

ALGEMENE VOORWAARDEN FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Statutaire naam kantoor	: ten Hag Financiële Dienstverleningsgroep B.V. e/o : ten Hag Assurantieadviseurs B.V. e/o : ten Hag Pensioenadviseurs B.V. e/o : ten Hag Hypotheekadviseurs B.V. : Consent Assuradeuren B.V.
Handelsnaam kantoor	: ten Hag verzekeringsadviseurs e/o : ten Hag pensioenadviseurs e/o : HypotheekNet
Adres hoofdvestiging	: Boulevard 1945 nr. 20
Vestigingsplaats	: Enschede
Land	: Nederland
E-mail	: verzekeringsadviseurs@tenhag.nl
Website	: https://www.tenhag.nl/financieel-advies : https://www.consentassuradeuren.nl
Telefoon	: 053-8506070
Fax	: 053-8506060
KvK-inschrijvingen resp.	: 06087446 / 06045878 / 06063261 / 06063262 / 06089874
AFM vergunningnummer	: 12010253

Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *Opdrachtnemer*: ten Hag Financiële Dienstverleningsgroep B.V. gevestigd te Enschede of een der bovengenoemde rechtspersonen.
2. *Opdrachtgever*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.
3. *Aanbieder*: de instelling die, na bemiddeling door opdrachtnemer, als wederpartij van de opdrachtgever, in de uitoefening van een beroep of bedrijf een financieel product aanbiedt.
4. *Werkzaamheden*: alle werkzaamheden met betrekking tot het verrichten van financiële diensten in het kader van de Wet Financieel Toezicht, waartoe opdracht is gegeven, of die door opdrachtnemer uit anderen hoofde worden verricht. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
5. *Bescheiden*: alle door partijen aan elkaar ter beschikking gestelde goederen, waaronder stukken of gegevensdragers, alsmede alle in het kader van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer vervaardigde goederen, waaronder stukken of gegevensdragers.
6. *Overeenkomst*: elke mondeling of schriftelijke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het verrichten van werkzaamheden door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever.
7. *Partijen*: opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk.

Artikel 2 - De aard van dienstverlening door opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever op het gebied van Schadeverzekeringen, Levensverzekeringen, Hypotheken, Consumptief krediet, Bancaire producten, Beleggen en Financiële planning. Tevens treedt opdrachtnemer op als bemiddelaar voor het afsluiten van de verzekeringen en andere financiële producten die worden geadviseerd. Indien een aparte overeenkomst van opdracht is overeengekomen, kunt u de exacte opdracht daarin specificeren.

2. Opdrachtnemer staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en is ingeschreven in het Wft-register onder nr. 12010253. Registratie is een wettelijke verplichting. Het WFT-register is te raadplegen op de website van de AFM: www.afm.nl.

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten welke door opdrachtnemer binnen het kader van de uitvoering van de werkzaamheden worden aangegaan.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen.
3. Indien opdrachtgever algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt tegen toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk bezwaar gemaakt. Met de onderhavige voorwaarden strijdige algemene voorwaarden worden door opdrachtnemer niet geaccepteerd.
4. Indien enige bepaling, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van de overeenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn. Alle andere bepalingen blijven geldig en zal de betreffende bepaling in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.

Artikel 4 - Wat opdrachtnemer verwacht van opdrachtgever

1. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke opdrachtnemer overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de overeenkomst, desgevraagd tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van opdrachtnemer te stellen.
2. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan de in het vorige lid genoemde verplichting heeft voldaan.
3. Opdrachtgever is gehouden opdrachtnemer onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
4. De uit de vertraging in de uitvoering van de overeenkomst voortvloeiende extra kosten en eventueel extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig, niet behoorlijk of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van de verlangde gegevens, zijn voor rekening van opdrachtgever. Indien en voor zover opdrachtgever zulks verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan deze geretourneerd.
5. Opdrachtgever mag aan de adviezen en dienstverlening van opdrachtnemer hoge eisen stellen, maar opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
Mocht in geval van schade achteraf blijken dat opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan de verzekeraar op grond van de polisvoorwaarden gerechtigd zijn de schade niet of niet geheel te vergoeden.
6. Heeft opdrachtgever elders verzekeringen of andere financiële producten lopen, dan moet de opdrachtnemer hiervan in kennis te worden gesteld.
7. Opdrachtgever moet wijzigingen met betrekking tot verzekerde zaken en andere financiële producten in zijn situatie aan opdrachtnemer doorgeven. Onder dergelijke wijzigingen vallen onder meer, maar daartoe niet beperkt, de volgende onderwerpen: naamswijziging, fusie, wijziging van bestemming van het bedrijf, nieuwe werkzaamheden, aanschaf nieuwe inventaris, meer of andere voorraden, aan- en verbouw van het bedrijf, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen en/of andere financiële producten.

