

Algemene Voorwaarden

Versie: AVI

Van toepassing per: 1 februari 2022

Vorige versie: -

Artikel 1 Definities

1. Waar in deze Algemene Voorwaarden gesproken wordt over Otten & Flim wordt Otten & Flim Makelaardij o.z., Otten & Flim MKB namens Netto Rijssen BV. of Hypotheken Info Centrum Rijssen B.V. handelend onder de namen Otten & Flim Financiële Diensten, -MKB, -Hypotheken, -Verzekeringen en -Pensioenen bedoeld.
2. Waar in deze Algemene Voorwaarden gesproken wordt over Opdrachtgever worden particuliere en zakelijke relaties van Otten & Flim bedoeld die gebruikmaken van de financiële- en makelaarsdiensten van Otten & Flim. Opdrachtgevers kunnen natuurlijke- en rechtspersonen zijn.
3. Een Opdracht is een tussen Opdrachtgever en Otten & Flim gesloten schriftelijke overeenkomst waarbij Otten & Flim zich verbindt tot het leveren van diensten, waaronder doch niet uitsluitend begrepen makelaarsdiensten en financiële dienstverlening in het kader van de Wet Financieel Toezicht, met alle daarbij behorende verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Binnen de kaders van de Wet Financieel Toezicht wordt er een Opdracht tot Dienstverlening gehanteerd.
4. Waar in deze Algemene Voorwaarden wordt gesproken over Opdrachtgevers worden tevens de relaties van Otten & Flim Verzekeringen en afdeling RegioBank bedoeld die gebruikmaken van de dienstverlening zonder dat daartoe een Opdracht tot Dienstverlening is ondertekend.
5. Indien in deze Algemene Voorwaarden gesproken wordt over aanbiedingen worden daarmee offertes van geldverstrekkers, makelaarsoffertes en aanbiedingen per e-mail bedoeld. Een Opdracht tot Dienstverlening die ter ondertekening wordt toegezonden aan Opdrachtgever wordt ook gezien als aanbieding.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van Otten & Flim. Afwijkende Algemene Voorwaarden worden door Otten & Flim niet geaccepteerd.
2. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze tussen Opdrachtgever en Otten & Flim expliciet zijn overeengekomen en schriftelijk zijn vastgelegd.
3. Indien enige bepaling, deel uitmakend van deze Algemene Voorwaarden of van de overeenkomst nietig zou zijn of vernietigd wordt, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn. Alle andere bepalingen blijven geldig en in dat geval zal de betreffende bepaling in overleg tussen partijen direct worden vervangen door een bepaling die de strekking

van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.

5. Bij enig geschil over de strekking van deze Algemene Voorwaarden en de interpretatie daarvan zal het Nederlands Recht van toepassing zijn.

Artikel 3 Correspondentie en nieuwsbrief

1. Correspondentie vanuit Otten & Flim geschiedt zoveel mogelijk per e-mail of via inlogportalen.
2. Documenten die door Opdrachtgever moeten worden ondertekend zullen in voorkomende gevallen per reguliere post worden verzonden of persoonlijk aan Opdrachtgever ter hand worden gesteld. Via diverse portalen is een digitale ondertekening mogelijk.
3. Wenst Opdrachtgever bepaalde, reeds digitaal toegezonden informatie alsnog schriftelijk te ontvangen, zal daar op aanvraag door Otten & Flim in worden voorzien.
4. Van Opdrachtgever dient te allen tijde een geldig correspondentie e-mailadres bekend te zijn. Dit e-mailadres zal worden gedocumenteerd in het relatiedossier van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal dit e-mailadres opgeven bij ondertekening van de Opdracht.
5. Het e-mailadres van Opdrachtgever zal door Otten & Flim worden opgenomen in de klantadministratie en in een Algemene verzendlijst ten behoeve van digitale klantmailings, waaronder nieuwsbrieven.
6. Indien er op basis van een e-mailwisseling tussen Opdrachtgever en Otten & Flim een langdurige relatie lijkt te ontstaan zal Otten & Flim het e-mailadres van Opdrachtgever toevoegen aan de in lid 5 genoemde Algemene verzendlijst.
7. In geval van wijziging van het mailadres dient Opdrachtgever dit zo snel mogelijk aan Otten & Flim bekend te maken. Opdrachtgever blijft hiervoor verantwoordelijk. Een autoreply vanwege onder andere, doch niet uitsluitend het niet meer bestaan van het mailadres weerlegt deze verantwoording niet.
8. E-mailadressen zullen niet door Otten & Flim ter beschikking worden gesteld aan derden die niet bij de uitvoer van de dienstverlening of het vervullen van de Opdracht zijn betrokken.
9. Otten & Flim zal geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade welke voortvloeit uit het niet- of niet tijdig ontvangen van door Otten & Flim aan Opdrachtgever toegezonden informatie.
10. Opdrachtgever dient de door Otten & Flim toegezonden informatie door te lezen, te controleren op juistheid en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk door te geven aan Otten & Flim.
11. Ontvangers van klantmailings hebben de mogelijkheid om de aanmelding op de verzendlijst te annuleren, of te beëindigen. Het ligt besloten in de aard van de dienstverlening dat Opdrachtgever hiervan geen gebruik zal maken, omdat digitale correspondentie en informatievoorziening voortvloeien uit de advieswerkzaamheden, al dan niet in relatie tot een specifieke Opdracht.

