

### Informatie over onze dienstverlening

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze Dienstenwijzer leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht (WFT) moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening, zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u vragen over onze dienstverlening, stel ze ons dan gerust!

### Naam en adres

#### Advies en Kies B.V.

Bezoekadressen:

- Ecu 2, 8305 BA Emmeloord  
Telefoon: 0527 - 630 900
- Grote Voort 5, 8041 AM Zwolle  
Telefoon: 085 - 021 24 00

E-mail: [info@adviesenkies.nl](mailto:info@adviesenkies.nl)

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

KvK nummer: 74787675

### Registratie AFM

Ons kantoor is ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer: 12046769.

Op grond van deze vergunning mogen wij adviseren en bemiddelen in:

- Particuliere schadeverzekeringen
- Zakelijke schadeverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Vermogensopbouwende producten
- Betaal-, Spaarrekeningen, Elektr. geld
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (uitsluitend adviseren) \*

\* In onze advisering betrekken wij alleen na uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging door ons kantoor, in voorkomende situaties de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening, Lijfrentebeleggingsrecht

### Aard van onze dienstverlening

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

- Wij kunnen u inzicht geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
- Wanneer u exact weet welk financieel product u nodig heeft en geen advies wenst, kunnen wij de begeleiding verzorgen bij het afsluiten daarvan ('execution only').
- Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kunnen wij u helpen bij het vergelijken en selecteren van de beste optie.
- Wij kunnen op uw verzoek klankborden over uw ideeën van een financieel product.
- Wij kunnen u coachen bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
- Wij kunnen u een compleet advies geven over een financieel product en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.
- Wij kunnen het volledig beheer van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product (nazorg). Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

### Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 - 333 8 999

Ons kantoor is bij het KiFiD aangesloten onder nummer: 300.017402

## Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeraars.

## Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

## Selectie van aanbieders

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

## Onze beloning

Onze beloning kan bestaan uit één of meer van de volgende onderdelen, afhankelijk van de aan u geleverde dienstverlening:

- Service abonnement / -contract (bij u in rekening gebracht voor onze beheersdiensten naast de eventueel van verzekeraars ontvangen provisie)
- Provisie (van verzekeraars)
- Vast tarief (voor specifieke werkzaamheden en na overleg met u)
- Declaratie / uurtarief (voor specifieke werkzaamheden en na overleg met u)

## Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

## Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens.

Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

## Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

## Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

## **Wat zijn uw rechten?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen:

- U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- Indien u dat wenst, kunt u ons vragen gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

## **Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

## **Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

## **Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen**

Wij hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat we voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.

\*\*\*\*\*

# Dienstverleningsdocument Risico's afdekken

**Advies en Kies B.V.**

Ecu 2  
8305BA Emmeloord  
0527630900  
info@adviesenkies.nl

In dit document staat wat wij voor u kunnen doen. En hoeveel dat kost. Andere financiële dienstverleners hebben ook zo'n document. Zo kunt u ons vergelijken met anderen. En kunt u ook onze kosten vergelijken.

**Let op! In dit document beschrijven we wat we normaal gesproken doen en wat de gemiddelde prijs is van deze diensten. Deze informatie is dus niet specifiek afgestemd op uw persoonlijke situatie. Maak daarom altijd goede afspraken met uw financiële dienstverlener.**

## U wilt een verzekering

Wilt u een verzekering? Bijvoorbeeld voor als u of uw partner overlijdt? Of voor als u arbeidsongeschikt of werkloos wordt? Dan kunt u in dit document lezen wat wij voor u kunnen doen. En hoeveel onze dienstverlening kost. In deze situaties heeft u een vraag over het afdekken van risico's en moet u over een aantal dingen nadenken. Bijvoorbeeld over:

- Heeft u de verzekering nodig?
- Hoeveel premie betaalt u voor de verzekering?
- In welke situaties keert de verzekering uit?
- In welke situaties keert de verzekering niet uit?

In dit document kunt u lezen of wij u bij het beantwoorden van deze vragen kunnen helpen, hoe we dat doen en welke kosten daar ongeveer tegenover staan.

## Samenvatting: wat kunnen wij voor u doen?

Wij zijn een financiële dienstverlener en hieronder staat wat wij voor u kunnen doen. Wat financiële dienstverleners voor u kunnen doen kan verdeeld worden in vijf verschillende soorten activiteiten. Niet iedere financiële dienstverlener doet ze alle vijf. Wij doen de donkergekleurde activiteiten. De lichtgekleurde doen we niet.

Wij geven u geen advies over verzekeringen. Wel kunnen wij ervoor zorgen dat u het contract krijgt.

**1 Onderzoek**  
Hoe is uw persoonlijke situatie?

**2 Advies**  
Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie?

**3 Zoeken**  
Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u past?

**4 Contract**  
Heeft u gekozen? Dan kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt.

**5 Onderhoud**  
U heeft het contract. Daarna houden wij in de gaten of het goed gaat.

## Gemiddelde kosten

Advies	Gericht op afsluiten	Combinatie
n.v.t.	€ 240	n.v.t.

