

Artikel 1: Definities

- 1.1 *Opdrachtnemer:*
Schwarte Assurantiën (KvK 75112299), gevestigd te Nijverdal aan Korenweg 2 (7441 CR), hierna te noemen: Opdrachtnemer.
- 1.2 *Opdrachtgever:*
De natuurlijke of rechtspersoon aan wie Opdrachtnemer enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 *Partijen:*
Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- 1.4 *Opdracht:*
Elke overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever strekkende tot het verlenen van diensten door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever en/of het leveren van zaken door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever en/of het adviseren over of bemiddelen bij het afsluiten van een Financieel Product en/of het geven van uitvoering aan een tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen abonnement en/of het verrichten van enige andere prestatie door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever.
- 1.5 *Abonnement*
Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen Opdracht van dienstverlening inhoudende het, conform in het abonnement opgenomen voorwaarden, gedurende een bepaalde termijn begeleiden van Opdrachtgever bij het onderhoud en uitvoering van door Opdrachtgever in de abonnementsvoorwaarden gespecificeerde afgesloten financiële producten en/of het uitvoeren van andere in de abonnements-voorwaarden gespecificeerde werkzaamheden.
- 1.6 *Financieel Product:*
De hypotheek, verzekering, spaarrekening of het krediet of beleggingsobject, dan wel andere als zodanig in de zin van artikel 1:1 Wft aangewezen producten, waarover Opdrachtnemer adviseert, waarin hij bemiddelt, en/of die hij op basis van een overeenkomst beheert.
- 1.7 *Aanbieder:*
De leverancier van een financieel product.

Artikel 2: Opdracht

- 2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Opdrachtnemer een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met Opdrachtnemer en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij Opdrachtnemer werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Opdrachtnemer zal de Opdracht naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, conform de eisen van goed vakmanschap en op grond van de op dat moment geldende wetgeving. Aan Opdrachtnemer verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Opdrachtnemer, 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 Opdrachtnemer opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
- 2.5 Indien is overeengekomen dat de Opdracht in fasen zal worden uitgevoerd, kan Opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten, totdat Opdrachtgever de resultaten van de voorgaande fase (op verzoek schriftelijk) heeft goedgekeurd.

- 2.6 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders en/of vennoten van Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer werkzaam zijn.
- 2.7 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 Opdrachtnemer zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.8 Indien Opdrachtnemer met twee of meer natuurlijke personen een overeenkomst sluit, is ieder van deze personen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verbintenissen die voor hen uit die overeenkomst jegens Opdrachtnemer voortvloeien.
- 2.9 Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, zullen Partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Opdracht overgaan. Dit kan consequenties hebben voor de prijs en termijn van de uitvoering
- 2.10 In geval Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn financiële of andere verplichtingen, kan Opdrachtnemer de overeengekomen werkzaamheden opschorten of staken.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes

- 3.1 Alle aanbiedingen en offertes e.d. van Opdrachtnemer zijn geheel vrijblijvend en kunnen, voordat acceptatie daarvan door Opdrachtgever, derhalve door Opdrachtnemer worden herroepen.
- 3.2 Opdrachtnemer kan niet aan haar aanbiedingen e.d. worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de betreffende aanbieding dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat, ofwel een onderdeel per abuis niet in de aanbieding is meegenomen.
- 3.3 Door Opdrachtnemer namens een Aanbieder aan Opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Aanbieder.
- 3.4 Aan door Opdrachtnemer 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 ontfen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Opdrachtnemer een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 3.5 Door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Opdrachtnemer een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

Artikel 4: Communicatie

- 4.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan Opdrachtnemer heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Opdrachtnemer gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit

mededeling van Opdrachtnemer het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.

