

Algemene voorwaarden

Artikel 1 Toepasselijkheid en definities

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod en elke overeenkomst van opdracht tot het verrichten van werkzaamheden of het verlenen van diensten van Bakker Boven Assurantie-en Pensioenadvies BV handelend onder de naam Còmplex advies, De Venne 137, 9671 ER Winschoten, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 01183266 en geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12042367 hierna te noemen: "Financiële Dienstverlener".
2. De wederpartij zal verder worden aangeduid als "de Opdrachtgever".
3. De Aanbieder is de leverancier van een financieel product.
4. Van deze voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts geldig voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door de Financiële Dienstverlener zijn aanvaard.
5. Onder "schriftelijk" wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: per brief, per e-mail, per fax, per sms of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
6. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.
7. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de overeenkomst voortgekomen vervolg- of deelopdrachten.

Artikel 2 Offertes

1. Alle door de Financiële Dienstverlener opgestelde berekeningen, uitgebrachte offertes, of aanbiedingen, zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Indien het aanbod of de offerte is gebaseerd op door de Opdrachtgever verstrekte informatie en deze informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn dan wel naderhand wijzigt, heeft de Aanbieder het recht het aanbod of de offerte aan te passen.
3. Offertes of aanbiedingen die Financiële Dienstverlener namens een Aanbieder doet, al dan niet met behulp van software of andere middelen van die instelling, zijn onder voorbehoud van acceptatie door die betreffende Aanbieder, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

Artikel 3 Verplichtingen van de Opdrachtgever

1. De opdrachtgever moet ervoor zorgen dat:
 - a. hij gevraagd en ongevraagd alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde relevante informatie tijdig en op de door Financiële Dienstverlener gewenste wijze aan hem ter beschikking stelt en Financiële Dienstverlener onmiddellijk informeert indien hierin wijzigingen optreden;
 - b. eventuele door de Opdrachtgever aan Financiële Dienstverlener verstrekte gegevensdragers, bestanden e.d. vrij zijn van virussen en defecten.
2. De Opdrachtgever zorgt ervoor, dat de verstrekte informatie juist en volledig is en vrijwaart Financiële Dienstverlener voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet juist en/of onvolledig zijn van deze informatie.
3. Opdrachtgever is verplicht alle informatie en (concept)adviezen die hij verkrijgt van Financiële Dienstverlener nauwgezet te controleren op de juistheid en volledigheid van op

Algemene voorwaarden

hem betrekking hebbende feiten. Eventuele onjuistheden of lacunes moeten direct, en in ieder geval binnen twee werkdagen aan Financiële Dienstverlener worden doorgegeven.

4. Indien Opdrachtgever niet of niet tijdig aan voornoemde verplichtingen voldoet, heeft Financiële Dienstverlener het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever wel aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging en de overige gevolgen die hieruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 4 Uitvoering

1. Financiële Dienstverlener zorgt er voor dat de overeengekomen werkzaamheden en diensten naar behoren en conform de in zijn branche geldende normen worden uitgevoerd en zal bij het verrichten van de werkzaamheden respectievelijk het verlenen van de diensten de nodige zorgvuldigheid betrachten.
2. Indien door Financiële Dienstverlener termijnen worden vermeld, dan zijn deze uitsluitend indicatief en kunnen daaraan geen rechten worden ontleend, tenzij door Financiële Dienstverlener anders wordt aangegeven.
3. De werkzaamheden respectievelijk diensten van Financiële Dienstverlener zijn gericht op de nakoming van een inspanningsverplichting. Als een beoogd resultaat niet wordt gerealiseerd dan kan Opdrachtgever daaraan geen rechten ontleen.
4. Financiële Dienstverlener heeft het recht om opdrachten te weigeren.
5. Door Financiële Dienstverlener te verstrekken adviezen worden verstrekt op basis van de op dat moment geldende wet- en regelgeving aan de hand van de informatie die Opdrachtgever aan Financiële Dienstverlener heeft verstrekt.