## Toelichting: Wat kunnen wij voor u doen?

<p><b>1</b> <b>Onderzoek</b> Hoe is uw persoonlijke situatie?</p>	<p>Wij geven u geen advies over uw verzekeringsvraag en brengen uw persoonlijke situatie niet in kaart.</p>
<p><b>2</b> <b>Advies</b> Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie?</p>	<p>Wij geven u geen advies over uw verzekeringsvraag en gaan daarom niet voor u op zoek naar een financiële oplossing die aansluit bij uw persoonlijke situatie en wensen.</p>
<p><b>3</b> <b>Zoeken</b> Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u past?</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><b>Dit biedt deze dienstverlener</b></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><b>Dit biedt deze dienstverlener niet</b></p>	<p>U heeft zelf een financiële oplossing gekozen en hiervoor een aanbieder geselecteerd. Wij maken dan ook geen vergelijking van producten van aanbieders om een geschikt aanbod te vinden.</p> <p><input type="checkbox"/> Geen vergelijking van producten      <input type="checkbox"/> Vergelijking van beperkt aantal producten      <input type="checkbox"/> Vergelijking van groot aantal producten</p>

## Toelichting: Wat kunnen wij voor u doen?

<p><b>4</b></p> <p><b>Contract</b></p> <p><b>Heeft u gekozen?</b></p> <p><b>Dan kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt</b></p>	<p>Wij kunnen ervoor zorgen dat u de contracten krijgt voor het product dat u zelf gekozen heeft.</p> <p>Een polisselect.nl AOV opdracht wordt door Advies en Kies B.V. uitgevoerd op basis van Execution only. Dit betekent dat Advies en Kies B.V. geen gegevens van u inventariseert, niet analyseert en GEEN ADVIES geeft over de af te sluiten arbeidsongeschiktheidsverzekering. U stelt de verzekering zelf samen en wij vragen deze voor u aan bij de verzekeringsmaatschappij van uw keuze.</p>
<p><b>5</b></p> <p><b>Onderhoud</b></p> <p><b>U heeft een contract. Daarna houden wij in de gaten of het goed gaat</b></p>	<p>Het contract loopt vaak lang door. Nadat u het contract heeft getekend, kan uw persoonlijke situatie veranderen. Mogelijk past het product in de toekomst niet meer bij uw persoonlijke situatie. Het is belangrijk dat u weet dat u tijdens de looptijd van het contract recht hebt op informatie over onder andere belangrijke wijzigingen in het product.</p> <p><b>Let op!</b></p> <p><b>Wat financiële dienstverleners voor u kunnen doen nadat u het contract heeft, kan heel erg verschillen. Spreek daarom goed af wat hij doet en wat hij niet doet. En hoeveel dat kost.</b></p> <p>Wij kunnen, naast de wettelijke verplichtingen die wij al hebben, onderhoudsactiviteiten voor u verrichten nadat het contract is afgesloten. Bespreek met ons wat wij voor u kunnen doen.</p> <p>De kosten worden apart in rekening gebracht via een abonnement, vast tarief of een uurtarief.</p>

## Kosten: Hoeveel betaalt u?

Kosten voor de dienstverlening

	Gemiddelde kosten	polisselect.nl (AOV)
Advieskosten	n.v.t.	n.v.t.
Kosten gericht op afsluiten product	€ 240	€ 240
Combinatie	n.v.t.	n.v.t.

De kosten worden apart in rekening gebracht via een vast tarief of een uurtarief.

Onder de naam polisselect.nl verricht Advies en Kies B.V. uitsluitend bemiddelingswerkzaamheden in het kader van het afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering bij geselecteerde verzekeringsmaatschappijen. Er wordt GEEN ADVIES gegeven, u selecteert zelf het AOV product bij de verzekeringsmaatschappij van uw keuze.

Afhankelijk van de diensten die u kiest kunnen de kosten die in rekening gebracht worden verschillen.

Dit document kunt u gebruiken bij het maken van concrete afspraken over de dienstverlening.

## ALGEMENE VOORWAARDEN ADVIES EN KIES

### Artikel 1: Definities

- 1.1 Financiële Dienstverlener:  
Advies en Kies gevestigd te Emmeloord aan de Werktuigenweg 13, 8304 AZ, hierna te noemen: "Advies en Kies".
- 1.2 Opdrachtgever:  
De natuurlijke persoon niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, met wie Advies en Kies een Overeenkomst sluit, dan wel aan wie Advies en Kies een aanbod doet. Hierna en elders te noemen Consument-Opdrachtgever.  
De rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, met wie Advies en Kies een Overeenkomst sluit, dan wel aan wie Advies en Kies een aanbod doet. Hierna en elders te noemen Zakelijke-Opdrachtgever.  
Tevens wordt bedoeld degene die met Advies en Kies daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n) en rechtverkrijgende(n).
- 1.3 Opdracht:  
De door Opdrachtgever aan Advies en Kies verstrekte Opdracht om te adviseren over en/of te bemiddelen bij het afsluiten van een Financieel Product alsmede het geven van uitvoering aan een tussen Opdrachtgever en Advies en Kies overeengekomen servicecontract.  
Indien de aard van de Opdracht hiervan afwijkt, dan blijkt de inhoud van de Opdracht uit de schriftelijke Opdrachtbevestiging cq. Opdrachtspecificatie, bij gebreke daaraan uit de door Advies en Kies uitgebrachte offerte, inclusief latere schriftelijke wijzigingen of aanvullingen daarop, bij gebreke daaraan uit de door Advies en Kies aan de wederpartij verzonden factuur. Wijzigingen van een overeenkomst binden Advies en Kies alleen indien deze schriftelijk door Advies en Kies zijn bevestigd aan de Opdrachtgever.
- 1.4 Servicecontract:  
Tussen Opdrachtgever en Advies en Kies overeengekomen opdracht van dienstverlening inhoudende het, conform in het Servicecontract opgenomen voorwaarden, gedurende een bepaalde termijn begeleiden van Opdrachtgever bij het onderhoud en uitvoering van door Opdrachtgever in het kader van het in de Opdracht genoemde financiële product of producten. De term (Service) Abonnement of Onderhoudscontract of -abonnement kan in voorkomende gevallen gelijkstaan aan Servicecontract.
- 1.5 Financieel Product:  
De hypotheek, verzekering, spaarrekening of het krediet of beleggingsobject, dan wel andere als zodanig in de zin van artikel 1:1 Wft aangewezen producten, waarover Advies en Kies adviseert, waarin Advies en Kies bemiddelt, en/of die Advies en Kies op basis van een overeenkomst beheert.
- 1.6 Aanbieder:  
De leverancier van een financieel product.
- 1.7 Mijn Advies en Kies:  
Mijn Advies en Kies is uw persoonlijke en beveiligde omgeving van Advies en Kies op [adviesenkies.nl](http://adviesenkies.nl).  
In Mijn Advies en Kies kunt u uw afgenomen diensten bij Advies en Kies en uw persoonlijke gegevens inzien en beheren.
- 1.8 Inloggegevens:  
betekent alle persoonlijke codes waarmee de Opdrachtgever Mijn Advies en Kies kan gebruiken, zoals Gebruikersnaam, Wachtwoord en SMS code.
- 1.9 Gebruikersnaam:  
De naam die de Opdrachtgever heeft voor het inloggen op Mijn Advies en Kies.
- 1.10 Wachtwoord:  
De code waarmee de Opdrachtgever samen met zijn Gebruikersnaam en SMS code Mijn Advies en Kies kan gebruiken.
- 1.11 SMS code:  
De code die Opdrachtgever op zijn mobiele telefoon (GSM) ontvangt en waarmee de Opdrachtgever samen met zijn Gebruikersnaam en Wachtwoord inlogt op Mijn Advies en Kies.
- 1.12 Persoonsgegevens(s)  
Ieder tot de Klant herleidbaar gegeven zoals bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens.

