

## **Dienstenwijzer met privacybeleid en Algemene Voorwaarden FinancieelKompleet**

(Versie 29-11-2022)

<b>Dienstenwijzer met privacybeleid en Algemene Voorwaarden FinancieelKompleet</b>
--

### **Contactgegevens**

- FinancieelKompleet
- Adres: Dakotastraat 28 6562 HG Groesbeek
- Telefoon: 06- 19 54 73 25
- E-mail: [info@financieelkompleet.nl](mailto:info@financieelkompleet.nl)
- Internet: [www.financieelkompleet.nl](http://www.financieelkompleet.nl)
- Handelsregisternummer: 55567452
- AFM vergunningsnummer: 12045088

### **Openingstijden**

09.00 uur tot 17.00 uur tijdens werkdagen. Buiten kantooruren uitsluitend op afspraak.

### **FinancieelKompleet is aangesloten bij centrale Organisatie Financieel Zeker**

Onze organisatie is aangesloten bij Financieel Zeker. Dit houdt in dat alle adviezen op het gebied van financiële producten en bemiddeling bij financiële producten door ons worden uitgevoerd onder de deskundigheidsverantwoordelijkheid van FinancieelKompleet. FinancieelZeker adviseert FinancieelKompleet over de inhoud van het advies voordat wij dit advies aan u uitbrengen of deze voldoet aan de door u gestelde wensen en wet- en regelgeving en verzorgt en controleert de (administratieve) bemiddeling van het door u aangevraagde financiële product. Voor u dus een extra zekerheid over de kwaliteit van het advies wat wij u geven.

### **FinancieelKompleet**

Onze dienstverlening kan bestaan uit het adviseren en verlenen van nazorg inzake de onderstaande gebieden. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

- Hypotheken.
- Risico's afdekken zoals bijvoorbeeld een overlijdensrisicoverzekering of woonlastenverzekering bij werkloosheid en/of arbeidsongeschiktheid.
- Vermogen of aanvullend pensioen opbouwen. Verzekeren van de kosten van uitvaart.
- Schadeverzekeringen voor particulieren (inclusief zorgverzekeringen).
- Schadeverzekeringen voor bedrijven.
- Inkomensvoorzieningen en daaraan gerelateerde verzekeringen zoals bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheid voor de ondernemer, verzuimverzekeringen.
- Geld lenen voor consumptieve doeleinden, bijvoorbeeld de aankoop van een auto.

### **Ons kantoor en Financieel Zeker zijn adviesvrij en onafhankelijk**

Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben met banken, geldverstrekkers en/of verzekeringsmaatschappijen. Daarnaast is onze organisatie een volledig zelfstandige onderneming en werken wij voor eigen rekening en risico. Geen enkele bank, verzekeringsmaatschappij of andere aanbieder van financiële producten heeft een aandeel in ons bedrijf. Wij zijn dus geheel onafhankelijk. Het belang van u als (toekomstige) klant staat voorop. Daarom verplichten wij ons zelf om:

- Duidelijkheid te geven over wat wij voor u doen, wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaalt.
- Een objectieve analyse te maken van financiële instellingen waarbij gekeken wordt welke partij het beste aansluit bij uw wensen en mogelijkheden.
- U een persoonlijk advies te geven passend bij uw wensen, mogelijkheden en situatie.
- U nazorg te bieden en uw vragen op het gebied van financiële producten te beantwoorden.

### **Registratie en vergunning**

Middels de Centrale Organisatie zijn wij bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

1. Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienummer 12045088, [www.afm.nl](http://www.afm.nl)
2. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) registratienummer 30016841, [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Mocht u een klacht hebben over onze dienstverlening en wij komen er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het KIFID, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)
3. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering  
100,0000 % Liberty Mutual Insurance Europe SE polisnummer 234715

De Centrale Organisatie Financieel Zeker heeft een AFM-vergunning om te adviseren en te bemiddelen in hypothecair krediet, levens- en inkomensverzekeringen, particuliere en zakelijke schadeverzekeringen, consumptieve kredieten, spaarrekeningen, betaalrekeningen en elektronisch geld. Ook kan in voorkomende situaties de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening en Lijfrentebeleggingsrecht betrokken worden.