Artikel 4 Tijdig en compleet aanleveren van relevante informatie

1. Opdrachtgever dient alle gegevens en bescheiden die Otten & Flim nodig heeft voor het correct uitvoeren van eventuele overeenkomsten of Opdrachten tijdig in de door Otten & Flim gewenste vorm en op de door Otten & Flim gewenste wijze ter beschikking te stellen. Otten & Flim zal geen aansprakelijkheid erkennen met betrekking tot schade die ontstaan is door het onjuist, onvolledig of niet tijdig informeren van Opdrachtgever richting Otten & Flim.

2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Otten & Flim ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.

3. Opdrachtgever dient wijzigingen in diens (privé)situatie met betrekking tot gezinssamenstelling, woonsituatie, wijziging van verzekerde zaken en andere financiële producten aan Otten & Flim door te geven. Dit betreft onder andere, doch niet uitsluitend verhuizing, beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen en/of andere financiële producten, wijziging van bestemming van een bedrijf, nieuwe werkzaamheden, aanschaf nieuwe inventaris, meer of andere voorraden, aan- en verbouw van het bedrijf of woning. Het niet tijdig en/of onvolledig informeren kan gevolgen hebben voor dekking of resulteren in de opzegging van financiële producten.

4. Indien Opdrachtgever elders verzekeringen of andere financiële producten heeft afgesloten dient Otten & Flim hiervan door Opdrachtgever in kennis te worden gesteld.

5. Elders lopende financiële producten dienen door Opdrachtgever te worden opgezegd indien deze opzegging onderdeel uitmaakt van het advies van Otten & Flim. In voorkomende gevallen worden elders lopende financiële producten door Otten & Flim opgezegd. Otten & Flim draagt echter geen verantwoording ten aanzien van de opzegging en de correcte beëindiging van elders lopende producten.

6. Mocht in geval van schade blijken dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft aangeleverd aan Otten & Flim kan de verzekeraar op grond van de polisvoorwaarden gerechtigd zijn de schade niet of niet geheel aan Opdrachtgever te vergoeden.

7. Otten & Flim heeft het recht de uitvoering van overeenkomsten of Opdrachten op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever aan de in het vorige lid genoemde verplichting heeft voldaan.

8. Kosten in verband met de in dit artikel genoemde vertraging of het in dit artikel genoemde niet-aanleveren van de juiste informatie zullen in een aanvullende nota aan Opdrachtgever worden gefactureerd.

9. Indien en voor zover Opdrachtgever dat verzoekt worden de aan Otten & Flim ter beschikking gestelde

bescheiden door Otten & Flim aan Opdrachtgever geretourneerd.

Artikel 5 Aanbiedingen

1. Aanbiedingen zoals genoemd in artikel 1 lid 5 mogen zonder schriftelijke toestemming van Otten & Flim niet worden vermenigvuldigd, gepubliceerd of aan derden ter inzage worden gegeven.

2. Aanbiedingen zoals genoemd in artikel 1 lid 5 worden gedurende 30 dagen na dagtekening gestand gedaan, tenzij in de aanbieding anders is vermeld.

Artikel 6 Dienstverleningsopdracht

1. Een Opdracht tot Dienstverlening of BemiddelingsOpdracht (hierna: DienstverleningsOpdracht of Opdracht) komt tot stand zodra Opdrachtgever de door Otten & Flim toegezonden Opdracht heeft ondertekend.

2. De Dienstverleningsopdracht eindigt door:

a. vervulling van de Opdracht door Otten & Flim, tenzij er sprake is van een Opdracht die een doorlopend karakter heeft.

b. schriftelijke ontbinding van de Opdracht door Opdrachtgever of Otten & Flim.

3. De Dienstverleningsopdracht kan door Opdrachtgever of Otten & Flim schriftelijk worden ontbonden wanneer er aantoonbaar sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen door Opdrachtgever of Otten & Flim. Indien er sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen door Opdrachtgever bedraagt de vergoeding van Opdrachtgever aan Otten & Flim minimaal het adviestarief uit de Dienstverleningsopdracht, verhoogd met de reeds door Otten & Flim gemaakte bemiddelingskosten. In geval van advies en bemiddeling op uurbasis bedraagt de vergoeding van Opdrachtgever aan Otten & Flim het totaalbedrag van het tot dat moment door Otten & Flim gemaakte aantal uren. E.e.a. met inachtneming van artikel 7 lid 11.