### Artikel 2: Opdracht

- 2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Advies en Kies wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Advies en Kies een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Bij Advies en Kies kunnen Opdrachten direct via de website (elektronisch) worden aangevraagd. Indien de Opdrachtgever een aanbod van Advies en Kies langs elektronische weg heeft aanvaard, danwel een Opdracht langs elektronische weg heeft aangevraagd, dan ontstaat de Overeenkomst op het moment van verzending van de (al dan niet automatisch gegenereerde) e-mail van Advies en Kies met daarin de bevestiging en acceptatie van de aanvraag. Advies en Kies 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 Advies en Kies verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met Advies en Kies en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij Advies en Kies werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan Advies en Kies verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Advies en Kies, 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 Advies en Kies 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 Advies en Kies 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 Advies en Kies 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 Advies en Kies zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.7 Advies en Kies zal zich ervoor inspannen dat dat iedere opdracht en/of wijziging die de Opdrachtgever opgeeft wordt vastgelegd. De Opdrachtgever is verplicht zelf na te gaan of Advies en Kies de opdracht en/of wijziging die hij heeft doorgegeven goed heeft uitgevoerd.
- 2.8 Een door de Opdrachtgever doorgegeven opdracht en/of wijziging is definitief. Een doorgegeven opdracht en/of wijziging kan door een nieuwe wijziging en/of opdracht worden opgevolgd.
- 2.9 Advies en Kies mag de Opdrachtgever altijd extra informatie vragen voordat zij de opdracht en/of wijziging uitvoert. Advies en Kies mag de Opdrachtgever altijd vragen om de wijziging en/of opdracht (schriftelijk) te bevestigen voordat zij de opdracht en/of wijziging uitvoert. Advies en Kies is niet verplicht te controleren of de Klant de opdracht en/of wijziging goed heeft doorgegeven.

### Artikel 3: Herroepingsrecht

- 3.1 Indien de Opdrachtgever een Consument Opdrachtgever is, mag de Opdrachtgever de overeenkomst welke via elektronische weg tot stand is gekomen binnen 14 kalenderdagen nadat deze tot stand is gekomen kosteloos en zonder opgave van redenen ontbinden (herroepingsrecht). Zakelijke Opdrachtgevers hebben dit herroepingsrecht niet.
- 3.2 De Consument-Opdrachtgever maakt gebruik van het herroepingsrecht door binnen deze periode per post (bij voorkeur aangetekend) of e-mail een ondubbelzinnige verklaring dat de overeenkomst ontbonden moet worden aan Advies en Kies te sturen. Hiertoe kan het Herroepingsformulier worden gebruikt dat via de website van Advies en Kies beschikbaar wordt gesteld. Hier vindt u tevens meer informatie over dit onderwerp.
- 3.3 De Consument-Opdrachtgever die gebruik maakt van zijn herroepingsrecht is gehouden tot vergoeding van (het gedeelte van) de Diensten die zijn uitgevoerd in de periode tussen het aangaan van de Overeenkomst en het uitoefenen van het herroepingsrecht.
- 3.4 Voor Opdrachten die volledig uitgevoerd worden binnen de voornoemde veertien dagen geldt het herroepingsrecht niet, mits de Consument-Opdrachtgever heeft aangegeven de Opdracht uitgevoerd te willen hebben binnen de veertien dagen en van het herroepingsrecht afziet.
- 3.5 Na ontvangst van het verzoek tot ontbinding door Advies en Kies heeft de Consument-Opdrachtgever nog 14 dagen de tijd

- om eventueel ontvangen artikelen of documenten, waaronder adviesrapporten en offertes, voldoende gefrankeerd te retourneren.
- 3.6 Retourzendingen worden alleen geaccepteerd indien de inhoud zich in originele staat bevindt. Dat wil zeggen onbeschadigd en onbeschreven, compleet, slechts behandeld als redelijkerwijs voor bezichting nodig is en in de originele verpakking. Als niet aan deze voorwaarden voldaan wordt, dan accepteert Advies en Kies de retourzending niet en is de Consument-Oprachtgever verplicht de opleiding af te nemen dan wel een door Advies en Kies te bepalen waardevermindering te vergoeden.