### **Wat doen wij voor u**

Ons kantoor adviseert en bemiddelt op de gebieden zoals genoemd hierboven. In het kader van deze financiële producten zullen wij u naar aanleiding van een inventarisatiegesprek adviseren en, indien u een gevolg wilt geven aan het advies, bemiddelen tussen u en de betreffende Aanbieder (bank en/of verzekeraar) van (een) financieel product. Hierbij zullen wij voor u op zoek gaan naar de beste prijs/kwaliteit verhouding.

### **De wijze waarop onze organisatie beloond wordt**

Vanaf 1 januari 2013 is het verboden dat een bank of verzekeraar een provisie voldoet aan een tussenpersoon met uitzondering voor de financiële producten schadeverzekeringen en consumptieve kredieten. Bij onze organisatie heeft u de keuze uit meerdere beloningsmogelijkheden. U bepaalt tijdens het inventarisatiegesprek in overleg met ons welke beloningswijze uw voorkeur heeft. U heeft onder meer de keuze uit: provisie (bij niet complexe producten zoals schadeverzekeringen en kredieten), vast tarief, uurtarief en/of abonnement.

## **Beheerst beloningsbeleid**

FinancieelKompleet heeft geen medewerkers, als er medewerkers in dienst treden dan geldt binnen FinancieelKompleet:

Dan bestaat de beloning van medewerkers voor het grootste gedeelte uit een vast en marktconform salaris. Afhankelijk van hun functie en functioneren kunnen medewerkers daarnaast ook een beperkte variabele beloning ontvangen van maximaal 20% van het vaste salaris, gebaseerd op tenminste 50% kwalitatieve en ten hoogste 50% kwantitatieve doelstellingen.

Voor FinancieelKompleet geldt dat het klantbelang te allen tijde voorop staat. FinancieelKompleet ziet toe op integer en klantgericht handelen. Daarnaast zijn er nog een aantal andere maatregelen getroffen om te voorkomen dat de (financiële) belangen van de FinancieelKompleet, haar medewerkers prevaleren boven die van de klant. FinancieelKompleet is van mening dat zij ook hiermee mogelijke negatieve effecten van variabele beloning en vrijheid in mate van tariefstelling verder beperkt en beheerst.

## **Wat vragen wij van u?**

Om uw persoonlijke belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken aan u.

- Aangeven van uw wensen en behoeften
- Juiste en volledige informatieverstrekking
- Aanleveren van relevante documenten
- Feedback op de kwaliteit van onze dienstverlening
- Commitment om samen met ons aan de slag te gaan
- U bestudeert de informatie die u van ons ontvangt
- U stelt ons vragen als iets voor u onduidelijk is

## **Algemene leveringsvoorwaarden**

Op al onze werkzaamheden zijn onze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing, welke u als bijlage in dit document aantreft. Ook kunt u deze terugvinden op onze website [www.financieelkompleet.nl](http://www.financieelkompleet.nl) of worden ze u op verzoek toegestuurd.

## **Privacybeleid**

### Verwerking persoonsgegevens

Opdrachtnemer verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst die wij met u hebben. Ook zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Wanneer wij beginnen met onze dienstverlening aan u, en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij die verwerken in onze systemen.

### Bewaartermijnen

Opdrachtnemer bewaart persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzameld zijn of op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst.

### Uw rechten

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u wenst kunt u, onder voorwaarden, zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door een schriftelijk verzoek te sturen onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs (onder doorhaling van uw BSN nummer en foto). Wij zullen dan binnen vier weken op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u op de eerste pagina van deze Dienstenwijzer. U kunt ons ook laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten.

