

## Artikel 1: Definities

1. Cliënt: de wederpartij van Intermediair betreft de natuurlijke persoon, rechtspersoon of personenvennootschap met wie Intermediair een dienstverleningsovereenkomst heeft gesloten ofwel aan wie een offerte, berekeningen, (financieel) advies en/of aanbiedingen al dan niet in concept is gedaan.
2. Intermediair: de vennootschap Paffen+ Verzekeringen & Financiële Diensten B.V. als zelfstandig bemiddelaar in de zin van de Wet Financieel Toezicht (WFT), welke producten levert en diensten verricht en in het bezit is van alle benodigde wettelijke vergunningen om haar taken uit te voeren. Intermediair verstrekt eveneens financieel advies voor haar cliënt. Hetzij tegen een abonnement, een vast tarief, een uurtarief of een beloning via de maatschappij waarbij de producten of diensten worden afgenomen.
3. De maatschappij: De bank, verzekeraar, vermogensbeheerder of andersoortige financiële instantie welke producten of diensten levert t.b.v. cliënt en/of intermediair.
4. Oriëntatie: Het bespreken van de probleemstelling van de cliënt en de mogelijkheden van Intermediair daaromtrent.
5. Inventarisatie: het verzamelen van alle relevante gegevens, kennis, ervaring, risicobereidheid, wensen, behoeftes en overige relevante informatie waarmee een grondige analyse gemaakt kan worden resulterend in een op maat gemaakt advies.
6. Analyse: Het beoordelen en waarderen van alle relevante informatie welke tijdens en na de inventarisatie is verkregen t.b.v. het oplossen van de probleemstelling van de cliënt.
7. Advisering: het geven van advies met betrekking tot de probleemstelling van de cliënt dat aansluit op de inventarisatie en analyse. Inzake het advies wordt gebruik gemaakt van alle kennis, vaardigheden en uitgebreide ondersteunende middelen (waar onder unieke specifieke software) van Intermediair om zodoende tot een goed en weloverwogen advies voor de cliënt te komen.
8. Uitvoering: Het bemiddelen van diensten of producten van maatschappijen, welke aansluiten op de advisering.
9. Dienstverleningsovereenkomst: een overeenkomst waarbij omschreven is dat cliënt tegen een overeengekomen abonnement, vast tarief, uurtarief of beloning via de maatschappij, aanspraak kan maken op diensten van Intermediair.
10. Abonnement: Een periodieke betaling gedurende een onbepaalde of bepaalde periode door cliënt ten behoeve van de door Intermediair aan cliënt bepaalde diensten en/of producten.
11. Vast tarief: Het vaste overeengekomen bedrag welke de cliënt (al dan niet in termijnen) betaalt ten behoeve van de door Intermediair aan cliënt verrichte diensten en/of geleverde producten.
  - a. Indien een vast tarief in termijnen wordt betaald, dan wordt deze dienst feitelijk aangemerkt als een abonnement voor een bepaalde periode.
12. Uurtarief: het overeengekomen te hanteren bedrag per uur ten behoeve van de door Intermediair aan cliënt verrichte diensten en/of geleverde producten.
13. Beloning door de maatschappij: de overeengekomen hoogte van beloning welke Intermediair ontvangt van de

maatschappij ten behoeve van de door Intermediair aan haar cliënt verrichte diensten en/of geleverde producten.

## Artikel 2: Informatieverstrekking

1. Artikelen 7:928 BW en 7:930 BW bepalen dat een verzekeringsovereenkomst ongeldig kan worden verklaard, indien bij het aanvragen van een verzekering onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt. De plicht om informatie te verschaffen omvat alles wat voor de Intermediair van belang kan zijn voor de beoordeling van het te verzekeren risico en de persoon van de cliënt. Het gevolg van verzwijging is dat Intermediair zich op ongeldigheid van de overeenkomst kan beroepen en schadevergoeding kan weigeren. Vereist is daarom dat de cliënt zorg draagt voor het tijdig informeren van Intermediair van alle relevante informatie en wijzigingen die van belang kunnen zijn op de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst.
2. De verantwoordelijkheid voor de juistheid en volledigheid van de door de cliënt aan Intermediair versochte informatie rust bij de cliënt.