#### **Artikel 4: Aanbiedingen en offertes van Aanbieder en adviezen Advies en Kies**

- 4.1 Door Advies en Kies namens een Aanbieder aan Oprachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Aanbieder.
- 4.2 Aan door Advies en Kies gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van Oprachtgever, kan Oprachtgever geen rechten ontlenen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door Oprachtgever is geaccepteerd, kan Advies en Kies een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 4.3 Door Advies en Kies aan Oprachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door Oprachtgever is geaccepteerd, kan Advies en Kies een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

#### **Artikel 5: Communicatie en verwerking van gegevens**

- 5.1 In het geval Oprachtgever enig digitaal bericht aan Advies en Kies heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Advies en Kies heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.
- 5.2 Algemene, al dan niet op internet, al dan niet op aanvraag van Oprachtgever, door Advies en Kies verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Advies en Kies gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Advies en Kies het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Oprachtgever toegespitst advies betreft.
- 5.3 Totdat Oprachtgever een adreswijziging aan Advies en Kies heeft bekend gemaakt, mag Advies en Kies erop vertrouwen dat Oprachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.
- 5.4 Oprachtgever staat in voor de juistheid van de door hem aan Advies en Kies verstrekte instructies en gegevens. Advies en Kies voert een opdracht uit op basis van de door de Oprachtgever verstrekte instructies en gegevens.
- 5.5 De omstandigheid dat een verzoek van de Oprachtgever tot het wijzigen van zijn gegevens om welke reden dan ook niet door Advies en Kies kan worden uitgevoerd, ontslaat de Oprachtgever niet van zijn verplichting Advies en Kies in kennis te stellen van gewijzigde feiten of omstandigheden, die voor de goede uitvoering van de opdracht noodzakelijk zijn.

#### **Artikel 6: Inschakeling derden**

- 6.1 Het is Advies en Kies toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden zullen gemoeide kosten worden doorbelast aan Oprachtgever.
- 6.2 Voor zover Advies en Kies 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 van tevoren overleg plegen met Oprachtgever en bij de selectie van de betreffende derde(n) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Advies en Kies is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

- 6.3 Advies en Kies is, op gelijke wijze als voor haar eigen werknemers, 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 7: Honorarium en betaling**

- 7.1 Het voor haar dienstverlening aan Advies en Kies toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan Oprachtgever door de Aanbieder in rekening te brengen bedragen of er kan tussen Advies en Kies en Oprachtgever een uurtarief, een vast honorarium of abonnement cq. servicecontract worden overeengekomen, dan wel een combinatie daarvan.
- 7.2 Advies en Kies is gerechtigd om haar tarieven van tijd tot tijd aan te passen. De Oprachtgever wordt hierover vooraf schriftelijk geïnformeerd.
- 7.3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Oprachtgever doorberekend. Advies en Kies 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 Advies en Kies beïnvloeden.
- 7.4 In het geval Advies en Kies werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Oprachtgever moet worden voldaan alvorens Advies en Kies start met de uitvoering van de Opdracht.
- 7.5 Facturen van Advies en Kies dienen door Oprachtgever te worden betaald binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum op de door Advies en Kies voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt. Bij overschrijding van deze betalingstermijn behoudt Advies en Kies zich het recht voor om de werkzaamheden in het kader van de Opdracht op te schorten en pas te hervatten vanaf het moment dat Oprachtgever aan de uitstaande betalingsverplichting(en) heeft voldaan.
- 7.6 Indien Oprachtgever de door hem wegens afgesloten verzekeringen te betalen premies niet tijdig betaalt, kan de Aanbieder de dekking onder de verzekering opschorten en in geval van schade weigeren deze te vergoeden. Indien de premie- en/of rentebetalingen betrekking hebben op een afgesloten hypotheek, kan de Aanbieder bovendien besluiten tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop de afgesloten hypotheek betrekking heeft over te gaan. Advies en Kies is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Oprachtgever.
- 7.7 Verrekening door Oprachtgever van door Advies en Kies voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen met een door Oprachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door Oprachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door Advies en Kies uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 7.8 Indien Oprachtgever de door Advies en Kies in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, raakt Oprachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Wanneer Advies en Kies na het verstrijken van de betalingstermijn een aanmaning moet verzenden, dan zal het factuurbedrag worden vermeerderd met administratiekosten ad max. € 35,00. Indien de Oprachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan Advies en Kies te voldoen kan Advies en Kies de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Oprachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtigde incassokosten. De buitengerechtigde incassokosten bedragen maximaal € 6.775,00 en worden vastgesteld overeenkomstig de volgende staffel:
- Over de eerste € 2.500,00: 15% met een minimum van € 40,00;
  - Over de volgende € 2.500,00: 10%;
  - Over de volgende € 5.000,00: 5%;
  - Over de volgende € 190.000,00: 1%;
  - Over het meerdere: 0,5%

- 7.9 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.
- 7.10 Indien de kredietwaardigheid of het betalingsgedrag van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Advies en Kies aanleiding geeft, is Advies en Kies gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen dat deze (aanvullende) zekerheid stelt in een door Advies en Kies te bepalen vorm. Indien Opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Advies en Kies gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de de Overeenkomst of Opdracht onmiddellijk op te schorten totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschafte en is al hetgeen Opdrachtgever aan Advies en Kies uit welken hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