Artikel 5 Vergoedingen en betaling

1. Bij de acceptatie van de opdracht door Financiële Dienstverlener zal Financiële Dienstverlener Opdrachtgever informeren over de wijze waarop de door Financiële Dienstverlener te verrichten werkzaamheden c.q. de te verlenen diensten vergoed zullen worden. Deze vergoeding kan op provisiebasis worden berekend, op basis van een in rekening te brengen uurtarief of er kan vooraf een vaste vergoeding worden overeengekomen.
2. Indien en voor zover de vergoeding uit provisie bestaat, is dit provisiebedrag verdisconteerd in de door Opdrachtgever aan de financiële instelling te betalen premie.
3. Als Financiële Dienstverlener daartoe aanleiding ziet, is hij bevoegd van Opdrachtgever een voorschot te verlangen of te vragen om het stellen van zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever. Financiële Dienstverlener mag in afwachting daarvan zijn werkzaamheden opschorten.
4. Als door aan Opdrachtgever toe te rekenen omstandigheden de werkzaamheden omvangrijker zijn dan bij het aanvaarden van de opdracht door Financiële Dienstverlener redelijkerwijs was te voorzien, dan is Financiële Dienstverlener bevoegd hiervoor een redelijke aanvullende vergoeding in rekening te brengen. Dit geldt ook in het geval dat door stijging van kosten de kostprijs van de te verrichten werkzaamheden c.q. te verlenen diensten significant wordt beïnvloed. Wijzigingen in de vergoedingen als gevolg van door de overheid opgelegde belastingen en/of heffingen worden eveneens aan de Opdrachtgever doorberekend.
5. De administratie van Financiële Dienstverlener geldt als basis voor de berekening van de door de Opdrachtgever verschuldigde bedragen over de door de Financiële Dienstverlener verrichte werkzaamheden c.q. verleende diensten, tenzij Opdrachtgever de onjuistheid van die

Algemene voorwaarden

administratie aantoont.

6. Betalingen door de Opdrachtgever dienen te worden gedaan binnen veertien dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. De Opdrachtgever is zich er van bewust dat het niet, of niet tijdig, voldoen van in rekening gebrachte premies tot gevolg kan hebben dat de, na bemiddeling van de Financiële Dienstverlener, afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico, of dat een beoogd contract niet of niet tijdig tot stand komt.
7. Indien een factuur niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het factuurbedrag wettelijke rente verschuldigd cumulatief te berekenen over de hoofdsom, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is. Gedeelten van een maand worden daarbij als volle maand gerekend.
8. Indien na aanmaning betaling alsnog uitblijft, heeft Financiële Dienstverlener bovendien het recht aan de opdrachtgever buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.
9. De in het vorige lid bedoelde buitengerechtelijke incassokosten bedragen:
 - a. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering (met een minimum van € 40,00);
 - b. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
 - c. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
 - d. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 190.000,00 van de vordering;
 - e. 0,5% van het meerdere van de hoofdsom.Dit alles met een absoluut maximum van € 6.775,00.
10. Bij uitblijven van volledige betaling door de Opdrachtgever, heeft Financiële Dienstverlener het recht de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling door een schriftelijke verklaring te ontbinden of zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten, totdat de Opdrachtgever alsnog betaald heeft of hiervoor een deugdelijke zekerheid heeft gesteld.
11. Door de Opdrachtgever gedane betalingen worden door Financiële Dienstverlener eerst in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij de Opdrachtgever bij betaling schriftelijk vermeldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
12. Opdrachtgever is niet bevoegd tot verrekening van zijn betalingsverplichting met enige vordering die hij heeft of stelt te hebben op Financiële Dienstverlener.

Artikel 6 Inschakeling derden

1. Financiële Dienstverlener is bevoegd om bij de uitvoering van werkzaamheden respectievelijk het verlenen van diensten derden in te schakelen als en voor zover Financiële Dienstverlener dit gezien de aard van de verstrekte opdracht noodzakelijk acht.
2. Indien voor de uitvoering van de opdracht naar het oordeel van Financiële Dienstverlener gebruik moet worden gemaakt van de expertise van advocaten, notarissen, accountants, fiscalisten e.d., zal dit uitsluitend geschieden na voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. De kosten die gepaard gaan met het inschakelen van derde partijen zullen door Financiële Dienstverlener aan Opdrachtgever in rekening gebracht worden.

Artikel 7 Informatieverstrekking en communicatie

1. De verantwoordelijkheid voor de juistheid en volledigheid van de door de opdrachtgever aan Financiële Dienstverlener verschafte informatie, rust bij Opdrachtgever.
2. Bij digitale of elektronische verzoeken en/of aanvragen van Opdrachtgever aan Financiële Dienstverlener, SMS-berichten daaronder begrepen, is Opdrachtgever verplicht te verifiëren dat het betreffende bericht Financiële Dienstverlener heeft bereikt, indien de

Algemene voorwaarden

Opdrachtgever niet binnen 48 uur na verzending van dat bericht een ontvangstbevestiging heeft ontvangen van Financiële Dienstverlener. Onder een ontvangstbevestiging wordt niet verstaan een automatisch gegenereerde bevestiging.

3. Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan door Financiële Dienstverlener, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever, beschikbaar gestelde algemene informatie, bijvoorbeeld via een webpagina, folder of ander promotiemateriaal.