4. De Dienstverleningsopdracht kan door Opdrachtgever of Otten & Flim schriftelijk worden opgeschort indien:

- Opdrachtgever de verplichtingen uit de Opdracht niet of niet volledig nakomt;

- Opdrachtgever bij het sluiten van de Opdracht verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn financiële verplichtingen en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;

- bij Otten & Flim na het aanvaarden van de Opdracht omstandigheden bekend worden op grond waarvan vermoed kan worden dat Opdrachtgever de verplichtingen die voortvloeien uit de Opdracht niet kan of wil nakomen.

5. Indien er sprake is van financiële dienstverlening op grond van een Opdracht tot Dienstverlening geldt altijd de meest recent toegezonden Opdracht. Per de datum waarop de Opdracht tot Dienstverlening wordt toegezonden door Otten & Flim vervallen eventuele voorgaande Opdrachten. Tevens zal de

versie van de Algemene Voorwaarden waar naar verwezen wordt in de meest recente Opdracht van toepassing zijn.

6. Otten & Flim bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd.

7. Indien Otten & Flim de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig, niet volledig en/of niet als beoogd kan nakomen ten gevolge van overmacht (waaronder aanvullend en niet-limitatief begrepen: ziekte van werknemers, preventiemaatregelen rondom pandemieën, ICT storingen, tekorten in personele bezetting, etc.) wordt de uitvoer van de Opdracht opgeschort tot het moment dat Otten & Flim alsnog in staat is om de Opdracht op de overeengekomen wijze na te komen.

Artikel 7 Wijze van beloning, betalingen

1. Het honorarium (hierna: de beloning) wordt per Dienstverleningsopdracht vastgelegd, tenzij er sprake is van provisie.

2. De beloning kan bestaan uit een vast bedrag, een uurvergoeding, een percentage van een verkoopsom of een combinatie daarvan, voor zover er geen sprake is van provisie.

3. In geval de beloning voor de door Otten & Flim uitgevoerde werkzaamheden is gebaseerd op uurtarieven verkrijgt Opdrachtgever op verzoek vooraf een indicatie van de verwachte totaalkosten. Aan deze indicatie zijn geen rechten te ontleen en Otten & Flim zal Opdrachtgever in geval van uurvergoeding niet op de hoogte stellen van het feit dat de totaalkosten hoger dan vooraf ingeschat zullen zijn.

4. In geval de beloning voor de door Otten & Flim uitgevoerde werkzaamheden is gebaseerd op een vooraf vastgesteld en met Opdrachtgever overeengekomen bedrag per Opdracht is Otten & Flim gerechtigd tot verhoging van het overeengekomen bedrag wanneer tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat de hoeveelheid door Otten & Flim uit te voeren werkzaamheden bij het opstellen van de Opdracht te laag werd ingeschat zonder dat dit aan Otten & Flim is toe te rekenen, waarbij naar redelijkheid niet van Otten & Flim kan worden verlangd dat de overeengekomen werkzaamheden worden verricht tegen betaling van het vooraf vastgesteld en met Opdrachtgever overeengekomen bedrag. Otten & Flim zal Opdrachtgever direct nadat blijkt dat er een verhoging van het overeengekomen bedrag van toepassing zal zijn op de hoogte stellen van de verhoging.

5. De strekking en de gevolgen van de door Otten & Flim verrichte werkzaamheden houden geen verband met de betaalplicht van Opdrachtgever, tenzij hierover in de Opdracht expliciet bepaalde afspraken zijn vastgelegd.

6. In voorkomende gevallen zal Otten & Flim een voorschot van de beloning in rekening brengen bij Opdrachtgever.

7. Otten & Flim heeft het recht om vóór aanvang van de werkzaamheden en tijdens de uitvoering van de Opdracht de werkzaamheden op te schorten indien Opdrachtgever het in het voorgaande lid genoemde voorschot niet betaald heeft binnen de op de factuur gestelde betaaltermijn.

8. De beloning vermeerderd met vergoeding in verband met declaraties van eventueel ingeschakelde derden wordt inclusief de verschuldigde omzet- of assurantiebelasting na beëindiging van de Opdracht bij Opdrachtgever in rekening gebracht. Indien de Opdracht bestaat uit periodieke of doorlopende werkzaamheden zal een in de Opdracht of op de factuur nader bepaalde betaalfrequentie van toepassing zijn.

9. Opdrachtgever dient de beloning op grond van door Otten & Flim opgestelde facturen te voldoen binnen de op deze facturen vastgelegde vervaldata. In geval meerdere personen een Opdracht hebben gegeven zijn deze personen allen hoofdelijk aansprakelijk voor de tijdige betaling van het factuurbedrag.