#### **Artikel 8: Opschorting / Ontbinding / Herroepingsrecht**

- 8.1 Advies en Kies heeft het recht om de nakoming van al haar 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 zijn voldaan, indien:
- Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
  - na het sluiten van de overeenkomst Advies en Kies 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.
  - 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.
- 8.2 Voorts is Advies en Kies bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk 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.
- 8.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Advies en Kies op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Advies en Kies de overeenkomst opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 8.4 Opzegging of voortijdige afbreking van de opdracht door de Opdrachtgever of door Advies en Kies levert geen wanprestatie op en maakt niet schadeplichtig. Opzegging of voortijdige afbreking door de Opdrachtgever of Advies en Kies laat, naast het hiervoor bepaalde, evenwel onverlet dat de Opdrachtgever de tot dan toe wegens de opdracht verschuldigde vergoeding aan Advies en Kies dient te voldoen.
- 8.5 Advies en Kies behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

#### **Artikel 9: Informatie van Opdrachtgever**

- 9.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Advies en Kies die hij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de verstrekte Opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie, de bedrijfsbestemming, de beroeps- of bedrijfsactiviteiten, de bedrijfsomvang, het voorraadbeheer enz. van Opdrachtgever, dat Advies en Kies haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 9.2 Advies en Kies kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de -indien dit conform de overeengekomen Opdracht van toepassing is- op hem rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 9.1 bepaalde strikt naleeft.
- 9.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van Advies en Kies zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Advies en Kies bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van

de Opdracht. Dit leidt overigens niet tot opschorting van de eventuele betalingsverplichting die conform de overeengekomen Opdracht op Opdrachtgever rust. Evenzo ontstaat er hierdoor geen recht op restitutie van eventuele vooruitbetaalde bedragen.

- 9.4 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan Advies en Kies verschafte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat Advies en Kies meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, belast Advies en Kies het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan Opdrachtgever.
- 9.5 Indien achteraf blijkt dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan Advies en Kies de Opdracht heeft uitgevoerd, kan de Aanbieder op grond van diens (algemene) polisvoorwaarden gerechtigd zijn om de verzekering of het krediet (met onmiddellijke ingang) te beëindigen, dan wel gerechtigd zijn om te besluiten niet tot vergoeding van geleden schade over te gaan. Advies en Kies is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever.

#### **Artikel 10: Geheimhouding en exclusiviteit**

- 10.1 Advies en Kies is verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de Opdracht 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, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de meldingsplicht voortvloeiend uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking, Advies en Kies een informatieplicht opleggen, of voor zover Opdrachtgever Advies en Kies van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven. Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisatie van Advies en Kies, voor zover Advies en Kies zulks voor een zorgvuldige uitvoering van de Opdracht of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke of beroepsverplichtingen noodzakelijk acht.
- 10.2 Advies en Kies 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.
- 10.3 Advies en Kies 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 10.2, en in geval Advies en Kies voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn. Indien Advies en Kies als medepleger van een overtreding of misdrijf wordt aangemerkt, is zij gerechtigd om verkregen informatie en/of bescheiden van Opdrachtgever te openbaren aan de Inspecteur der Belastingen of aan de rechter, indien openbaarmaking noodzakelijk is in het kader van het voeren van verweer door Advies en Kies.
- 10.4 Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Advies en Kies, is het Opdrachtgever niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Advies en Kies openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de Opdracht voortvloeit, geschiedt ter inwinning van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende werkzaamheden van Advies en Kies, op Opdrachtgever een wettelijke of beroepsverplichting tot openbaarmaking rust, of Opdrachtgever voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure.

#### **Artikel 11. Intellectuele eigendom**

- 11.1 Advies en Kies 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 Opdracht met Opdrachtgever, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
- 11.2 Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot computerprogramma's, systeemontwerpen, websites, werkwijzen, vragen of inventarisatieformulieren, adviezen, (model-) contracten en andere geestesproducten, een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te veelelvoudigen, openbaar te maken of te exploiteren.

- 11.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan (hulpmiddelen van) die producten aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinning van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van Advies en Kies. Opdrachtgever zal in dat geval zijn verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan de door hem ingeschakelde derden.

#### **Artikel 12: Aansprakelijkheid van Advies en Kies**

- 12.1 Iedere aansprakelijkheid van Advies en Kies alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Advies en Kies bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Advies en Kies wordt uitgekeerd, inclusief het door Advies en Kies te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
- 12.2 In het geval de in artikel 12.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Advies en Kies in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Advies en Kies alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Advies en Kies bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal tweemaal het totaal van het, ter zake de Opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan de Opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium. Indien Advies en Kies geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Advies en Kies en de hare beperkt tot de door de Aanbieder aan Opdrachtgever in rekening gebrachte (jaar)premie met een maximum van € 5.000,-.
- 12.3 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.
- 12.4 Advies en Kies 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.
- 12.5 Advies en Kies is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door Advies en Kies gebruikte software of andere computerprogrammatuur.
- 12.6 Advies en Kies is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan Advies en Kies verzonden (email)berichten Advies en Kies niet hebben bereikt.
- 12.7 Advies en Kies 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 Advies en Kies, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 12.8 Advies en Kies is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorboud is verstreken.
- 12.9 Advies en Kies is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de Aanbieder 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.
- 12.10 In het geval Advies en Kies adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft Advies en Kies een prognose ten aanzien van de mogelijkheid te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. Advies en Kies 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 Advies en Kies niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige Aanbieder, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.
- 12.11 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Advies en Kies voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.

- 12.12 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Advies en Kies indien Advies en Kies 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 13: Overmacht**

- 13.1 Advies en Kies is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Advies en Kies redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Advies en Kies ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 13.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Advies en Kies 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 Advies en Kies kan worden gevergd.