8. Opdrachtnemer onderhoudt alle contacten met de aanbieder. Indien de opdrachtgever zelf in contact wil staan met de aanbieder, stelt opdrachtnemer de aanbieder daarvan op de hoogte. Opdrachtnemer dient door opdrachtgever op de hoogte te worden gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de aanbieder.
9. Opdrachtgever moet de gegevens uit de ontvangen bescheiden doorlezen en controleren op juistheid en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk doorgeven aan opdrachtnemer.
10. Indien en voor zover opdrachtgever zulks verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan deze getourneerd.

Artikel 5 - Uitvoering opdracht

1. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van opdrachtgever omtrent de uitvoering van de overeenkomst.
2. Opdrachtnemer zal de werkzaamheden naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren. Opdrachtnemer kan evenwel niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat. Er rust op opdrachtnemer slechts een inspanningsverplichting.
3. Opdrachtnemer heeft het recht (een deel van) de werkzaamheden, zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever, te laten verrichten door een door opdrachtnemer aan te wijzen persoon of derde, indien zulks naar het oordeel van opdrachtnemer wenselijk is.
4. De opdrachtnemer houdt de opdrachtgever op de hoogte van zijn werkzaamheden ter uitvoering van de opdracht en stelt hem onverwijld in kennis van de voltooiing van de opdracht, indien de opdrachtgever daarvan onkundig is.
5. Indien tijdens de duur van de overeenkomst werkzaamheden worden verricht ten behoeve van het beroep of bedrijf van opdrachtgever welke niet vallen onder de werkzaamheden waarop de overeenkomst betrekking heeft, worden deze werkzaamheden op grond van afzonderlijke overeenkomsten geacht te zijn verricht.
6. Eventueel in de overeenkomst bepaalde termijnen waarbinnen de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer en mitsdien geen grond voor ontbinding van de overeenkomst op.

Artikel 6 - Overmacht

1. Indien opdrachtnemer zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een hem niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt, ziekte van werknemers, storingen in het computernetwerk en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen zijn onderneming, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat opdrachtnemer alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan omstandigheden die niet te wijten zijn aan schuld van opdrachtnemer, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening komen van opdrachtnemer. Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen.

Artikel 7 - Informatie over de wijze van beloning

Beloning op basis van provisie

1. Opdrachtnemer ontvangt van (de) aanbieder waar het financiële product is gesloten een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij opdrachtgever in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan opdrachtgever worden geleverd waarvoor extra kosten in rekening worden gebracht, wordt opdrachtgever hierover vooraf geïnformeerd.

Beloning op basis van declaratie

1. Opdrachtnemer berekent sommige diensten op basis van uurtarieven die opdrachtgever vooraf met opdrachtgever overeenkomt of op basis van een vooraf vastgesteld en overeengekomen bedrag per dienst/overeenkomst.

Indien na het sluiten van de overeenkomst het niveau van lonen en kosten stijgt, heeft opdrachtgever het recht het basistarief dienovereenkomstig te verhogen, zulks met een maximum van 10%. Opdrachtgever kan in dat geval de overeenkomst ontbinden, zonder dat er aan de zijde van opdrachtnemer enige verplichting tot vergoeding van schade, hoe ook genaamd, ontstaat.