## Artikel 3: Advisering en dienstverlening

1. Intermediair behartigt te allen tijde de belangen van haar cliënt en draagt zorg voor een onafhankelijke en juiste advisering.
2. Tenzij anders is overeengekomen heeft de cliënt de intentie om de uitvoering door Intermediair te laten verzorgen.
3. Intermediair heeft t.b.v. de cliënt een unieke dienstverleningsovereenkomst opgesteld waarin o.a. staat vermeld welke uitgebreide dienstverlening cliënt van Intermediair mag verwachten.

## Artikel 4: Tarieven

1. Alle genoemde tarieven zijn, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. BTW is niet verschuldigd indien sprake is van advies- en bemiddelingsdiensten die gericht zijn op de totstandkoming en/of onderhoud van één of meerdere financiële producten.
3. BTW is verschuldigd indien sprake is van adviesdiensten die niet gericht zijn op de de totstandkoming en/of onderhoud van één of meerdere financiële producten (advies als zelfstandige dienst).
4. Intermediair behoudt zich het recht voor om de, in de dienstverleningsovereenkomst tussen cliënt en Intermediair, genoemde tarieven jaarlijks aan te passen conform het jaarlijkse CPI (consumentenprijsindex) cijfer.
5. Intermediair behoudt zich het recht voor om de tarieven en de inhoud van een gekozen abonnement aan te passen. Cliënt wordt van eventuele wijzigingen vooraf geïnformeerd.
6. De dienstverleningsovereenkomst inzake het gekozen abonnement, vast tarief, uurtarief of beloning door de maatschappij gaan in op de in de dienstverleningsovereenkomst vermelde datum en is voor onbepaalde tijd, mits uitdrukkelijk anders overeengekomen.

7. Met uitzondering van het uurtarief valt de gehele huidige en toekomstige dienstverlening welke onmiskenbaar is terug te voeren op hetgeen gesteld in de dienstverleningsovereenkomst, onder de overeengekomen vergoeding. Indien deze dienstverlening als een nieuwe en/of aanvullende dienstverlening wordt aangemerkt, wordt een nieuwe overeenkomst met de daarbij behorende vergoeding opgesteld.
8. Het aantal uren met betrekking tot het uurtarief wordt op verzoek van cliënt door Intermediair ter beschikking gesteld.
9. Aan het in de dienstverleningsovereenkomst genoemde gemiddelde aantal uren kunnen geen rechten worden ontleend.

### Artikel 5: Opzegging

1. Opzegging van de dienstverleningsovereenkomst (abonnement) is wederzijds en voor het eerst mogelijk twaalf maanden na ingangsdatum, met inachtneming van een opzegtermijn van een volledige maand. Na afloop van deze termijn wordt de dienstverleningsovereenkomst van rechtswege voor een periode van telkens een maand verlengd, tenzij de dienstverleningsovereenkomst door de cliënt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand tegen het einde van de looptijd is opgezegd. Na opzegging dient cliënt de bij Intermediair afgesloten financiële producten die onder de dienstverleningsovereenkomst vallen, binnen een termijn van drie maanden, over te dragen naar een kantoor/ intermediair naar keuze. Mogelijk door Intermediair gemaakte adviesuren worden bij cliënt in rekening gebracht (tegen het dan geldende uurtarief), evenals de mogelijke afwikkelingskosten.
2. Voor zover de financiële producten niet binnen de genoemde termijn worden overgedragen, berekent Intermediair een jaarlijkse administratievergoeding ter hoogte van 25% van het abonnementstarief op jaarbasis.
3. De dienstverleningsovereenkomst dient schriftelijk of per e-mail (info@paffen.nl) te worden opgezegd.
4. De dienstverleningsovereenkomst is niet overdraagbaar.
5. De cliënt met een dienstverleningsovereenkomst heeft te allen tijde de mogelijkheid al zijn financiële gegevens in te zien. Daardoor ontstaat er maximale transparantie, meer inzicht en overzicht.

### Artikel 6: Wijziging

1. Wijziging en/of aanvulling van een dienstverleningsovereenkomst tussen Intermediair en cliënt is alleen rechtsgeldig indien dit schriftelijk is vastgelegd, door beide partijen is ondertekend en dient altijd in overleg te geschieden tussen cliënt en Intermediair.
2. In de gevallen waarin de dienstverleningsovereenkomst niet voorziet, zullen Intermediair en cliënt in onderling overleg trachten een aanvullende regeling te treffen.

