

**Dienstenwijzer /  
Dienstverleningsdocument  
en  
Algemene Voorwaarden**

**Van Loon Assurantiën B.V.**



## Dienstenwijzer en Dienstverleningsdocument Van Loon Assurantiën bv

Ons kantoor hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u diverse informatie voorafgaand aan het tot stand komen van een financiële overeenkomst en / of het aanschaffen van een financieel product. Het betreft naast informatie over het financiële product, ook een beschrijving van ons bedrijf, een beschrijving van onze dienstverlening alsmede de daarbij behorende kosten.

### Belangrijk

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten.

Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

### Waar kunt u ons vinden?

Bezoekadres:  
Samuel van Hoogstratensingel 97  
3311 PB Dordrecht

Postadres:  
Postbus 841  
3300 AV Dordrecht

### Hoe kunt u ons bereiken?

Tel.: 078-6142222  
Fax: 073-6215339  
E-mail: [info@van-loon.nl](mailto:info@van-loon.nl)  
Website: [www.van-loon.nl](http://www.van-loon.nl)

**KvK** Kamer Van Koophandel  
nummer 23012759

**SEH** Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs;  
SEH-registratienummer 16694

### Toezichthouder AFM

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12003754. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### Aard van onze dienstverlening

Financiële dienstverlening vergt een integrale aanpak die uitgaat van uw specifieke situatie en rekening houdt met uw persoonlijke wensen.

Ons kantoor heeft de vereiste vergunningen en biedt u deskundige advisering en bemiddeling op het gebied van:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Employee benefits

NB: in onze advisering betrekken wij in voorkomende situaties ook de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, LijfrenteSpaarrekening & LijfrenteBeleggingsrecht.

### Adviesvrij

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

### Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die verzekeringsverzekeraars en banken voeren.

Hierbij werken wij met een aantal voorkeursverzekeraars. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Voor het merendeel van de schade- en inkomensverzekeringen werken wij op basis van een volmacht van een selectief aantal verzekeraars.

### Algemene Leveringsvoorwaarden

Op alle dienstverlening van Van Loon Assurantiën B.V. zijn algemene voorwaarden van toepassing. Deze kunnen op onze website worden geraadpleegd en worden op verzoek toegezonden.

### Wat kunt u van ons verwachten?

Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product kopen.

### Bemiddelen en adviseren

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering.

### Advies complex product

Indien u ons om advies vraagt over een complex product (zoals b.v. levensverzekeringen, hypothecaire kredieten en beleggingsrekeningen), dan gaan wij eerst vrijblijvend met u aan tafel zitten om uw wensen te inventariseren, een klantprofiel op te stellen en af te spreken wat we van elkaar verwachten.

Na hierover met elkaar overeenstemming te hebben bereikt, gaan wij voor u aan de slag.

### Klantprofiel

Een klantprofiel is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u o.a. vragen gaan stellen over uw huidige en toekomstige financiële positie. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast.

### Passend advies

Op basis van dit klantprofiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft

en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden.

Heeft u een keuze gemaakt dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen.

Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

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

Om ons werk voor u goed te kunnen doen vragen wij u ons tijdig te informeren over alle zaken die, in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen, van belang kunnen zijn. Denk daarbij aan gegevens c.q. wijzigingen in uw persoonlijke situatie zoals geboorte, overlijden, samenwonen, echtscheiding, huwelijk, verhuizing, inkomen, arbeidssituatie, (verwacht) vermogen, betalingsachterstanden, schulden, eerder beëindigde en/of lopende polissen, pensioengegevens, risicobereidheid, wensen, etc.

#### **Onze relatie met aanbieders:**

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

Wij behoren tot de groep van selectief ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen en willen adviseren.

Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij op dat moment samenwerken.

De financiële producten in ons assortiment op het gebied van hypotheek en aanverwante woonlasten verzekeringen zijn voor een deel uitsluitend beschikbaar via een z.g.n. Service Provider. Wij werken samen met DAK.

Op het gebied van schade-, inkomens en uitvaartverzekeringen hebben wij een volmacht van meerdere verzekeraars. Dit houdt in dat wij van deze verzekeraars de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens haar (hen) te handelen.

Hierdoor zijn wij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Op ons briefpapier kunt u zien van welke verzekeraars wij een volmacht hebben.