2. Indien opdrachtnemer berekent op basis van uurtarieven, wordt voordat opdrachtnemer aan een opdracht begint, een inschatting gemaakt van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Opdrachtgever kan aan deze inschatting echter geen rechten ontleen.
3. Indien opdrachtnemer een vast honorarium of uurtarief met opdrachtgever is overeengekomen, is opdrachtnemer niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt, dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan opdrachtnemer, dat in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden gevergd, dat opdrachtnemer de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever hiervan uiteraard onverwijld op de hoogte. Opdrachtgever kan op deze grond besluiten de opdracht terug te nemen.
4. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stelt opdrachtnemer opdrachtgever in kennis van de financiële consequenties.
5. Opdrachtnemer vraagt bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
6. Opdrachtnemer specificeert de nota's naar opdracht en in geval van uurtarieven naar het aantal uren dat daarmee gemoeid is.
7. De op opdrachtgever rustende betalingsverplichting van de nota's is niet afhankelijk van de uitkomst van de verrichte werkzaamheden. Op opdrachtnemer rust slechts een inspanningsverplichting.
8. Het honorarium en eventuele kostenramingen worden – voor zover van toepassing – vermeerderd met omzet- of assurantiebelasting.
9. Het honorarium van opdrachtnemer, zo nodig vermeerderd met verschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt inclusief de eventueel verschuldigde omzetbelasting, na volbrenging van de werkzaamheden aan opdrachtgever in rekening gebracht. Bij opdrachten die een looptijd hebben van meer dan één maand zal het verschuldigde honorarium en de verschuldigde onkosten periodiek, in beginsel per kalendermaand, in rekening worden gebracht.

10. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, en de verschuldigdheid van honorarium afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft de opdrachtnemer recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het honorarium. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door de opdrachtnemer verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de opdrachtgever daarvan heeft, en de grond waarop de overeenkomst is geëindigd. De opdrachtnemer heeft in dit geval slechts recht op het volle honorarium, indien het einde van de overeenkomst aan de opdrachtgever is toe te rekenen en de betaling van het volle honorarium, gelet op alle omstandigheden van het geval, redelijk is. Op het bedrag van het honorarium worden de besparingen die voor de opdrachtnemer uit de voortijdige beëindiging voortvloeien, in mindering gebracht.
11. Opdrachtnemer heeft het recht vóór aanvang van de werkzaamheden en tussentijds de uitvoering van zijn werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever een door opdrachtnemer in redelijkheid vast te stellen voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald, dan wel daarvoor zekerheid heeft verstrekt.
12. Indien een per overeenkomst vastgesteld bedrag is overeengekomen, is opdrachtnemer gerechtigd daarenboven een tarief per gewerkte tijdseenheid in rekening te brengen, indien en voor zover de werkzaamheden de in de overeenkomst voorziene werkzaamheden te boven gaan, hetgeen opdrachtgever alsdan eveneens verschuldigd is.

Artikel 8 - De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

Incasso door opdrachtnemer

1. Indien opdrachtnemer opdrachtgever laat weten dat de door opdrachtgever verschuldigde premie door opdrachtnemer namens de aanbieder bij opdrachtgever zal worden geïncasseerd, kan opdrachtgever opdrachtnemer machtigen om de premie via automatische incasso van zijn bank of girorekening te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt dan op een moment dat vooraf aan opdrachtgever is bekendgemaakt. Ingeval opdrachtgever geen gebruik maakt van de automatische incasso zal opdrachtgever de premie overmaken aan opdrachtnemer onder vermelding van het/de betalingskenmerk(en).
2. Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met opdrachtnemer kan opdrachtgever ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Kiest opdrachtgever voor gespreide premiebetaling, dan betaalt hij daar in sommige gevallen een opslag voor.
3. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt opdrachtgever daarover vooraf ingelicht.
4. Als opdrachtgever zijn premie aan opdrachtnemer heeft betaald, is hij bevrijd van betaling aan de verzekeraar.

Incasso door de aanbieder

1. Opdrachtgever kan de aanbieder machtigen om de premie via automatische incasso van zijn bank- of girorekening te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een moment dat vooraf aan opdrachtgever is bekendgemaakt. Ingeval opdrachtgever geen gebruik maakt van de automatische incasso zal opdrachtgever de premie overmaken aan aanbieder onder vermelding van het/de betalingskenmerk(en).
2. Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met de aanbieder kan opdrachtgever ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Kiest opdrachtgever voor gespreide premiebetaling, dan betaalt hij daar in sommige gevallen een opslag voor.

3. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt opdrachtgever daarover vooraf ingelicht.
4. Indien opdrachtgever vragen heeft over de afschrijving, het niet eens is met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wil terugvorderen, kan opdrachtnemer hem hierin adviseren en bijstaan.

Artikel 9 - Afspraken rondom premiebetaling

1. Het is belangrijk dat opdrachtgever de verzekeringspremies tijdig betaalt. Indien opdrachtgever de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar de dekking onder de verzekering opschorten en bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan de verschuldigde premie alsnog (buiten)gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan opdrachtgever in rekening worden gebracht.
2. De opdrachtnemer kan een opeisbare premie tevens verrekenen met een te verrichten schade uitkering. In geval van aansprakelijkheidsverzekeringen is verrekening alleen mogelijk als de wederzijdse vorderingen (premie en schade-uitkering) voortvloeien uit dezelfde aansprakelijkheidsverzekering.
3. Indien opdrachtgever verwacht niet op tijd te kunnen betalen, dient hij opdrachtnemer tijdig te informeren, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.
4. Indien opdrachtgever op grond van de polisvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zal opdrachtnemer desgewenst namens opdrachtgever de contacten met de aanbieder hierover verzorgen.

Artikel 10 - Afspraken rondom de betaling van declaraties

1. Indien een vergoeding op basis van declaraties is overeengekomen dient opdrachtgever het factuurbedrag te voldoen overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal opdrachtgever binnen 10 werkdagen na factuurdatum betalen. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook. Voor opdrachtgevers handelend in de hoedanigheid van consument, blijft het opschortingsrecht bij een aan opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming in de nakoming in stand.
2. Indien een zakelijke opdrachtgever niet binnen de in lid 1 genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft opdrachtnemer, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, het recht vanaf de vervaldag opdrachtgever over het gefactureerde bedrag de wettelijke handelsrente in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van opdrachtnemer.
3. Alle kosten, ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijk incassering van de vordering, zijn voor rekening van opdrachtgever, ook voor zover deze kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen.
4. In afwijking van lid 2 en 3 van dit artikel geldt voor opdrachtgevers handelend in de hoedanigheid van consument het volgende. Deze zullen bij niet tijdige betaling eerst in gebreke worden gesteld en een aanmaning ontvangen waarbij alsnog een termijn gegund wordt van veertien dagen om tot betaling over te gaan alvorens opdrachtnemer aanspraak maakt op wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten. Deze termijn vangt aan op de dag na ontvangst van de ingebrekestelling.

De buitengerechtelijke incassokosten over de hoofdsom worden conform het Besluit Buitengerechtelijke Incassokosten (BIK) als volgt berekend:

- | | |
|---|--------------------------------|
| - over de eerste Euro 2.500,- | 15% met minimum van € 40,- |
| - over de volgende Euro 2.500,- | 10% |
| - over de volgende Euro 5.000,- | 5% |
| - over de volgende Euro 190.000,- | 1% |
| - over het meerdere boven de Euro 200.000,- | 0,5% met maximum van € 6.775,- |

5. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.

Artikel 11 - Relatie van opdrachtnemer met aanbieders

1. Opdrachtnemer behoort tot de ongebonden bemiddelaars. Opdrachtnemer kan zonder contractuele verplichtingen de producten van een selectief aantal aanbieders adviseren.
2. Opdrachtnemer geeft op verzoek van opdrachtgever graag aan met welke aanbieders hij Samenwerkt.
3. Opdrachtnemer Consent Assuradeuren B.V. (hierna te noemen Consent) heeft een volmacht van één of meer verzekeringsmaatschappij(en). Dat betekent dat Consent van deze maatschappijen de bevoegdheid heeft gekregen om in een aantal gevallen namens haar (hen) te handelen. Hierdoor is Consent onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Op verzoek van opdrachtgever geeft Consent graag aan van welke verzekeringsmaatschappijen zij volmacht heeft en voor welke verzekeringsproducten zelfstandig kan worden opgetreden.