- 4.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan Opdrachtnemer heeft bekend gemaakt, mag Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden zullen gemoeide kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever.
- 5.2 Voor zover Opdrachtnemer bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht gebruik moet maken van door externe adviseurs opgestelde adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc., zal zij daarbij zoveel mogelijk van tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde(n) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 5.3 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan Opdrachtgever door de Aanbieder in rekening te brengen bedragen of er kan tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een uurtarief, een vast honorarium of abonnement worden overeengekomen, dan wel een combinatie daarvan.
- 6.2 Opdrachtnemer is gerechtigd om haar tarieven, waaronder begrepen eventuele abonnements- kosten, jaarlijks per 1 januari te verhogen conform de consumentenprijsindex (CPI) reeks alle huishoudens, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), uitgaande van basisjaar 2006 = 100, dan wel volgens een vast percentage zoals overeengekomen door Opdrachtnemer en opdrachtgever.
- 6.3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer beïnvloeden.
- 6.4 In het geval Opdrachtnemer werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Opdrachtgever moet worden voldaan alvorens Opdrachtnemer start met de uitvoering van de Opdracht.
- 6.5 Facturen van Opdrachtnemer dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 8 (acht) dagen na de factuurdatum op de door Opdrachtnemer voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.6 Indien Opdrachtgever de door hem wegens afgesloten verzekeringen te betalen premies niet tijdig betaalt, kan de Aanbieder de dekking onder de verzekering opschorten en in geval van schade weigeren deze te vergoeden. Indien de premie- en/of rentebetalingen betrekking hebben op een afgesloten hypotheek, kan de Aanbieder bovendien besluiten tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop de afgesloten hypotheek betrekking heeft over te gaan. Opdrachtnemer is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever.

- 6.7 Verrekening door Opdrachtgever van door Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

- 6.8 Indien Opdrachtgever de door Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer te voldoen kan Opdrachtnemer de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen maximaal € 6.775,00 en worden vastgesteld overeenkomstig de volgende staffel:

- Over de eerste € 2.500,00: 15% met een minimum van € 40,00;
- Over de volgende € 2.500,00: 10%;
- Over de volgende € 5.000,00: 5%;
- Over de volgende € 190.000,00: 1%;
- Over het meerdere: 0,5%

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

- 6.10 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Opdrachtnemer aanleiding geeft, is Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer die hij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de verstrekte Opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie, de bedrijfsbestemming, de bedrijfsomvang, het voorraadbeheer enz. van Opdrachtgever, dat Opdrachtnemer haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 7.2 Opdrachtnemer kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op hem 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 Opdrachtnemer zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer verschafte informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat Opdrachtnemer meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, belast Opdrachtnemer het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan Opdrachtgever.
- 7.5 Indien achteraf blijkt dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan Opdrachtnemer de Opdracht heeft uitgevoerd, kan de Aanbieder op grond van diens (algemene) polisvoorwaarden gerechtigd zijn om de verzekering of het krediet (met onmiddellijke ingang) te beëindigen, dan wel gerechtigd zijn om te besluiten niet tot vergoeding van geleden schade over te gaan.

Artikel 8: Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer wordt uitgekeerd, inclusief het door Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer en de hare beperkt tot de door de Aanbieder 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 ontlenen.
- 8.4 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door Opdrachtnemer gebruikte software of andere computerprogrammatuur.
- 8.6 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzonden (email)berichten Opdrachtnemer niet hebben bereikt.
- 8.7 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken.
- 8.9 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de Aanbieder er niet of niet tijdig voor zorg draagt dat de voor het passeren van de hypotheekakte benodigde stukken gereed zijn en/of de geldmiddelen niet of tijdig bij de notaris in depot staan.
- 8.10 In het geval Opdrachtnemer adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschafft Opdrachtnemer een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade zijdens Opdrachtgever of derden, die direct of indirect voortvloeit uit een (tegenvallende) waardeontwikkeling van financiële producten en/of (het tegenvallen van) resultaat, rendement, rentabiliteit e.d. van financiële producten. Voorts is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige Aanbieder, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.

- 8.11 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 8.12 Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer te vrijwaren voor alle aanspraken van derden en aan Opdrachtnemer te vergoeden de redelijke kosten van verweer tegen dergelijke aanspraken.

Artikel 9: Overmacht

- 9.1 Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Opdrachtnemer redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Opdrachtnemer ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer kan worden gevergd.
- 9.3 Opdrachtnemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt haar verplichtingen uit de overeenkomst van Opdracht opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, is ieder de Partijen gerechtigd de overeenkomst van Opdracht te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere Partij.
- 9.4 Indien Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst van Opdracht inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst van Opdracht.