We zullen er dan voor zorgen dat wij u niet meer benaderen voor andere diensten of producten dan die u al van of via ons heeft afgenomen. U kunt dit eveneens schriftelijk kenbaar maken aan ons.

#### Delen met derden, toestemmingsverklaring.

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings-, nazorg- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens delen met onder andere aanbieders, schade-experts, schade-herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, KiFid en toezichthouders. Dit gebeurt op basis van een contract of overeenkomst (opdracht tot dienstverlening) die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag. Het betreft hier onder andere: namen, geboortedata en adresgegevens, product- en onderpandgegevens en looptijden. Op grond van deze verklaring mag de opdrachtgever ervan uitgaan dat de opdrachtnemer bevoegd is om de gegevens te ontvangen/door te geven om genoemd doel te bereiken. Deze toestemming eindigt wanneer het doel is bereikt of als u de toestemming eerder schriftelijk heeft ingetrokken. U heeft bij deze ontvangers van uw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de betreffende organisaties.

#### Beveiliging

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Als u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u hierover contact opnemen met ons.

#### **Wet ter voorkoming witwassen en financieren van terrorisme (WWFT)**

Onze dienstverlening is aan wettelijke regels gebonden. Deze regels kunnen gevolgen voor u hebben en wij informeren u hierbij over. Op 1 augustus 2008 is de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (WWFT) ingevoerd. De WWFT regelt het cliëntenonderzoek en de meldplicht voor ongebruikelijke transacties die op onder meer advocaten, notarissen, belastingadviseurs en financieel dienstverleners rusten.

#### **Meldplicht ongebruikelijke transacties**

De WWFT schrijft voor dat wij iedere transactie met een ongebruikelijk karakter moeten melden bij een landelijk meldpunt (FIU-Nederland). Een meldplicht bestaat in ieder geval wanneer er sprake is van een transactie van € 10.000,00 of meer (juli 2018) betaald aan ons of door onze tussenkomst in contanten, met cheques aan toonder of soortgelijke betaalmiddelen. Ook dienen transacties die aan politie of Openbaar Ministerie dienen te worden gemeld, omdat zij mogelijk verband houden met witwassen of financieren van terrorisme, te worden gemeld. Tot slot bestaat er voor ons een meldplicht bij transacties waarbij wij aanleiding hebben om te veronderstellen dat deze verband kunnen houden met witwassen of financiering van terrorisme. In de gevallen waarin een meldplicht bestaat, kunnen wij ons niet aan die meldplicht onttrekken op grond van onze geheimhoudingsplicht en ons verschoningsrecht. Het spreekt voor zich dat wij onze geheimhoudingsplicht in alle overige gevallen strikt zullen naleven. Wij realiseren ons dat deze wetgeving voor zowel u als voor ons (administratieve) lasten met zich meebrengt. Het niet voldoen aan de wet kan met zich meebrengen dat wij tucht-, straf- of bestuursrechtelijke sancties krijgen opgelegd. Wij vragen daarom om uw begrip voor de gevolgen die de WWFT voor u en voor ons met zich meebrengt.

#### **Beëindiging relatie met ons kantoor**

Als er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt een andere financiële dienstverlener verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar dit ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen,

premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

### **Klachtenprocedure**

- Eerst de klacht kenbaar maken aan ons: Als u een klacht hebt over een afhandeling van uw dossier, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.
- Daarna eventueel naar het Klachteninstituut: mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u uw klacht kenbaar maken bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden en conformeren ons aan de werkwijze en het bindende advies. Deze KiFiD procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij gaat onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Voor de fase Ombudsman wordt geen klachtengeld geheven. Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kunt u de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Deze commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank- en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet. Ook voor de fase Geschillencommissie is geen klachtengeld door de klager verschuldigd. Mocht u meer informatie nodig hebben, dan kunt u hiervoor terecht op de website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).  
Naast het KIFID kunt u klachten over Bescherming persoonsgegevens melden bij de AP (Autoriteit Persoonsgegevens).