### Artikel 7: Provisieverrekening

1. Na het afsluiten van een financieel product betaalt Intermediair de eventueel van de maatschappij teveel ontvangen provisie aan cliënt retour. Betaling hiervan geschiedt uiterlijk binnen één maand na de door Intermediair ontvangen provisie van de maatschappij. Gemiddeld is dit binnen 3 maanden na de ingangsdatum van het financieel product.
2. De aan cliënt betaalde provisie(s), zoals bedoeld in artikel 7.1, is verbonden aan de contractstermijn en de betaling van rente/premie van uw afgesloten product en/of dienst waaronder o.a. wordt verstaan een verzekering, pensioen, hypotheek, arbeidsongeschiktheidsvoorziening, nabestaandenvoorziening, spaar/beleggingsrekening, lening etc.
3. Wanneer de dienstverleningsovereenkomst en/of het product en/of dienst waarover provisie aan de cliënt is terugbetaald (tussentijds) wordt beëindigd of aangepast, dient de cliënt de ontvangen afsluitprovisie geheel of gedeeltelijk terug te betalen aan Intermediair.
  - a. De door Intermediair terug te vorderen afsluitprovisie is gelijk aan de vordering van de maatschappij op Intermediair. Intermediair dient deze vordering aan te tonen.
  - b. In geval de maatschappij jegens Intermediair aanspraak maakt op restitutie van de afsluitprovisie, dan dient de cliënt de teveel ontvangen afsluitprovisie binnen 30 dagen aan Intermediair terug te storten.

### Artikel 8: Betalingen

1. Betalingsverplichtingen van cliënt jegens Intermediair dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn nagekomen tenzij uitdrukkelijk anders, schriftelijk, overeengekomen.
2. Met uitzondering van het uurtarief wordt de factuur verstuurd, nadat alle werkzaamheden voortkomend uit de dienstverleningsovereenkomst zijn verricht, doch uiterlijk 4 maanden na datum van de dienstverleningsovereenkomst. Uitstel van betaling kan slechts geschieden na schriftelijke toestemming van Intermediair.
3. Inzake het uurtarief wordt de factuur maandelijks verstuurd in de maand(en) volgend op de maand waarin de werkzaamheden hebben plaatsgevonden. De hoogte van de factuur wordt berekend door het aantal uur van de werkzaamheden in de betreffende maand te vermenigvuldigen met het uurtarief.
4. Bij niet-, niet tijdige of onvolledige betaling wordt door Intermediair altijd eerst een herinnering aan cliënt gestuurd. Bij het uitblijven van betaling zonder reden kan Intermediair iedere vorm van verdere dienstverlening staken totdat de verschuldigde betaling is voldaan. Intermediair kan bij niet-, niet tijdige of onvolledige betaling naast het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente in rekening brengen en overgaan tot het inschakelen van een incassobureau. Daaraan verbonden kosten zullen in rekening worden gebracht bij de cliënt.
5. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, welke Intermediair maakt of heeft gemaakt als gevolg van het niet nakomen van de betalingsverplichting door de cliënt, komen ten laste van de cliënt.

### Artikel 9: Inschakeling derde partijen

1. Intermediair is bevoegd om bij de uitvoering van de werkzaamheden derde partijen in te schakelen indien en voor zover Intermediair dit gezien de aard van de verstrekte dienstverleningsovereenkomst noodzakelijk acht. De Intermediair zal hieromtrent de cliënt op voorhand informeren.
2. De kosten die gepaard gaan met het inschakelen van derde partijen zullen door Intermediair aan de cliënt in rekening gebracht worden, met uitzondering van de kosten betreffende artikel 9.3 welke reeds in de bestaande tarieven van het intermediair zijn verwerkt.
3. Inzake de betalingen en betalingsverplichtingen van cliënt jegens intermediair als genoemd in Artikel 8 wordt de afhandeling hieromtrent uitbesteed aan Fictua B.V. te Dordrecht.

