

## ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR ATTENTIV-S-COLELLA BV

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

### **Artikel 1: Definities**

- 1.1 *Financiële Dienstverlener/Opdrachtnemer:*  
Attentiv-S. Colella BV gevestigd aan de Houtse Heuvel 45, 4911 AV te Den Hout, alsmede alle onder Attentiv-S. Colella BV geregistreerde handelsnamen, hierna te noemen: "FD".
- 1.2 *Opdrachtgever:*  
De natuurlijke of rechtspersoon aan wie FD enige offerte heeft verstrekt, aanbidding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 *Opdracht:*  
De door Opdrachtgever aan FD 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 FD zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan FD zal bemiddelen.
- 1.5 *Financiële Instelling:*  
De partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.
- 1.6 *Vast tarief*  
Een vast tarief is het afgesproken tarief voor de dienstverlening als omschreven in het Dienstverleningsdocument. Waar van toepassing, zal BTW en/of assurantiebelasting berekend worden over het gefactureerde tarief en bijbehorende doorbelaste kosten.

### **Artikel 2: Opdracht**

- 2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en FD wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat FD een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. FD 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 FD verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met FD en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij FD werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan FD verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van FD, niet tot resultaatsverplichtingen. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door FD opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
- 2.4 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders en/of vennoten van FD 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 FD werkzaam zijn.
- 2.5 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 FD zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.6 Aanbiddingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 2.7 Wijziging en/of aanvulling van de opdracht is alleen rechtsgeldig indien schriftelijk vastgelegd en door beide partijen is ondertekend.
- 2.8 Opzegging, zie artikel 14

### **Artikel 3: Aanbiddingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen FD**

- 3.1 Door FD namens een Financiële Instelling aan Opdrachtgever gepresenteerde aanbiddingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Financiële Instelling.
- 3.2 Aan door FD 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 ontlenen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen.
- 3.3 Door FD 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 FD een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

### **Artikel 4: Communicatie**

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

Opricht, behoudens voor zover uit mededeling van FD het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.

- 4.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan FD heeft bekend gemaakt, mag FD 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 FD 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 FD 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. FD is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 5.3 FD 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.
- 5.4 FD kan / zal waar nodig gebruik maken van de diensten verleend door externe service / inkooporganisaties. Deze dienen als ingeschakelde derde beschouwd te worden. Opdrachtgever gaat akkoord dat deze ingeschakelde derde eventueel een administratie van de afgenomen financiële producten en/of door opdrachtgever aangeleverde gegevens voert.

#### **Artikel 6: Honorarium en betaling**

- 6.1 Het voor haar dienstverlening aan FD 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 (periodiek) honorarium worden afgesproken. Partijen maken hier steeds op voorhand afspraken over.
- 6.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. FD 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 FD beïnvloeden.
- 6.3 Facturen van FD dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door FD voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.4 Voor zover FD 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 FD 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 FD uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 6.6 Indien Opdrachtgever de door FD in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is 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 FD te voldoen kan FD 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 met een minimum van € 40,- per 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 FD aanleiding geeft, is FD bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.
- 6.9 Indien de factuur via de notaris voldaan zal worden, zal opdrachtgever zorg dragen voor de benodigde instructies aan de desbetreffende notaris, alwaar ook de transportakte en/of hypotheekakte zal passeren.
- 6.10 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van FD op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

#### **Artikel 7: Informatie van Opdrachtgever**

- 7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie en documenten tijdig verstrekken aan FD 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 FD haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 7.2 FD 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 FD zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is FD 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 FD verschaft informatie.

#### **Artikel 8: Aansprakelijkheid van FD**

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van FD alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door FD bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van FD wordt uitgekeerd, inclusief het door FD 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 FD in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van FD alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door FD 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 FD geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van FD en de hare beperkt tot de door de Financiële Instelling aan Opdrachtgever vergoede provisie(s), verminderd met verleende retourprovisie of beperkt tot het in rekening gebrachte honorarium gedurende de afgelopen 6 maanden. Hoogste bedrag van beide uitkomsten is van toepassing.
- 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 FD is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of onzijdige door de Opdrachtgever verstrekte inlichtingen.
- 8.5 FD is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door FD gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door FD kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 8.6 FD is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan FD verzonden (email)berichten FD niet hebben bereikt.
- 8.7 FD 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 FD, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van FD voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 8.9 FD is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsbehoud is verstrekt.
- 8.10 FD is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de Financiële Instelling er niet of niet tijdig zorg voor draagt dat de voor het passeren van de hypotheekakte benodigde stukken gereed zijn en/of de geldmiddelen niet of niet tijdig bij de notaris in depot staan.
- 8.11 In het geval FD adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een beleggings- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft FD een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slecht een indicatief voorbeeld. FD 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 FD niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige Financiële Instelling, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.
- 8.12 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met FD indien FD 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 FD is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor FD redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van FD ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van FD 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 FD kan worden gevegd.

