomen.

#### **Artikel 9: Overmacht**

- 9.1 FD is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor FD redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van FD ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van FD geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor haar risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij haar leveranciers, onderaannemers, vervoerders en/of andere ingeschakelde derden, bij brand, werkstaking of uitsluiting, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van FD kan worden gevergd.

#### **Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens**

- 10.1 Door Opdrachtgever aan FD verstrekte persoonsgegevens zullen door FD 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 FD 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.
- 10.2 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van FD, zal FD de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

#### **Artikel 11: Klachteninstituut**

- 11.1 FD is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.006894. 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.
- 11.2 FD 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 vijftiengduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft FD de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

#### **Artikel 12: Verval van recht**

- 12.1 Klachten met betrekking tot door FD 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 FD, te worden ingediend bij FD. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.
- 12.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door FD 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.

#### **Artikel 13: Diversen**

- 13.1 Op alle door FD uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.
- 13.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen FD en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
- 13.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden FD slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen FD en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 13.4 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.
- 13.5 FD is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval FD 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 FD genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.





Hoofdstraat 10 | 2678 CK De Lier

Postbus 100 | 2678 ZJ De Lier

Tel.: 0174 - 53 02 01 | Fax: 0174 - 53 02 30

[info@vandenende.nl](mailto:info@vandenende.nl) | [www.vandenende.nl](http://www.vandenende.nl)