#### **Artikel 14: Bescherming persoonsgegevens**

- 14.1 Advies en Kies verwerkt alle Persoonsgegevens die de Opdrachtgever aan Advies en Kies doorgeeft in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens. Advies en Kies verwerkt de Persoonsgegevens voor het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten, voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, voor het tegengaan van fraude en het bewaken van de integriteit binnen financiële instellingen, voor statistische analyse en om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen.
- 14.2 Ook aan Advies en Kies gelieerde ondernemingen kunnen de Persoonsgegevens voor de doelen die hierboven genoemd zijn, verwerken. Advies en Kies informeert de Opdrachtgever over welke dochterondernemingen dit zijn als zij niet de naam Advies en Kies voeren en over hoe de Opdrachtgever aan kan geven dat hij verder geen informatie meer wil ontvangen. Al deze informatie en een nadere toelichting daarop kan de Opdrachtgever altijd opvragen bij Advies en Kies.
- 14.2 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van Advies en Kies, zal Advies en Kies de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen. Indien dit tot gevolg heeft dat Advies en Kies haar verplichten voortvloeiende uit de verstrekte Opdracht niet of niet behoorlijk kan nakomen, behoudt Advies en Kies zich het recht voor de Opdracht voortijdig te ontbinden. 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 15: Klachteninstituut**

- 15.1 Advies en Kies is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.
- 15.2 Advies en Kies 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 € 2.500,- (zegge en schrijven tweeduizendvijfhonderd euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft Advies en Kies de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

## Artikel 16: Verval van recht

- 16.1 Klachten met betrekking tot door Advies en Kies 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 Advies en Kies, te worden ingediend bij Advies en Kies. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.
- 16.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door Advies en Kies 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 17: Mijn Advies en Kies

- 17.1 Gebruik en toegang van Mijn Advies en Kies  
Nadat de Opdrachtgever De Algemene Voorwaarden Advies en Kies heeft geaccepteerd, kan hij Mijn Advies en Kies gebruiken met zijn van Advies en Kies ontvangen Gebruikersnaam, Wachtwoord en SMS-code. De eerste keer dat de Opdrachtgever inlogt met de codes die hij van Advies en Kies heeft ontvangen, is hij verplicht zijn Wachtwoord te wijzigen volgens de aanwijzingen en eisen van Advies en Kies.  
Kiest de Opdrachtgever zelf een Gebruikersnaam en Wachtwoord, dan ontvangt de Opdrachtgever na acceptatie van de Algemene Voorwaarden Advies en Kies een SMS-code waarmee de Opdrachtgever zijn toegang tot Mijn Advies en Kies definitief activeert. De Opdrachtgever is in dit geval niet verplicht zijn Wachtwoord te wijzigen. De Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat het gebruik van Mijn Advies en Kies uitsluitend plaatsvindt op de toegestane wijze en door de daartoe bevoegde personen en/of instanties. De Opdrachtgever zal bij het elektronisch uitwisselen van gegevens handelen overeenkomstig de door Advies en Kies vastgestelde voorwaarden en gebruiksvoorschriften. Advies en Kies mag altijd de toegang tot Mijn Advies en Kies blokkeren of stopzetten. Advies en Kies mag de mogelijkheden van Mijn Advies en Kies uitbreiden, maar ook beperken. Advies en Kies bepaalt welke gegevens digitaal aan de Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
- 17.2 Toestemming voor het ontvangen van informatie via Mijn Advies en Kies en e-mail  
Door het aanvragen van een account voor Mijn Advies en Kies en het accepteren van de Algemene Voorwaarden Advies en Kies geeft de Opdrachtgever Advies en Kies uitdrukkelijk toestemming om hem persoonlijke informatie per e-mail te sturen en/of via Mijn Advies en Kies aan te bieden. Deze persoonlijke informatie wordt hem dan niet meer per post toegestuurd. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de aan Advies en Kies verleende toestemming in te trekken als hij persoonlijke informatie niet langer uitsluitend via de e-mail of via Mijn Advies en Kies wenst te ontvangen. De Opdrachtgever kan de toestemming via Mijn Advies en Kies intrekken. De persoonlijke informatie wordt dan behalve via de e-mail of via Mijn Advies en Kies ook per post toegestuurd. Tenzij Advies en Kies en de Opdrachtgever in de Opdracht en/of het Servicecontract hebben afgesproken om alleen online met elkaar te communiceren.
- 17.3 Apparatuur  
De Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat de door hem gebruikte internet- en/of telecommunicatiediensten, apparatuur en programma's geschikt en veilig zijn voor het gebruik van Mijn Advies en Kies.  
De Opdrachtgever is verplicht om zijn computerapparatuur en bijbehorende (systeem)software regelmatig te controleren op virussen en andere schadelijke programma's. De Opdrachtgever wordt dringend verzocht gebruik te maken van de laatste software updates voor zijn computerapparatuur voor een veiligere werking daarvan. De kosten van afname, aanschaf en gebruik van computerapparatuur en bijbehorende software komen voor rekening van de Opdrachtgever.
- 17.4 Inloggegevens  
De Inloggegevens zijn persoonlijk. De Opdrachtgever is verplicht alle beveiligingsvoorschriften van Advies en Kies na te leven, de Inloggegevens goed en veilig te bewaren

en deze geheim te houden. Als de Opdrachtgever weet of denkt dat iemand anders zijn Inloggegevens kent of onbevoegd gebruik maakt van Mijn Advies en Kies, dan is hij verplicht dit direct aan Advies en Kies door te geven. Advies en Kies zorgt er dan voor dat de toegang tot Mijn Advies en Kies geheel of gedeeltelijk wordt stopgezet. Tevens dient Opdrachtgever in die gevallen direct zijn inloggegevens te wijzigen. Advies en Kies is niet aansprakelijk voor schade door diefstal, misbruik, onbevoegd of onjuist gebruik van de Inloggegevens en voor onbevoegd gebruik van Mijn Advies en Kies.