Artikel 12 - Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Indien de opdrachtgever aantoont dat hij directe schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming, die voortvloeit of verband houdt met de uitvoering van een opdracht door opdrachtnemer, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt tot de uitkering die in het desbetreffende geval plaatsvindt op grond van de door opdrachtnemer afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering of aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven, vermeerderd met het eigen risico onder die verzekering.

Indien op grond van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering geen uitkering wordt gedaan, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot twee maal de netto jaarpremie die voor de betreffende verzekering is berekend of zou zijn berekend met een maximum van € 20.000,--.

Indien de werkzaamheden geschieden op basis van een declaratie, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het op grond van de overeenkomst waaruit de schade voortvloeit gedeclareerde of te declareren bedrag, met een maximum van € 20.000,--.

2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor:
 - bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door opdrachtgever aan opdrachtnemer, of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van opdrachtgever;
 - bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door opdrachtnemer ingeschakelde hulppersonen (werknemers van opdrachtnemer daaronder niet begrepen), ook indien deze werkzaam zijn bij een met opdrachtnemer verbonden organisatie;
 - bij opdrachtgever of derden ontstane bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van opdrachtgever;
 - elke vorm van door derden geleden schade.

3. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de opdracht.
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging of teniet gaan van bescheiden tijdens vervoer of tijdens verzending per post, ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens opdrachtgever, opdrachtnemer of derden.
5. Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen twee maanden nadat opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij opdrachtnemer te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt.
6. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden. Opdrachtgever zal personeelsleden van opdrachtnemer of door opdrachtnemer ingeschakelde derden nimmer aanspreken.
7. Uitgesloten is elke aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die mocht voortvloeien uit fouten in gebruikte computerprogrammatuur, tenzij en voor zover de leverancier van bedoelde programmatuur aansprakelijkheid aanvaardt en de schade op deze kan worden verhaald.
8. Indien opdrachtnemer bij de uitvoering van de werkzaamheden een voor de opdrachtgever kenbare vergissing maakt, is deze gehouden opdrachtnemer daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing had ontdekt of had kunnen ontdekken. Indien hij nalaat die vergissing bij opdrachtnemer te melden, is deze voor de schade niet aansprakelijk.
9. In afwijking van het in artikel 1 tot en met 8 van dit artikel bepaalde, geldt voor opdrachtgevers handelend in de hoedanigheid van consument dat opdrachtnemer, in geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming harerzijds of door haar ingeschakelde derden, aansprakelijk is voor zowel directe als indirecte (gevolg)schade geleden aan de zijde van opdrachtgever alsmede voor door derden geleden schade.

Artikel 13 - Opschorting/ontbinding

1. Opdrachtnemer heeft het recht om de nakoming van al zijn verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van bescheiden of andere zaken aan opdrachtgever of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op opdrachtgever volledig zijn voldaan, indien:
 - a. opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
 - b. na het sluiten van de overeenkomst opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
 - c. opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Voorts is opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Opdrachtnemer behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 14 - Betalingsonmacht

1. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring aan de opdrachtgever te ontbinden, op het tijdstip waarop opdrachtgever:
 - a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
 - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
 - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
 - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
 - e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.
2. Het in lid 1 van dit artikel bepaalde is van toepassing, tenzij de curator of de bewindvoerder de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen als boedelschuld erkent.
3. Opdrachtgever is te allen tijde verplicht de curator c.q. bewindvoerder op de hoogte te stellen van de inhoud van overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