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

- 10.1 Door Opdrachtgever aan FD verstrekte persoonsgegevens zullen door FD 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 FD 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 FD, zal FD de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.
- 10.3 FD respecteert uw privacy en doet er alles aan om deze te beschermen. In onze privacyverklaring leest u hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. Wij verwerken deze persoonsgegevens in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) binnen de kaders van de AVG.

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

- 11.1 FD is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.006280. 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. Bij voorlegging aan de burgerlijke rechter kan betrokkene het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter in het Arrondissement waar FD domicilie gekozen heeft.
- 11.2 FD 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 vijftienduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft FD de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

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

- 12.1 Klachten met betrekking tot door FD 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 FD, te worden ingediend bij FD. 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 FD 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 FD 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 FD 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 FD slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen FD 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.

#### **Artikel 14: Duur en Opzegging**

- 14.1 De abonnementsovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van minimaal 12 maanden tenzij anders overeengekomen en wordt stilzwijgend telkens met 12 maanden verlengd. Daarna is de overeenkomst per dag opzegbaar met een opzegtermijn van 1 maand. (Zie definitie abonnement in art. 16.4)
- 14.2 Beide partijen kunnen de opdracht tot dienstverlening te allen tijde schriftelijk (aangetekend) opzeggen.
- 14.3 Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtgever, is Opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever.
- 14.4 Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door FD, zal FD in overleg met Opdrachtgever zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Opdrachtgever toerekenbaar zijn.
- 14.5 Indien sprake is van een periodieke betaling dan dient bij opzegging art. 16.4 in acht te worden genomen.
- 14.6 Indien de overdracht van de werkzaamheden voor FD extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 14.7 De declaratie zal onder overlegging van een urenspecificatie plaats vinden. Tenzij anders overeengekomen, zal het uurtarief EUR 125,= exclusief BTW bedragen.

#### **Artikel 15: BTW en assurantiebelasting**

- 15.1 De BTW wordt in rekening gebracht volgens wettelijke vereisten.
- 15.2 Vrijgestelde diensten BTW. Afhankelijk van het wel of niet tot stand komen van een geadviseerd (financieel) (verzekerings) product via FD, wordt geen of wel BTW in rekening gebracht. Bij een (totaal) advies zal het tarief naar evenredigheid van de tijdsbesteding toebedeeld worden naar wel/niet BTW belaste eenheden.
- 15.3 Voor schadeverzekeringsadviezen (indien vrijgesteld van BTW) kan wel assurantiebelasting in rekening gebracht worden volgens wettelijke vereisten.

#### **Artikel 16: Dienstverlening tegen uurtarief of periodieke betaling (abonnement).**

- 16.1 Indien er sprake is van "Dienstverlening tegen uurtarief" is artikel 16.2 van toepassing.
- 16.2 Definitie uurtarief: Een uurtarief is het afgesproken tarief per uur exclusief BTW. Waar van toepassing, zal BTW berekend worden over het gefactureerde uurtarief en bijbehorende doorbelaste kosten. Een deel van een uur zal evenredig berekend worden. Een uur bestaat uit 60 minuten. Een deel van een uur zal naar boven afgerond worden in eenheden van een kwartier.
- 16.3 Indien er sprake is van "Dienstverlening tegen periodieke betaling" anders genoemd; "Abonnement" is artikel 16.4 van toepassing.

- 16.4 Definitie abonnement: Een abonnement is de regeling, waarbij een eenmalige of periodieke betaling wordt gedaan, welke recht geeft op een gedurende een bepaalde periode gebruikmaking van een bepaalde dienst. Deze afspraak zal door middel van het dienstverleningsopdracht worden vastgelegd. Tenzij in de schriftelijke overeenkomst anders wordt overeengekomen wordt de overeenkomst in beginsel aangegaan voor een periode van 12 maanden en is daarna per dag opzegbaar met een opzegtermijn van 1 maand. Met dien verstande dat de opzegging pas definitief wordt geacht wanneer er géén polis of anderszins financiële producten meer in de agentschappen van de FD aanwezig zijn. Tot dat moment zal de periodieke betaling verschuldigd blijven door Opdrachtgever.