- 17.5 Schade  
Advies en Kies aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, die niet door haar opzet of grove schuld is ontstaan en die direct of indirect voortvloeit uit:  
a. het niet beschikbaar zijn van Mijn Advies en Kies ten behoeve van de elektronische gegevensuitwisseling met Advies en Kies;  
b. het niet of niet tijdig uitvoeren van een opdracht;  
c. onjuistheden in door Advies en Kies verstrekte informatie;  
d. het door de Opdrachtgever verstreken van niet actuele, onjuiste of onvolledige informatie;  
e. diefstal, misbruik, onbevoegd of onjuist gebruik van de inloggegevens;  
f. het feit dat een door de Opdrachtgever op elektronische wijze verstuurd bericht Advies en Kies niet of niet tijdig heeft bereikt.
- 17.6 Berichten die Advies en Kies via Mijn Advies en Kies bereiken, worden geacht van de Opdrachtgever afkomstig te zijn. Advies en Kies zal zich ervoor inspannen dat de inhoud van de berichten, verzonden via Mijn Advies en Kies, schriftelijk wordt vastgelegd dan wel schriftelijk kunnen worden gereproduceerd. De schriftelijke vastlegging of reproductie van door Advies en Kies ontvangen berichten via Mijn Advies en Kies dan wel overige door Advies en Kies vastgelegde gegevens, levert tussen de Opdrachtgever en Advies en Kies volledig bewijs daarvan op, zolang geen bewijs van het tegendeel is geleverd.

## Artikel 18: Diversen

- 18.1 Deze algemene voorwaarden hebben werking vanaf het moment waarop deze door de Opdrachtgever zijn geaccepteerd.
- 18.2 Op alle door Advies en Kies uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.
- 18.3 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen Advies en Kies en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
- 18.4 Indien partijen blijkens enig schriftelijk document van deze algemene voorwaarden afwijkende afspraken hebben gemaakt, prevaleren die andersluidende afspraken. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Advies en Kies slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Advies en Kies en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 18.5 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.
- 18.6 Advies en Kies is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Advies en Kies 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 Advies en Kies genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.
- 18.7 De rechten die de Opdrachtgever op grond van deze Voorwaarden heeft, zijn persoonlijk. De Opdrachtgever kan ze niet overdragen. Als de Opdrachtgever een derde heeft gemachtigd, dan zijn deze Voorwaarden eveneens van toepassing op de gemachtigde. De Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat de gemachtigde kennis neemt van deze Voorwaarden.

# Inkomen en Zorg Voorwaarden Advies en Kies

## Artikel 1: Definities

In deze voorwaarden wordt:

- 1.1 onder 'wij' en 'ons' verstaan: de opdrachtnemer, Advies en Kies
- 1.2 onder 'u' , 'uw' , 'je' en 'jij' verstaan: de opdrachtgever
- 1.3 1.1 en 1.2 tezamen hierna genoemd: partijen
- 1.4 onder 'Servicecontract' verstaan: Tussen Opdrachtgever en Advies en Kies overeengekomen opdracht van dienstverlening inhoudende het, conform in het Servicecontract opgenomen voorwaarden, gedurende een bepaalde termijn begeleiden van Opdrachtgever bij het onderhoud en uitvoering van door Opdrachtgever in het kader van het in de Opdracht genoemde financiële product of producten. De term (Service) Abonnement of Onderhoudscontract of -abonnement kan in voorkomende gevallen gelijkstaan aan Servicecontract.

## Artikel 2: Het Servicecontract

2.1 Opdrachtgever neemt bij Advies en Kies een Servicecontract af. Dit Servicecontract is verbonden aan het in het kader van de Opdracht afgesloten Financieel Productdetail of Producten. De inhoud van het Servicecontract wordt omschreven in artikel 8 van deze voorwaarden.

## Artikel 3: Werkzaamheden buiten het Servicecontract

3.1 Werkzaamheden die niet zijn benoemd in de beschrijving van de inhoud van het Servicecontract (artikel 8) vallen niet in het onderhavige Servicecontract. Deze werkzaamheden zal Advies en Kies verrichten op basis van het gehanteerde uurtarief of een vast verrichtingstarief, een en ander in voorkomende gevallen nader overeen te komen door partijen.

## Artikel 4: Prijs van het Servicecontract

4.1 Partijen komen overeen dat Opdrachtgever de in de Opdracht genoemde tarieven en vergoedingen zal betalen, inclusief de vergoeding voor het Servicecontract.

4.2 Advies en Kies is gerechtigd om haar tarieven van tijd tot tijd aan te passen. De Opdrachtgever wordt hierover vooraf schriftelijk geïnformeerd.

4.3 Eventuele wijzigingen in de (postadres)gegevens of het bankrekeningnummer van Opdrachtgever dienen tijdig en schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan Advies en Kies. Hiermee wordt het risico voorkomen dat automatische incasso of betaling op andere wijze niet correct of niet op tijd kan worden verwerkt en dat daardoor de voortgang van de Opdracht in gevaar komt. Indien de automatische incasso om enige, al dan niet aan Opdrachtgever toe te rekenen reden, niet kan worden verwerkt, ontslaat dit Opdrachtgever niet van de verplichting om op andere wijze voor tijdige betaling zorg te dragen.

4.4 Indien de in artikel 4.1 bedoelde vergoedingen niet of niet op tijd worden voldaan door Opdrachtgever, is al het bepaalde omtrent non-betaling, te late betaling, kredietwaardigheid en betalingsgedrag in de in artikel 6.1 bedoelde voorwaarden onverminderd van toepassing, zal Opdrachtgever een gelijklopende vergoeding, als bedoeld in de opdracht, verschuldigd zijn indien en voor zolang er nog in het kader van de Opdracht afgesloten financiële producten bij Aanbieders zijn geregistreerd via (sub)agentschappen van Advies en Kies en/of service providers waarmee wordt samengewerkt en Advies en Kies wordt aangemerkt als onderbemiddelaar.