Artikel 15 - Klachten(procedure) en de erkende geschilleninstantie

1. Indien opdrachtgever een klacht heeft over een afhandeling of de werkwijze van opdrachtnemer in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van dienstverlening, wordt opdrachtgever verzocht opdrachtnemer hierover zo spoedig mogelijk te informeren. Na ontvangst van de klacht neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever conform de klachtenprocedure.
2. Alle klachten worden aan de hand van de klachtenprocedure van opdrachtnemer behandeld. Indien opdrachtgever meer informatie hierover wil hebben, dan kan hij de procedure bij opdrachtnemer opvragen.
3. Klachten met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 10 werkdagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover opdrachtgever klaagt, dan wel binnen 10 werkdagen na de ontdekking van het gebrek, indien opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan opdrachtnemer te worden kenbaar gemaakt.
4. Klachten schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
5. In geval van een terecht uitgebrachte klacht heeft opdrachtnemer de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van door opdrachtgever reeds betaald honorarium.
6. Indien de klacht niet tijdig wordt ingesteld, vervallen alle rechten van opdrachtgever in verband met de klacht.
7. a. Mochten opdrachtnemer en opdrachtgever onverhoopt niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kan opdrachtgever, mits deze consument is in de door Kifid bedoelde zin, klachten inzake financiële producten of financiële dienstverlening voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Diensten (Kifid) te Den Haag.

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
info@kifid.nl / www.kifid.nl

Definitie Consument: De afnemer van een financiële dienst of elke andere bij een overeenkomst betreffende een financieel product of financiële dienstverlening middellijk of onmiddellijk belanghebbende, indien en voor zover die afnemer of andere belanghebbende een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Onder dit begrip wordt tevens geschaard de rechtspersoon, waarvan de doelstelling is gericht op het particuliere belang van bestuurders en/of deelnemers c.q. leden, zulks uitgezonderd de rechtspersoon die is opgericht met het doel gerechtelijke of buitengerechtelijke procedures voor te bereiden en te voeren ten behoeve van Consumenten.

b. Opdrachtnemer heeft schriftelijk verklaard zich bij voorbaat in het algemeen aan de oordelen van de Geschillencommissie Kifid in de vorm van een bindend advies te onderwerpen tot een maximaal bedrag van € 100.000,-. De opdrachtgever dient derhalve bij het aanhangig maken van het geschil schriftelijk te verklaren dat hij de uitspraak van de Geschillencommissie als bindend advies zal aanvaarden. Indien de opdrachtgever dat weigert, zal de Geschillencommissie het geschil niet in behandeling nemen.

Artikel 16 - Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn worden beslecht conform hetgeen gesteld in artikel 15. Mocht geschillenbeslechting op de daarin gestelde wijze niet mogelijk zijn, dan wordt het geschil beslecht door de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van opdrachtnemer, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd.
3. Er is sprake van een geschil als bedoeld in dit artikel zodra één der partijen dat stelt.

Artikel 17 - Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn gedeponeerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Enschede.
2. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
3. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.

Artikel 18 - Geheimhouding en exclusiviteit

1. Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die hem door opdrachtgever ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke of beroepsregelen en andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking, opdrachtnemer een informatieplicht opleggen, of voor zover opdrachtgever opdrachtnemer van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven. Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisatie van opdrachtnemer, voor zover opdrachtnemer zulks voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke of beroepsverplichtingen noodzakelijk acht.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele opdrachtgevers, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden.

3. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de informatie die hem door opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in lid 2, en in geval opdrachtnemer voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn.
4. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever, is het opdrachtgever niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies of andere al dan niet schriftelijke uitingen van opdrachtnemer openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit, geschiedt tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende werkzaamheden van opdrachtnemer, op opdrachtgever een wettelijke of beroepsplicht tot openbaarmaking rust, of opdrachtgever voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure.
5. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door opdrachtgever aan opdrachtnemer van € 2.500,- per overtreding, tot een maximum van € 25.000,- onverminderd de verplichting van opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

Artikel 19 - Intellectuele eigendom

1. Opdrachtnemer behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke hij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met opdrachtgever, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
2. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot adviezen, (model)contracten en andere geestesproducten, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken of te exploiteren anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van opdrachtnemer.
De tussen partijen gesloten overeenkomst omvat geen enkele overdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van opdrachtnemer aan opdrachtgever.
3. De rechten van intellectuele eigendom welke opdrachtnemer in licentie gebruikt mag opdrachtgever nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.
4. Opdrachtgever garandeert gerechtigd te zijn de van opdrachtgever afkomstige informatie en bescheiden te gebruiken en vrijwaart opdrachtnemer tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht.
5. Opdrachtgever is bij overtreding van de bepalingen van dit artikel gehouden alle door opdrachtnemer en door derden geleden schade volledig te vergoeden.