#### **Artikel 17: Retourprovisie**

- 17.1 Indien er sprake is van retourprovisie is geheel artikel 17 van toepassing.
- 17.2 Definitie retourprovisie: De in het eerste jaar ontvangen afsluitprovisie(s) welke ontvangen wordt van de financiële instelling/verzekeraar waar het financiële product wordt afgenomen en verrekend wordt met relatie en/of financieel product.  
Voor risicoverzekeringen wordt onder afsluitprovisie de ontvangen afsluitprovisie in de eerste twee jaar van de looptijd van de verzekering verstaan.
- 17.3 Verrekening retourprovisie kan op de volgende wijzen plaats vinden:
- Inbouw (deel) afsluitprovisie in financieel product. Dit kan in een hoger kapitaal resulteren, een lagere premie, of een lagere kostenloading door de financiële instelling. Een en ander ten gunste van degene die het financiële product afneemt.
  - Verrekening met factuur en/of afgesproken prijs. Creditering kan niet eerder plaats vinden dan de provisie door FD is ontvangen.
  - Uitbetaling aan Opdrachtgever/afnemer financieel product. Uitbetaling van (een deel van) de provisie kan niet meer bedragen dan de ontvangen provisie door FD.
- 17.4 Onder afsluitprovisie wordt o.a. niet verstaan:
- incassoprovisie
  - doorlopende provisie
  - back office vergoeding
  - bonusprovisie (per 1.1.2009 verboden)
  - prolongatieprovisie
  - zelfwerkzaamheidsprovisie
- De hiervoor genoemde provisies worden niet in alle gevallen door een verzekeraar/financiële instelling uitgekeerd. Niet genoemde provisies vallen niet onder "afsluitprovisie" tenzij in het dienstverleningsdocument anders overeengekomen.
- 17.5 Uitbetaling retourprovisie.
- 1) Bij inbouw van provisie in het financiële product is er geen sprake van uitbetaling, maar van verrekening in het product.
  - 2) Bij verrekening met een factuur, zal (gedeeltelijke) creditering eerst plaats vinden na 1 maand na ontvangst van de afsluitprovisie door FD. Bij periodieke verrekening van de afsluitprovisie door de financiële instelling zal verrekening jaarlijks plaats vinden in December. Bij een ingangsdatum na 1 oktober van enig jaar, zal de eerste verrekening in het jaar daarna plaats vinden.  
Periodieke verrekeningen worden verrekend tot en met September van enig jaar, onder aftrek van reeds verrekende bedragen.
  - 3) In bepaalde gevallen is de vergoeding aan een financiële instelling fiscaal aftrekbaar. De ontvanger van de retourprovisie zal de retourprovisie dan mogelijke weer als inkomen op moeten geven, waardoor de mogelijke aftrekpost lager wordt. Opdrachtgever is hier zelf verantwoordelijk voor. Bij een eenmalige afsluitprovisie, zal uitbetaling 1 maand na ontvangst van de provisie door FD aan "afnemer" uitbetaald worden via zijn/haar bankrekening.
- 17.6 Vertraagde uitbetaling leidt niet tot een rentevergoeding door FD. FD zal echter zijn/haar uiterste best doen de betalingen binnen de gestelde termijnen te voldoen.
- 17.7 De verdiende provisie(s), als bedoeld in artikel 17.2 in combinatie met artikel 17.4, is verbonden aan de contractstermijn en de betaling van rente/premie van het afgenomen financiële product. Wanneer de overeenkomst waarover provisie aan de Opdrachtgever is uitbetaald (tussentijds) wordt beëindigd of aangepast, bestaat de kans dat Opdrachtgever de retour ontvangen provisie geheel of gedeeltelijk dient terug te betalen aan de FD. De door de FD terug te vorderen provisie bij Opdrachtgever is gelijk aan de vordering van de financiële instelling op FD. FD dient deze retourvordering aan te tonen.
- 17.8 Uitgesloten producten (tenzij schriftelijk anders overeengekomen) waar mogelijk aanspraak op retourprovisie gemaakt kan worden zijn:
- hypotheken, indien een 2<sup>e</sup> of hogere hypotheek in rangorde wordt gevestigd;
  - overbruggingshypotheken;
  - levensverzekeringen, waarvan de premie na de ingangsdatum van de verzekering verhoogd wordt of de looptijd verlengd, of verzekeringen die middels een intermediairwijziging naar FD worden overgevoerd;
  - spaarrekeningen, beleggingsrekeningen, spaarrekeningen eigen woning (SEW), beleggingsrekening eigen woning (BEW);
  - producten waar de provisie (deels) is ingebouwd, tenzij anders overeengekomen;
  - producten waar FD geen afsluitprovisie voor heeft ontvangen.

**Artikel 18: Dienstverlening op basis van afsluitprovisie**

- 18.1 Indien er sprake is van "Dienstverlening tegen afsluitprovisie" dan is geheel artikel 18 van toepassing.
- 18.2 Definitie afsluitprovisie: De door de financiële instelling aan FD uitbetaalde vergoeding in het eerste jaar of in de eerste twee jaar die dient ter vergoeding van de door FD geleverde dienst ten behoeve van de advisering van Opdrachtgever en via de premie verrekend wordt in het financiële product.
- 18.3 De verdiende afsluitprovisie, als bedoeld in artikel 18.2, is verbonden aan de contractstermijn en de betaling van rente / premie van het afgenomen financiële product. Wanneer de overeenkomst waarover provisie door de financiële instelling aan de FD is uitbetaald (tussentijds) wordt beëindigd of aangepast, is FD gerechtigd de provisie geheel of gedeeltelijk terug te vorderen bij Opdrachtgever. De door de FD terug te vorderen provisie bij Opdrachtgever is gelijk aan de vordering van de financiële instelling op FD. FD dient deze retourvordering aan te tonen.