## Artikel 5: Duur en opzegging van het Servicecontract

5.1 Tenzij anders is overeengekomen vangt het Servicecontract tussen Partijen aan op de datum van ondertekening van de betreffende Opdracht door Opdrachtgever.

5.2 Tenzij anders is overeengekomen wordt het Servicecontract aangegaan voor de duur van één jaar met stilzwijgende verlenging voor telkens eenzelfde periode. Na het eerste jaar heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om het Servicecontract per dag op te zeggen, rekening houdend met een opzegtermijn van één maand en hetgeen in artikel 5.4 is bepaald.

5.3 Beëindiging van het Servicecontract vindt plaats:

- a. door schriftelijke opzegging van de ene partij aan de andere, een en ander met inachtneming het in artikel 5.2 bepaalde en rekening houdend met een opzegtermijn van één maand.
- b. terstond op het moment dat de in het kader van de Opdracht afgesloten Financiële Producten van Opdrachtgever in het kader waarvan het Servicecontract is aangegaan, niet meer bij Aanbieders zijn geregistreerd via (sub)agentschappen van Advies en Kies en/of service providers waarmee wordt samengewerkt en Advies en Kies wordt aangemerkt als onderbemiddelaar.
- c. terstond op het moment dat de in het kader van de Opdracht afgesloten Financiële Producten van Opdrachtgever zijn beëindigd.

5.4 Indien Opdrachtgever het Servicecontract, ingevolge artikel 5.2 opzegt, dan zal deze tevens gehouden zijn om in het kader van de Opdracht afgesloten Financiële Producten van Opdrachtgever, voor het verstrijken van de opzegtermijn over te voeren naar het agentschap van een andere Financieel Dienstverlener, danwel rechtstreeks via de Aanbieder te laten lopen zonder tussenkomst van een Financieel Dienstverlener. Advies en Kies verbindt zich nu vooralsnog aan deze overvoer haar medewerking te verlenen.

5.5 Opdrachtgever blijft de kosten voor het Servicecontract verschuldigd tot het einde van de in artikel 5.2 genoemde opzegtermijn of tot het moment van overvoer van de in het kader van de Opdracht afgesloten Financiële Producten van Opdrachtgever na het verstrijken van de opzegtermijn.

5.6 Na opzegging van het Servicecontract door Opdrachtgever en tot het moment van overvoer zoals bedoeld in artikel 5.4 zal de door Advies en Kies te leveren nazorg beperkt zijn tot de wettelijke nazorg op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft).

## Artikel 6: Toepasselijke voorwaarden

6.1 Op het Servicecontract zijn de Algemene Voorwaarden van Advies en Kies onverminderd van toepassing. Deze voorwaarden zijn kosteloos op te vragen bij Advies en Kies en te raadplegen op de website van Advies en Kies.

## Artikel 7: Diversen

7.1 Opdrachtgever verklaart te beschikken over vertegenwoordigingsbevoegdheid namens de vertegenwoordigende partij.

## Artikel 8: Inhoud van het Servicecontract

## 8.1. De verschillende AOV Servicecontracten

Type Servicecontract	AOV Basis	AOV Beheer
<b>ADMINISTRATIE EN BEHEER VAN FINANCIËLE PRODUCTEN</b>		
Controle en beheer van afgesloten Financiële Producten in onze online / digitale administratie.	✓	✓
Postverwerking van ontvangen stukken van de aanbieder.	✓	✓
Online / digitaal archiveren van documenten en voorwaarden.	✓	✓
Helpdesk tijdens kantooruren (telefonisch of e-mail).	✓ Alleen administratieve en informatieve vragen (geen advies). Maximaal 20 minuten per jaar	✓ Alleen administratieve en informatieve vragen (geen advies). Maximaal 40 minuten per jaar
<b>24/7 toegang tot online / digitale dossier(s): Mijn Advies en Kies</b>	✓	✓
<b>PERIODIEKE INFORMATIE</b>		
Periodieke algemene informatieve digitale nieuwsbrieven en berichten.	✓	✓
Periodieke informatieve digitale nieuwsbrieven en berichten over de verstrekte opdracht(en).	✓	✓
<b>MUTATIES, SCHADEMELDINGEN EN BEMIDDELINGSWERKZAAMHEDEN</b>		
Kleine administratieve wijzigingen (bijvoorbeeld een adreswijziging of rekeningnummer), tijdsbesteding minder dan:	Minder dan 10 minuten	Minder dan 20 minuten
Eerste schademelding bij de verzekeraar.	✓	✓
<b>Advies, onderhoud en extra's</b>		
Wettelijke nazorg	✓ Let op dit is zeer beperkt en strekt alleen tot: gedurende de looptijd van het financieel product, dienen wij de klant te informeren over wezenlijke wijzigingen in essentiële productinformatie.	✓ Let op dit is zeer beperkt en strekt alleen tot: gedurende de looptijd van het financieel product, dienen wij de klant te informeren over wezenlijke wijzigingen in essentiële productinformatie.
Onderhoud AOV	Geen advies. Toegang tot Mijn Advies en Kies en daarbij tot 1 onderhoudsformulier	Geen advies. Toegang tot Mijn Advies en Kies en daarbij tot alle onderhoudsformulieren
1 X per jaar een gratis voucher voor een AOV koffiemomentje.	✗	✓ Op aanvraag klant
1 X per 3 jaar een gratis voucher voor een AOV premiomonitor.	✗	✓ Op aanvraag klant
Vaste klantenkorting op geselecteerde producten en diensten, zie ook het reglement op onze website.	✗	✓ 30% het actuele uurtarief