Artikel 8 Aansprakelijkheid

1. Buiten de expliciet overeengekomen of door Financiële Dienstverlener gegarandeerde kwaliteitseisen aanvaardt Financiële Dienstverlener geen enkele aansprakelijkheid.
2. Financiële Dienstverlener is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid van Financiële Dienstverlener voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, vertragingsschade en/of personen- of letselschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Financiële Dienstverlener beschikt over een verzekering voor beroepsaansprakelijkheid waarover op verzoek nadere informatie zal worden verstrekt.
4. Iedere aansprakelijkheid van Financiële Dienstverlener is beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Financiële Dienstverlener wordt uitgekeerd, vermeerderd met een eventueel eigen risico op de betreffende polis.
5. Als om welke reden dan ook geen uitkering krachtens een beroepsaansprakelijkheidsverzekering mocht plaats vinden is iedere aansprakelijkheid beperkt tot een maximum van twee keer de provisie of vergoeding die Financiële Dienstverlener zou hebben ontvangen, met een maximum van EUR 5.000.
6. Aansprakelijkheid voor de vergoeding van de schade wordt door Financiële Dienstverlener volledig uitgesloten in geval van:
 - a. schade die door Opdrachtgever en/of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of niet tijdig door of namens Opdrachtgever verstrekte informatie, of als gevolg van het feit dat elektronische en/of digitale berichten Financiële Dienstverlener niet of niet kenbaar hebben bereikt;
 - b. schade als gevolg van het feit dat een derde een aanbieding voor een verzekering of andere overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever intrekt of wijzigt;
 - c. schade die het gevolg is van het handelen of nalaten van derden, waaronder door Financiële Dienstverlener ingeschakelde fiscalisten, accountants, juristen of andere adviseurs;
 - d. schade die het gevolg is van het gebruik door Financiële Dienstverlener van door derden beschikbaar gestelde middelen, waaronder ook software en programmatuur voor het maken van berekeningen, offertes of andere documenten;
 - e. schade die het gevolg is van het door Opdrachtgever binnen redelijke termijn onbetaald laten van door Financiële Dienstverlener in rekening gebrachte premies voor door haar, na bemiddeling van Financiële Dienstverlener afgesloten verzekeringen en/of andere overeenkomsten;
 - f. schade die (mede) het gevolg is van het niet voldoen door Opdrachtgever aan zijn/haar verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst met Financiële Dienstverlener.
7. Opdrachtgever is in de gevallen als opgesomd in het vorige lid volledig aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart Financiële Dienstverlener uitdrukkelijk voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van deze schade.

Algemene voorwaarden

8. De beperking van aansprakelijkheid zoals bedoeld in dit artikel geldt niet ten aanzien van schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Financiële Dienstverlener of het leidinggevend personeel op directieniveau of indien dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

Artikel 9 Beëindiging en ontbinding overeenkomst

1. Opdrachtgever en Financiële Dienstverlener zijn bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien en voor zover de andere partij, ook na schriftelijke ingebrekestelling, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn/haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst. Ontbinding vindt plaats door middel van een schriftelijke verklaring gericht aan de andere partij.
2. Opdrachtgever is gehouden om betalingsverplichtingen na te komen die ontstaan zijn voor het tijdstip van ontbinding of die betrekking hebben op reeds verrichte werkzaamheden of reeds verleende diensten.
3. Na het einde van de overeenkomst blijven de bepalingen uit deze algemene voorwaarden die zich daarvoor lenen hun gelding behouden.
4. Opdrachtgever is bevoegd een opdracht geheel of gedeeltelijk in te trekken. In dat geval is Financiële Dienstverlener bevoegd een vergoeding in rekening te brengen voor reeds verrichte werkzaamheden of reeds verleende diensten, met een minimum van 50% van de vergoeding die Financiële Dienstverlener zou hebben ontvangen bij volledige uitvoering van de opdracht.

Artikel 10 Geheimhouding en privacy

1. Financiële Dienstverlener en Opdrachtgever verplichten zich jegens elkaar om alle informatie geheim te houden, welke hen uit hoofde van de met elkaar gesloten overeenkomst bekend is of zal worden en waarvan bekend is of redelijkerwijs bekend kan zijn, dat deze informatie vertrouwelijk is.
2. Alle persoonsgegevens die door Opdrachtgever aan Financiële Dienstverlener worden verstrekt zullen door Financiële Dienstverlener niet worden gebruikt voor of worden verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de opdracht.
3. De geheimhoudingsplicht geldt niet indien een der partijen als gevolg van wet- en/of regelgeving of een rechterlijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie openbaar te maken en zich hierbij niet kan beroepen op een wettelijk of een door een rechter toegestaan verschoningsrecht.

Artikel 11 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

1. De relatie tussen Financiële Dienstverlener en Opdrachtgever wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht.
2. Financiële Dienstverlener is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.015651.
3. Alle geschillen tussen Financiële Dienstverlener en Opdrachtgever die voortvloeien uit een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, kan op verzoek van Opdrachtgever zowel worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van KiFiD als worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse civiele rechter. Uitsluitend als Financiële Dienstverlener daarmee vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd, kan door het KiFiD een bindend advies gegeven worden.