10. Alle kosten die mogelijk ontstaan vanwege incassering van vorderingen zijn voor rekening van Opdrachtgever.

11. Indien de Opdracht wordt ontbonden zijn openstaande vorderingen van Otten & Flim op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

12. Door Opdrachtgever bij en over Otten & Flim ingediende klachten schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

13. Indien een incasso van Otten & Flim door Opdrachtgever gestorneerd wordt zal Otten & Flim opnieuw incasseren of Opdrachtgever aanschrijven met het verzoek om tot eenmalige handmatige betaling over te gaan. Wanneer de tweede incasso opnieuw gestorneerd wordt of handmatige betaling na een eerste verzoek uitblijft zal Otten & Flim het openstaande bedrag met € 7,50 administratiekosten verhogen en Opdrachtgever met inachtneming van een betalingstermijn van 14 dagen schriftelijk verzoeken om alsnog tot betaling over te gaan. Dit is de eerste betalingsherinnering.

14. Wanneer een betaling na de eerste herinnering uitblijft ontvangt Opdrachtgever een tweede herinnering. Deze kent opnieuw een betalingstermijn van 14 dagen en een extra opslag voor administratiekosten van € 15,00.

15. Als Opdrachtgever na de tweede herinnering niet betaalt zal Otten & Flim Opdrachtgever in gebreke stellen. Tevens behoudt Otten & Flim zich in dat geval het recht voor om de totale vordering over te dragen aan een incassobureau. Deze vordering zal bestaan uit het bedrag dat Opdrachtgever verschuldigd is, vermeerderd met de incassokosten en overige administratieve kosten.

Artikel 8 Algemene voorwaarden abonnementen

1. Otten & Flim biedt Opdrachtgever de volgende abonnementen:

- Administratie & Beheer abonnement;
- Ondernemersabonnement;
- Pensioenabonnement.

Hierna ook te noemen: Abonnement of Abonnementen.

2. De in het verleden gesloten Abonnementen, waaronder een Service abonnement, een Nul abonnement, een Plus abonnement en een Budget abonnement kunnen niet meer worden afgesloten bij Otten & Flim. De voorwaarden van oude Abonnementen zijn opgenomen in eerdere versies van deze Algemene Voorwaarden.

3. Otten & Flim indexeert jaarlijks in januari de Abonnementsprijzen. De hoogte van de indexatie wordt jaarlijks in december door Otten & Flim bepaald, waarna jaarlijks per januari de nieuwe Abonnementsprijs van toepassing is. Opdrachtgever krijgt daarvan schriftelijk bericht.

4. Voor zover er naast lopende Abonnementen sprake is van nieuwe advies- en nieuwe bemiddelingswerkzaamheden gelden de tarieven uit de dan geldende Dienstenwijzer.

5. Wanneer het financiële product waarop het Abonnement van toepassing is wordt beëindigd door overlijden van Opdrachtgever dienen de nabestaanden van Opdrachtgever Otten & Flim hiervan binnen een redelijke termijn schriftelijk op de hoogte te stellen. Otten & Flim zal de beëindiging van het Abonnement schriftelijk aan de nabestaanden bevestigen, waarbij de datum van de bevestiging door Otten & Flim geldt als beëindigingsdatum van het Abonnement.

6. Voor zover er na het overlijden van Opdrachtgever door Otten & Flim financieel advies wordt gegeven aan nabestaanden van Opdrachtgever zullen de dan geldende adviestarieven van toepassing zijn.

Artikel 9 Bijzondere voorwaarden Administratie & Beheer abonnement

1. Bij het tekenen van de Dienstverleningsopdracht ten aanzien van hypotheekbemiddeling sluit Opdrachtgever een Administratie & Beheer abonnement als vergoeding voor de door Otten & Flim in de toekomst uit te voeren administratieve en beheerswerkzaamheden.

2. Onder administratieve werkzaamheden worden onder andere (niet-limitatief) het doorvoeren van algemene wijzigingen, zoals adres- en incassowijzigingen begrepen, voor zover de administratieve werkzaamheden geen aanvullende advieswerkzaamheden inhouden en niet specifiek betrekking hebben op andere financiële producten dan de hypotheek waartoe het Administratie & Beheerabonnement is gesloten.

3. Onder beheerswerkzaamheden wordt onder andere (niet-limitatief) het beheer en de opslag van

financiële-, hypotheek- en persoonlijke data op gegevensdragers ten behoeve van het monitoren van toekomstige ontwikkelingen op financieel gebied bedoeld, gedurende de looptijd van de hypotheek waartoe het abonnement werd afgesloten en het gedurende de gemelde looptijd doorvoeren van wijzigingen binnen deze gegevensdragers, voor zover het geen aanvullende advieswerkzaamheden betreft, de beheerswerkzaamheden algemeen van aard zijn of de beheerswerkzaamheden specifiek betrekking hebben op de hypotheek waartoe het Administratie & Beheerabonnement is gesloten.