Artikel 10: Geheimhouding en privacy

- 10.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of van een andere bron hebben verkregen, en waarvan zij kunnen of behoren te begrijpen dat deze vertrouwelijk van aard is.
- 10.1 Opdrachtnemer registreert persoonlijke en/of zakelijke gegevens van Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer op voorhand toestemming om de gegevens waarvan de kennisneming door andere dan Opdrachtnemer noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de Opdracht, ter kennis van die anderen te brengen.
- 10.2 Door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte persoonsgegevens zullen door Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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.
- 10.3 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglijst e.d. van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

Artikel 11: Klachten en verval van recht

- 11.1 Klachten met betrekking tot door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte bedragen, dienen, op straffe van verval van recht, 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 Opdrachtnemer, te worden ingediend bij Opdrachtnemer. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.
- 11.2 Opdrachtgever dient schriftelijk te klagen. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren. Opdrachtgever dient Opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken en – indien sprake is van een tekortkoming – deze binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 11.3 Indien komt vast te staan dat een door Opdrachtgever ingediende klacht ongegrond is, komen de onderzoeks- en andere noodzakelijke kosten die Opdrachtnemer in dit verband met de klacht heeft gemaakt, voor rekening van Opdrachtgever.
- 11.4 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door Opdrachtnemer 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.
- 11.5 Opdrachtnemer is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.017494. 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.
- 11.6 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.
- 11.7 Geschillen tussen Partijen waartoe voormeld Klachteninstituut zich niet bevoegd acht, en die behoren tot de competentie van de sector civiel van een rechtbank, zullen in eerste instantie bij uitsluiting worden beslecht door de (Voorzieningenrechter van de) Rechtbank Overijssel.

Artikel 12: Ontbinding

- 12.1 In aanvulling op situaties waarin Opdrachtnemer op grond van de wet bevoegd is over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst van Opdracht, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden:
- indien Opdrachtgever failliet wordt verklaard;
 - indien aan Opdrachtgever al dan niet voorlopige surséance van betaling wordt verleend;
 - indien met betrekking tot Opdrachtgever de toepasselijkheid van de wettelijke schuldsanering wordt uitgesproken;
 - indien ten laste van Opdrachtgever executoriaal beslag wordt gelegd dan wel conservatoir beslag dat niet binnen een maand wordt opgeheven.
- 8.13 Opdrachtgever is daarnaast gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Opdrachtnemer indien Opdrachtnemer, 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.

- 12.2 In geval van gehele dan wel gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst door Opdrachtnemer op grond van de wet resp. artikelen 12.1 en 12.2 is Opdrachtnemer niet gehouden tot enige schadevergoeding en zijn haar vorderingen op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 12.3 Opdrachtnemer kan de overeenkomst van Opdracht te allen tijde opzeggen. Deze opzegging dient plaats te vinden per aangetekende post, per fax of per mail met leesbevestiging. Opdrachtgever is ter zake van een opzegging geen schadevergoeding verschuldigd aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft wel steeds het recht op loon voor de werkzaamheden die Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht heeft verricht en voor vergoeding van de kosten die Opdrachtnemer tot dat moment in het kader van de uitvoering van de Opdracht heeft gemaakt.

Artikel 13: Diversen

- 13.1 Op alle door Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
- 13.3 Indien partijen blijkens enig schriftelijk document van deze algemene voorwaarden afwijkende afspraken hebben gemaakt, prevaleren die andersluidende afspraken. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Opdrachtnemer slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Opdrachtnemer 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 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt Opdrachtnemer de auteursrechten en alle overige rechten van intellectuele eigendom op de door Opdrachtnemer gemaakte en verstrekte berekeningen, modellen, e.d. Deze zaken blijven eigendom van Opdrachtnemer en mogen zonder haar uitdrukkelijke toestemming niet worden gekopieerd, verveelvoudigd, aan derden getoond of op andere wijze worden gebruikt, ongeacht of aan Opdrachtgever daarvoor kosten in rekening zijn gebracht.
- 13.6 In geval van overtreding van het in artikel 13.5 bepaalde is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een boete van € 500,- verschuldigd voor iedere overtreding respectievelijk voor iedere dag dat de overtreding duurt, onverminderd de overige rechten die Opdrachtnemer geldend kan maken.
- 13.7 Opdrachtnemer is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.