#### **Informatie over onze beloning**

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie of via een declaratie (fee) of een combinatie van beide.

#### **Beloning op basis van provisie**

Met name bij schade- en inkomensverzekeringen is onze beloning onderdeel van de premie die u betaalt. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

#### **Beloning op basis van declaratie (fee)**

In plaats van provisie, kunnen wij ook met u een tarief (fee) afspreken voor onze dienstverlening op basis van declaratie.

Dit kan op basis van het aantal gewerkte uren of via een standaardtarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. U vindt onze (standaard)tarieven in bijlage 1.

Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit voor u heeft.

#### **Beloning op basis van declaratie én provisie.**

Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening. Uiteraard in overleg met u.

#### **Klachtenprocedure**

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):  
Postbus 93257 2509 AG Den Haag  
[info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl) [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.001354. Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

#### **Persoonsgegevens**

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

#### **Betalen van hypotheek en kredieten**

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten (hypotheek)krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen, normaliter via automatische incasso. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. zorg te dragen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

#### **Betalen van verzekeringen**

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen d.m.v. automatische incasso of acceptgiro, of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover afspraken met u maken.

Als u de premies via ons betaald, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd van kracht. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

## **ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR FINANCIËLE DIENSTVERLENERS**

### **Artikel 1: Definities**

#### 1.1 *Financiële Dienstverlener:*

Van Loon Assurantiën B.V. gevestigd te Dordrecht aan Samuel van Hoogstratensingel 97, hierna te noemen: "VL",

#### 1.2 *Opdrachtgever:*

De natuurlijke of rechtspersoon aan wie VL enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.

#### 1.3 *Opdracht:*

De door Opdrachtgever aan VL 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 VL zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan VL 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 VL wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat VL een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. VL 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 VL verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met VL en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij VL werkzame persoon zal worden uitgevoerd.

2.3 Aan VL verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van VL, 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 VL 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 VL 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 VL 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 VL zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

### **Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen VL**

3.1 Door VL 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 VL 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 VL een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

3.3 Door VL 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 VL een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

### **Artikel 4: Communicatie**

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

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

4.2 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan VL heeft bekend gemaakt, mag VL 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 VL 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 VL 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. VL is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

5.3 VL 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 VL toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan Opdrachtgever door de financiële instelling in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief of vast honorarium worden overeengekomen. Partijen maken hier steeds op voorhand afspraken over.

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

- 6.3 Facturen van VL dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door VL voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.4 Voor zover VL namens een Financiële Instelling renten of premies aan Opdrachtgever in rekening brengt, dient Opdrachtgever zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, voldoen van in rekening gebrachte premies en/of rente tot gevolg kan hebben dat de door hem afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico, dan wel kan leiden tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop een afgesloten hypotheek betrekking heeft.
- 6.5 Verrekening door Opdrachtgever van door VL 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 VL uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 6.6 Indien Opdrachtgever de door VL 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 VL te voldoen kan VL de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten wordt vastgesteld op 15% van het bedrag waarvan betaling wordt gevorderd.
- 6.7 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 6.8 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van VL aanleiding geeft, is VL 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 VL 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 VL haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 7.2 VL 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 VL zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is VL 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 VL verschaft informatie.

#### **Artikel 8: Aansprakelijkheid van VL**

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van VL alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door VL bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van VL wordt uitgekeerd, inclusief het door VL 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 VL in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van VL alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door VL 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 VL geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van VL 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 VL 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 VL is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door VL gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door VL kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 8.6 VL is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan VL verzonden (email)berichten VL niet hebben bereikt.
- 8.7 VL 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 VL, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van VL 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 VL indien VL 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 VL is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor VL redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van VL ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van VL 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 VL kan worden gevegd.

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

- 10.1 Door Opdrachtgever aan VL verstrekte persoonsgegevens zullen door VL 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 VL 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 VL, zal VL de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

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

- 11.1 VL is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.001354. 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 VL conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van € 25.000,= (zegge en schrijven vijftigduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft VL de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

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

- 12.1 Klachten met betrekking tot door VL 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 VL, te worden ingediend bij VL. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.
- 12.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door VL 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 VL 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 VL 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 VL slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen VL 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 VL is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval VL 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 VL genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.