4. Het Administratie & Beheer abonnement heeft een looptijd die gelijk is aan de looptijd van de hypotheek waarvoor het abonnement is gesloten.

5. Een verzoek tot beëindiging het Administratie & Beheer abonnement is geen beëindiging van het Administratie & Beheer abonnement.

6. Beëindiging van het Administratie & Beheer abonnement is mogelijk in de volgende situaties:

- wanneer de hypotheek waarop het Administratie & Beheer abonnement van toepassing is wordt beëindigd of op de einddatum is beëindigd en Opdrachtgever Otten & Flim hiervan in kennis stelt of Otten & Flim hiervan op de hoogte is of redelijkerwijs op de hoogte kan zijn;

- wanneer er ten aanzien van het beheer van de hypotheek waarop het Administratie & Beheer abonnement van toepassing is een andere adviseur betrokken wordt;

- wanneer er ten aanzien van de hypotheek waarop het Administratie & Beheer abonnement van toepassing is een intermediairswijziging wordt doorgevoerd door de bank of financiële instelling waar de hypotheek is ondergebracht;

- wanneer Opdrachtgever in verzuim is ten aanzien van het (al dan niet op verzoek van Otten & Flim) aanleveren van relevante informatie en financiële gegevens;

- wanneer Otten & Flim vanwege het vervallen van deze voorwaarden of het van toepassing verklaren van nieuwe versie van deze voorwaarden het Administratie & Beheerabonnement niet meer aanbiedt en besluit om lopende Administratie & Beheerabonnementen stop te zetten of over te sluiten naar een andere abonnementsvorm;

- wanneer er sprake is van wanbetaling door Opdrachtgever en Otten & Flim besluit dat beëindiging noodzakelijk is om de vordering niet verder op te laten lopen;

- wanneer Opdrachtgever een indexatie van de abonnementsprijs niet accepteert;

- wanneer Opdrachtgever overlijdt.

7. Het Administratie & Beheer abonnement eindigt op de dag dat Otten & Flim de beëindiging schriftelijk aan Opdrachtgever bevestigt of op de dag die Otten & Flim in de bevestiging communiceert.

8. Beëindiging van het Administratie & Beheer abonnement zonder dat er sprake is van een situatie als genoemd in lid 6 is niet mogelijk aangezien het

besloten ligt in de aard van de financiële dienst en het in lijn is met de gemaakte afspraken ten aanzien van toekomstige administratieve- en beheerswerkzaamheden dat Opdrachtgever Otten & Flim al dan niet afgekocht betaalt voor toekomstige werkzaamheden en Otten & Flim de werkzaamheden conform hetgeen bepaald in de Wet Financieel Toezicht (WFT) kan uitvoeren.

9. In geval van beëindiging van het Administratie & Beheer abonnement waarbij de hypotheek waartoe het abonnement werd afgesloten nog loopt zal Otten & Flim schriftelijk de verstreckende gevolgen ten aanzien van de WFT aan Opdrachtgever kenbaar maken.

10. Bij het tekenen van de Dienstverleningsopdracht ten aanzien van hypotheekbemiddeling biedt Otten & Flim de mogelijkheid om de betaling van de toekomstige abonnementsgelden eenmalig geheel af te kopen door een afkoopsom te verdisconteren in de kosten van de bemiddeling rondom de hypotheek waarop het Administratie & Beheer abonnement van toepassing is. Na afkoop van de abonnementskosten wordt het Administratie & Beheer abonnement kosteloos voortgezet.

11. Afkoop zoals genoemd in lid 10 is op een later moment voorwaardelijk mogelijk. Otten & Flim bepaalt, nadat Opdrachtgever hiertoe een schriftelijk verzoek heeft ingediend, naar redelijkheid de afkoopsom. Daarbij zal Otten & Flim rekening houden met de op dat moment geldende tarieven, waarbij de afkoop alleen wordt toegepast indien Opdrachtgever het afkoopvoorstel van Otten & Flim accepteert. Opdrachtgever krijgt daarvan schriftelijk bericht. Na tussentijdse afkoop van de abonnementskosten wordt het Administratie & Beheer abonnement kosteloos voortgezet.

12. Er vindt na een afkoop als genoemd in lid 10 en 11 nooit een restitutie plaats van een door Opdrachtgever betaalde afkoopsom.

13. Indien Opdrachtgever een nieuwe hypotheek afsluit via bemiddeling van Otten & Flim wordt het lopende Administratie & Beheer abonnement op grond van lid 6 beëindigd. Na succesvolle bemiddeling is Opdrachtgever verplicht om een nieuw Administratie & Beheer abonnement af te sluiten, waarbij de dan geldende Algemene Voorwaarden en Dienstenwijzer van toepassing zullen zijn.