### Artikel 10: Aansprakelijkheid

1. Intermediair is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat de cliënt de aan cliënt in rekening gebrachte premies voor door hem/haar, na bemiddeling van Intermediair, afgesloten verzekeringen of voorzieningen, ondanks deugdelijke sommatie door of namens de maatschappij of Intermediair, niet of niet tijdig heeft voldaan.
2. Iedere aansprakelijkheid van Intermediair, haar bestuurders en haar werknemers bij het uitbrengen van offertes, adviezen en/of aanbiedingen al dan niet in concept alsmede bij de uitvoering van een dienstverleningsovereenkomst, is beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Intermediair wordt uitgekeerd.
3. De navolgende schade wordt door Intermediair hierbij uitgesloten, behoudens indien en voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de kant van Intermediair:
  - a. schade welke door de cliënt en/of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of niet tijdig door de cliënt verstrekte informatie, dan wel als gevolg van (elektronische en/of digitale) berichten die Intermediair niet hebben bereikt;
  - b. schade die het gevolg is van fouten in door Intermediair gebruikte computersoftware en/of andere computer-programmatuur welke niet kan worden verhaald op de desbetreffende leverancier;
  - c. schade die het gevolg is van het door de cliënt, ondanks herhaalde aanmaning, onbetaald laten van door Intermediair in rekening gebrachte premies voor door haar, na bemiddeling van Intermediair afgesloten verzekeringen en/of andere overeenkomsten tot dienstverlening.
  - d. schade die een gevolg is van door Intermediair ingeschakelde derde partijen (zoals vermeld in Artikel 9).

### Artikel 11: Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder van de partijen gerechtigd de opdracht te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
3. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop partijen geen invloed kunnen uitoefenen, doch waardoor partijen niet in staat zijn de verplichtingen na te komen.
4. Voorzover Intermediair ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Intermediair gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te declareren. Cliënt is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

### Artikel 12: Bescherming persoonsgegevens en geheimhouding

1. Door de cliënt aan Intermediair verstrekte persoonsgegevens en informatie wordt door Intermediair niet verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening overeenkomstig de dienstverleningsovereenkomst, behoudens voor zover Intermediair 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 dan wel in het geval Intermediair betrokken is in een gerechtelijke procedure en haar belangen tot die openbaarmaking nopen.
2. Cliënt en Intermediair verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle niet-openbare gegevens van de andere partij en zullen deze gegevens slechts gebruiken voor zover dit voor de uitvoering van de doelstelling van de getekende dienstverleningsovereenkomst noodzakelijk is en voor zover daartoe op grond van een wettelijke bepaling verplicht. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van deze dienstverleningsovereenkomst voor onbepaalde tijd van kracht.

### **Artikel 13: Geschillen**

1. Geschillen worden in eerste instantie opgelost tussen de cliënt en Intermediair. De klacht dient schriftelijk gericht te zijn aan de directie. Mochten Intermediair en cliënt niet tot overeenstemming komen over het geschil, dan kan cliënt tevens het geschil voorleggen aan de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon: 070-3338999, e-mail: info@kifid.nl, website: www.kifid.nl, waarbij Intermediair is aangesloten.
2. Cliënt en Intermediair doen pas een beroep op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen het geschil in onderling overleg of met tussenkomst van Kifid op te lossen.
3. Geschillen worden uitsluitend opgelost door de bevoegde rechter van de dichtstbijzijnde arrondissementsrechtbank.
4. Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

### **Artikel 14: Toepasselijkheid**

1. Deze adviesvoorwaarden zijn van toepassing op elk en/of iedere door Intermediair aan de cliënt uitgebrachte (concept) offerte, advies en/of aanbieding alsmede op iedere tussen Intermediair en de cliënt gesloten overeenkomsten tot dienstverlening van welke aard ook.
2. Afwijkende adviesvoorwaarden waarnaar de cliënt bij het afsluiten van een dienstverleningsovereenkomst of anderszins verwijst, worden hierbij door Intermediair integraal verworpen en uitdrukkelijk niet toepasselijk verklaard, behoudens het geval Intermediair expliciet en onvoorwaardelijk deze afwijkende voorwaarden schriftelijke heeft aanvaard.

### **Artikel 15: Slotbepalingen**

1. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze adviesvoorwaarden zijn slechts rechtsgeldig indien en voor zover deze schriftelijk tussen de financiële dienstverlener en de cliënt zijn overeengekomen.
2. Indien enige clause van deze adviesvoorwaarden nietig zouden blijken, blijft alleen de betreffende clause buiten toepassing en behouden alle overige clauses onverkort gelding.
3. Niets uit deze adviesvoorwaarden mag worden vermenigvuldigd of openbaar gemaakt worden zonder voorafgaande toestemming van Intermediair.