### **Algemene voorwaarden FinancieelKompleet**

#### Artikel 1: Definities

- 1.1 FinancieelKompleet: FinancieelKompleet, gevestigd te Groesbeek aan de Dakotastraat 28 6562 HG, hierna te noemen: "FinancieelKompleet",
- 1.2 Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon aan wie FinancieelKompleet enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 Opdracht: De door Opdrachtgever aan FinancieelKompleet verstrekte Opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
- 1.4 Financieel Product: De hypotheek, verzekering, belegging- of spaarrekening of het krediet waarover FinancieelKompleet zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan FinancieelKompleet zal bemiddelen.
- 1.5 Financiële Instelling: De partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.

#### Artikel 2: Opdracht

- 2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en FinancieelKompleet wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat FinancieelKompleet een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. FinancieelKompleet 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 FinancieelKompleet verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met FinancieelKompleet en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij FinancieelKompleet werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan FinancieelKompleet verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot

inspanningsverplichtingen van FinancieelKompleet, niet tot resultaatverplichtingen, 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 FinancieelKompleet 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 FinancieelKompleet en alle voor haar werkzame personen alsmede in het kader van de werkzaamheden van FinancieelKompleet.

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 FinancieelKompleet zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

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

3.1 Door FinancieelKompleet namens een Financiële Instelling aan Opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Financiële Instelling.

3.2 Aan door FinancieelKompleet gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van Opdrachtgever, kan Opdrachtgever geen rechten ontleen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Pas wanneer een Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan FinancieelKompleet een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

3.3 Door FinancieelKompleet aan Opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan FinancieelKompleet een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

### Artikel 4: Communicatie

4.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan FinancieelKompleet heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht FinancieelKompleet heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.

4.2 Algemene, al dan niet op Internet, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever, door FinancieelKompleet verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door FinancieelKompleet gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van FinancieelKompleet het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.

4.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan FinancieelKompleet heeft bekend gemaakt, mag FinancieelKompleet erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

### Artikel 5: Inschakeling derden

5.1 Het is FinancieelKompleet toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever.

5.2 Voor zover FinancieelKompleet bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht gebruik moet maken van door externe adviseurs opgestelde adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc., zal zij daarbij zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. FinancieelKompleet is niet aansprakelijk



voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

5.3 FinancieelKompleet 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 6: Honorarium en betaling

6.1 Het voor haar dienstverlening aan FinancieelKompleet toekomende honorarium voor het financieel product vallend onder de definitie van schadeverzekering en het financieel product consumptief krediet kan inbegrepen zijn in de aan Opdrachtgever door financiële instelling in rekening te brengen bedrag. Voor overige financiële producten kan tussen FinancieelKompleet en Opdrachtgever een uurtarief, vast honorarium, abonnementstarief of een combinatie worden overeengekomen. Partijen maken hier steeds op voorhand afspraken over.

6.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend.

6.3 FinancieelKompleet 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 FinancieelKompleet beïnvloeden.

6.4 Facturen van FinancieelKompleet dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door FinancieelKompleet voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.

6.5 Verrekening door Opdrachtgever van door FinancieelKompleet voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen met een door Opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door Opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door FinancieelKompleet uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

6.6 Indien Opdrachtgever de door FinancieelKompleet in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, raakt Opdrachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan FinancieelKompleet te voldoen kan FinancieelKompleet de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechterlijke incassokosten. De hoogte van de buitengerechterlijke incassokosten zijn overeenkomstig het Besluit vergoeding voor buitengerechterlijke incassokosten, ingegaan 01-07-2012, zijnde 15% over de eerste € 2.500,00 met een minimum van € 40,00, 10% over de volgende € 2.500,00, 5% over de volgende € 5.000,00 en 1% over de volgende € 190.000 en 0,5% over het meerdere van de vordering.