Artikel 10 Bijzondere voorwaarden Ondernemersabonnement

1. Bij het tekenen van de Dienstverleningsopdracht ten aanzien van een Overlijdensrisicoverzekering (ORV) en/of een Arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV) sluit Opdrachtgever een Ondernemersabonnement als vergoeding voor de door Otten & Flim uit te voeren werkzaamheden.

2. Het Ondernemersabonnement heeft een looptijd die gelijk is aan de looptijd van de ORV en/of AOV waarvoor het abonnement is afgesloten.

3. De door Otten & Flim op grond van het Ondernemersabonnement uit te voeren werkzaamheden bestaan uit alle werkzaamheden rondom de bestaande ORV en/of AOV waarvoor het abonnement is afgesloten, voor zover het geen advies en/of bemiddelingswerkzaamheden betreft ten aanzien van het afsluiten van een nieuwe of gewijzigde ORV en/of AOV, of onderzoeken van de mogelijkheden daartoe.

4. Een verzoek tot beëindiging het Ondernemersabonnement is geen beëindiging van het Ondernemersabonnement.

5. Beëindiging van het Ondernemersabonnement is mogelijk in de volgende situaties:

- wanneer de ORV en/of AOV waarvoor het abonnement is afgesloten wordt/worden beëindigd en Opdrachtgever Otten & Flim hiervan in kennis stelt of Otten & Flim hiervan op de hoogte is of redelijkerwijs op de hoogte kan zijn;

- wanneer er ten aanzien van het beheer van de ORV en/of AOV waarvoor het abonnement is afgesloten een andere adviseur betrokken wordt;

- wanneer er (al dan niet op verzoek van opdrachtgever) ten aanzien van de ORV en/of AOV waarvoor het abonnement is afgesloten een intermediairswijziging wordt doorgevoerd door de bank of financiële instelling waar de ORV en/of AOV waarvoor het abonnement is afgesloten is ondergebracht;

- wanneer Opdrachtgever in verzuim is ten aanzien van het (al dan niet op verzoek van Otten & Flim) aanleveren van relevante, financiële en/of persoonlijke informatie;

- wanneer Otten & Flim vanwege het vervallen van deze voorwaarden of het van toepassing verklaren van nieuwe versie van deze voorwaarden het Ondernemersabonnement niet meer aanbiedt en besluit om lopende Ondernemersabonnementen stop te zetten of over te sluiten naar een andere abonnementsvorm;

- wanneer er sprake is van wanbetaling door Opdrachtgever en Otten & Flim besluit dat beëindiging noodzakelijk is om de vordering niet verder op te laten lopen;

- wanneer Opdrachtgever een indexatie van de abonnementsprijs niet accepteert;

- wanneer Opdrachtgever overlijdt.

6. Het Ondernemersabonnement eindigt op de dag dat Otten & Flim de beëindiging schriftelijk aan Opdrachtgever bevestigt of op de dag die Otten & Flim in die bevestiging communiceert.

7. Beëindiging van het Ondernemersabonnement zonder dat er sprake is van een situatie als genoemd in lid 5 is niet mogelijk aangezien het besloten ligt in de aard van de financiële dienst en het in lijn is met de gemaakte afspraken ten aanzien van de door Otten & Flim uit te voeren werkzaamheden dat Otten & Flim die werkzaamheden conform hetgeen bepaald in de Wet Financieel Toezicht (WFT) op een deugdelijke wijze dient te kunnen uitvoeren en Opdrachtgever

Otten & Flim periodiek voor de werkzaamheden betaalt.

8. In geval van beëindiging van het Ondernemersabonnement waarbij de ORV en/of AOV waarvoor het abonnement is afgesloten nog loopt/lopen zal Otten & Flim schriftelijk de verstrekende gevolgen ten aanzien van de WFT aan Opdrachtgever kenbaar maken.

9. Indien Opdrachtgever een nieuwe ORV en/of AOV afsluit via bemiddeling van Otten & Flim wordt het lopende Ondernemersabonnement op grond van lid 5 beëindigd. Na succesvolle bemiddeling is Opdrachtgever verplicht om een nieuw Ondernemersabonnement af te sluiten, waarbij de dan geldende Algemene Voorwaarden en Dienstenwijzer van toepassing zullen zijn.

Artikel 11 Bijzondere voorwaarden Pensioenabonnement

1. Bij het tekenen van de Dienstverleningsopdracht ten aanzien van een collectieve Pensioenvoorziening sluit Opdrachtgever een Pensioenabonnement als vergoeding voor de door Otten & Flim uit te voeren werkzaamheden.

2. Het Pensioenabonnement is van kracht zolang er actieve deelnemers zijn aan de Pensioenvoorziening of financiële oplossing waartoe het Pensioenabonnement werd afgesloten.

3. Ten aanzien van de betalingsverplichting van opdrachtgever met betrekking tot de abonnementsprijs geldt 1 januari van het lopende kalenderjaar als peildatum op grond waarvan de Pensioenabonnementsprijs wordt berekend en verrekend. Aan- en afmeldingen na de peildatum zullen, voor zover de aan- en afmeldingen bekend zijn bij de verzekeraar en van invloed zijn op de Pensioenabonnementsprijs jaarlijks op basis van naverrekening door Otten & Flim aanvullend in rekening worden gebracht of worden gecrediteerd op de Pensioenabonnementsprijs.

4. De door Otten & Flim op grond van het Pensioenabonnement uit te voeren werkzaamheden bestaan uit alle werkzaamheden rondom de Pensioenvoorziening of financiële oplossing waartoe het Pensioenabonnement werd afgesloten, voor zover het geen advies en/of bemiddelingswerkzaamheden in de persoonlijke sfeer van medewerkers betreft en het geen advies en/of bemiddelingswerkzaamheden betreft ten aanzien van het afsluiten van een nieuwe of gewijzigde Pensioenvoorziening of financiële oplossing, waaronder begrepen de oriënterende advieswerkzaamheden ten aanzien van het voornemen daartoe. Hieronder worden onder andere begrepen:

- het geven van uitleg over de Pensioenvoorziening of financiële oplossing aan nieuwe medewerkers in gemeenschappelijk samenzijn;
- het op aanvraag voeren van individuele gesprekken, gemaximeerd tot 1 keer per jaar per medewerker en alleen voor zover het gesprek betrekking heeft op de

Pensioenvoorziening of financiële oplossing waartoe het Pensioenabonnement werd afgesloten;

- het jaarlijks voeren van een gesprek met de directie van de onderneming waarvoor het Pensioenabonnement werd afgesloten.

5. Een verzoek tot beëindiging het Pensioenabonnement is geen beëindiging van het Pensioenabonnement.

6. Beëindiging van het Pensioenabonnement is mogelijk in de volgende situaties:

- wanneer de Pensioenvoorziening of financiële oplossing waartoe het Pensioenabonnement werd afgesloten wordt beëindigd en Opdrachtgever Otten & Flim hiervan in kennis stelt of Otten & Flim hiervan op de hoogte is of redelijkerwijs op de hoogte kan zijn;

- wanneer er ten aanzien van het beheer van de Pensioenvoorziening of financiële oplossing waartoe het Pensioenabonnement werd afgesloten een andere adviseur betrokken wordt;

- wanneer er, al dan niet op verzoek van opdrachtgever, ten aanzien van de Pensioenvoorziening of financiële oplossing waartoe het Pensioenabonnement werd afgesloten een intermediairswijziging wordt doorgevoerd door de bank of financiële instelling waar de Pensioenvoorziening of financiële oplossing waartoe het Pensioenabonnement werd afgesloten is ondergebracht;

- wanneer Opdrachtgever in verzuim is ten aanzien van het aanleveren van relevante, financiële en/of persoonlijke informatie, al dan niet op verzoek van Otten & Flim;

- wanneer Otten & Flim vanwege het vervallen van deze voorwaarden of het van toepassing verklaren van nieuwe versie van deze voorwaarden het Pensioenabonnement niet meer aanbiedt en besluit om lopende Pensioenabonnementen stop te zetten of over te sluiten naar een andere abonnementsvorm;

- wanneer er sprake is van wanbetaling door Opdrachtgever en Otten & Flim besluit dat beëindiging noodzakelijk is om de vordering niet verder op te laten lopen;

- wanneer Opdrachtgever een indexatie van de abonnementsprijs niet accepteert;

- in geval van faillissement van Opdrachtgever.

7. Het Pensioenabonnement eindigt op de dag dat Otten & Flim de beëindiging schriftelijk aan Opdrachtgever bevestigt of op de dag die Otten & Flim in die bevestiging communiceert.

8. Beëindiging van het Pensioenabonnement zonder dat er sprake is van een situatie als genoemd in lid 6 is niet mogelijk aangezien het besloten ligt in de aard van de financiële dienst en het in lijn is met de gemaakte afspraken ten aanzien van de door Otten & Flim uit te voeren werkzaamheden dat Otten & Flim die werkzaamheden conform hetgeen bepaald in de Wet Financieel Toezicht (WFT) op een deugdelijke wijze dient te kunnen uitvoeren en Opdrachtgever

Otten & Flim periodiek voor de werkzaamheden betaalt.

9. In geval van beëindiging van het Pensioenabonnement waarbij de Pensioenvoorziening of financiële oplossing waartoe het Pensioenabonnement werd afgesloten nog loopt, zal Otten & Flim schriftelijk de verstrekende gevolgen ten aanzien van de WFT aan Opdrachtgever kenbaar maken.