6.7 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

6.8 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van FinancieelKompleet aanleiding geeft, is FinancieelKompleet bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

#### Artikel 7: Informatie van Opdrachtgever

7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan FinancieelKompleet die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen of de vermogenssituatie van Opdrachtgever, dat

FinancieelKompleet haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

7.2 FinancieelKompleet kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.

7.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van FinancieelKompleet zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is FinancieelKompleet bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht.

7.4 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan FinancieelKompleet verschaft informatie.

#### Artikel 8: Aansprakelijkheid van FinancieelKompleet

8.1 Iedere aansprakelijkheid van FinancieelKompleet alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door FinancieelKompleet bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van financieelKompleet wordt uitgekeerd, inclusief het door FinancieelKompleet te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

8.2 In het geval de in artikel 8.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van FinancieelKompleet in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van FinancieelKompleet alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door FinancieelKompleet bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal het totaal van het, ter zake de Opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan de Opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium. Indien FinancieelKompleet geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van FinancieelKompleet en de hare beperkt tot de door de Financiële Instelling aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie.

8.3 De uitvoering van de verstrekte Opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor Opdrachtgever geen rechten ontleen.

8.4 FinancieelKompleet is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de Opdrachtgever verstrekte inlichtingen.

8.5 FinancieelKompleet is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door FinancieelKompleet gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door FinancieelKompleet kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.

8.6 FinancieelKompleet is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan FinancieelKompleet verzonden (email)berichten FinancieelKompleet niet hebben bereikt.

8.7 FinancieelKompleet 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 FinancieelKompleet, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.

8.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van FinancieelKompleet voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.

8.9 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met FinancieelKompleet indien FinancieelKompleet zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens Opdrachtgever te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door Opdrachtgever te worden nagekomen.



#### Artikel 9: Overmacht

9.1 FinancieelKompleet is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor FinancieelKompleet redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van FinancieelKompleet ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van FinancieelKompleet 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 FinancieelKompleet kan worden gevergd.

#### Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens

10.1 Door Opdrachtgever aan FinancieelKompleet verstrekte persoonsgegevens zullen door FinancieelKompleet niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht of door haar aan de Opdrachtgever te verzenden mailingen e.d., behoudens voor zover FinancieelKompleet op grond van de wet of openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.

10.2 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van FinancieelKompleet, zal FinancieelKompleet de betreffende gegevens op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

10.3 Op de verwerking van persoonsgegevens is ons Privacybeleid van toepassing. Deze treft u aan in de Dienstenwijzer die onderdeel uitmaakt van het eerste deel van dit document.

#### Artikel 11: Klachteninstituut

11.1 FinancieelKompleet is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300016841. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever voor bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.

11.2 FinancieelKompleet conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van € 25.000,00 (zegge en schrijven vijftienduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft FinancieelKompleet de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

11.3 Op alle vorderingen, niet verlopend via het KIFID volgens het gestelde onder artikel 11.1 en 11.2, is Nederlands recht van toepassing. Alleen de Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen FinancieelKompleet en haar Opdrachtgever. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank te 's-Hertogenbosch.

11.4 Naast het KIFID kunt u klachten over Bescherming persoonsgegevens melden bij de AP (Autoriteit Persoonsgegevens).

#### Artikel 12: Verval van recht

12.1 Klachten met betrekking tot door FinancieelKompleet 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 FinancieelKompleet, te worden ingediend bij FinancieelKompleet. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.

12.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoogte dan ook in verband met door FinancieelKompleet verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

#### Artikel 13: Diversen

13.1 Op alle door FinancieelKompleet uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.

13.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen FinancieelKompleet en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.

13.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden FinancieelKompleet slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen FinancieelKompleet en Opdrachtgever zijn overeengekomen.

13.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.

13.5 FinancieelKompleet is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval FinancieelKompleet 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 FinancieelKompleet genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.

Einde document