10. Indien Opdrachtgever een nieuwe collectieve Pensioenvoorziening of een nieuwe financiële oplossing afsluit via bemiddeling van Otten & Flim Pensioenen wordt het lopende Pensioenabonnement op grond van lid 6 beëindigd. Na succesvolle bemiddeling is Opdrachtgever verplicht om een nieuw Pensioenabonnement af te sluiten, waarbij de dan geldende Algemene Voorwaarden en Dienstenwijzer van toepassing zullen zijn.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

1. Indien de Opdrachtgever Otten & Flim aansprakelijk stelt voor de schade die Opdrachtgever lijdt vanwege een aan Otten & Flim toe te rekenen tekortkoming kan Otten & Flim voorwaardelijk aanspraak maken op de dekking van de door Otten & Flim gesloten Aansprakelijkheidsverzekering voor Bedrijven en/of de Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

2. In geval van schade zoals genoemd in lid 1 geldt dat het bedrag dat Otten & Flim aan opdrachtgever betaalt als schadevergoeding dan wel het bedrag dat de verzekeraar aan opdrachtgever betaalt nooit hoger zal zijn dan:

a. het schadebedrag waarvoor door Otten & Flim aansprakelijkheid is erkend of vastgesteld;
b. de verzekerde som(men) van de verzekering(en) waarop Otten & Flim ten aanzien van de aansprakelijkheidsstelling door opdrachtgever aanspraak maakt.

3. Otten & Flim zal geen aansprakelijk erkennen voor (indirecte bedrijfs)schade van Opdrachtgever of derden die het gevolg is van:

- de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens door Opdrachtgever of derden;
- het handelen of nalaten van Opdrachtgever of derden;
- handelen of nalaten van door Otten & Flim ingeschakelde hulppersonen.

Otten & Flim zal evenmin aansprakelijk erkennen voor schade voortvloeiend uit programmeerfouten in gebruikte (advies)software van derden, tenzij de leverancier van bedoelde software aansprakelijkheid aanvaardt en de ontstane schade geheel op de leverancier kan worden verhaald.

4. Otten & Flim heeft indien Otten & Flim aansprakelijk is of aansprakelijk gesteld wordt voor de schade van Opdrachtgever te allen tijde het recht om schade van Opdrachtgever te herstellen of te beperken, al dan niet door eventuele verbetering van de uitvoering van de Opdracht, indien de uitvoering daarvan naar redelijkheid verwacht mag worden

daartoe de mogelijkheid bestaat. Opdrachtgever zal zijn volledige medewerking verlenen aan de in dit lid genoemde schadeherstel- of schade beperkende werkzaamheden.

5. Indien Otten & Flim bij de uitvoering van de werkzaamheden een vergissing maakt waarvan Opdrachtgever op de hoogte is, zal Opdrachtgever Otten & Flim onmiddellijk na ontdekken van de gemaakte fout in kennis te stellen. Indien Opdrachtgever nalaat de vergissing bij Otten & Flim te melden zal Otten & Flim geen aansprakelijkheid erkennen voor de uit de vergissing voortvloeiende schade.

Artikel 13 Klachtenprocedure, Kifid en geschillenbeslechting

1. Indien Opdrachtgever een klacht heeft over de dienstverlening van Otten & Flim dient Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk in contact met Otten & Flim te treden, waarna Otten & Flim de klacht behandelt volgens de richtlijnen van de interne klachtenprocedure.

2. Ingediende klachten schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

3. Wanneer een klacht gegrond blijkt heeft Otten & Flim het recht om:

- a. specifiek overeengekomen kostenvergoeding ten aanzien van een aanvaarde Opdracht (vaste vergoeding, percentage of uurtarief) aan te passen;
- b. de werkzaamheden kosteloos te verbeteren;
- c. de eventueel afgekeurde werkzaamheden opnieuw te verrichten;
- d. de Opdracht deels niet meer uit te voeren, met een naar evenredigheid te restitueren gedeelte van door Opdrachtgever reeds betaalde kostenvergoeding.

4. Wanneer Otten & Flim en Opdrachtgever niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen ten aanzien van door Opdrachtgever ingediende klachten, kan Opdrachtgever - mits deze consument en Opdrachtgever is volgens de door het Klachteninstituut Financiële Diensten (Kifid) gehanteerde definities - klachten inzake financiële producten of financiële dienstverlening voorleggen aan het Kifid te Den Haag, Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG, info@kifid.nl www.kifid.nl

5. Otten & Flim verklaart zich bij voorbaat in het algemeen aan de oordelen van de Geschillencommissie Kifid in de vorm van een bindend advies te onderwerpen. Opdrachtgever dient daarom bij het aanhangig maken van het geschil schriftelijk te verklaren dat hij de uitspraak van de Geschillencommissie als bindend advies zal aanvaarden. Indien de Opdrachtgever dat weigert zal de Geschillencommissie het geschil niet in behandeling nemen.