

### Artikel 1. Toepasselijkheid en definities

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod en elke overeenkomst van opdracht tot het verrichten van werkzaamheden/verlenen van diensten aan opdrachtgevers bij het aangaan van financiële producten van derden van Twiske Adviesgroep V.O.F. gevestigd te ZAANDAM, Westzijde 213, 1506 GD, geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 56789874, hierna te noemen: "de Financiële Dienstverlener".
2. De wederpartij wordt verder aangeduid als "de Opdrachtgever".
3. De leverancier van een financieel product wordt verder aangeduid als: "de Aanbieder".
4. Van deze voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts geldig voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door de Financiële Dienstverlener zijn aanvaard.
5. Onder "schriftelijk" wordt verstaan: per brief, per e-mail, per fax, per sms of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
6. Onder "opdracht" wordt verstaan: iedere opdracht van de Opdrachtgever aan de Financiële Dienstverlener voor de door laatstgenoemde te verrichten werkzaamheden/te verlenen diensten.
7. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.
8. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de overeenkomst voortgekomen vervolg- of deelopdrachten.

### Artikel 2. Opdracht

1. Ieder aanbod van de Financiële Dienstverlener voor zijn dienstverlening is van kracht gedurende de daarin genoemde termijn. Een aanbod waarin geen geldigheidstermijn is genoemd, is vrijblijvend.
2. De overeenkomst van opdracht komt tot stand nadat de Opdrachtgever het aanbod heeft geaccepteerd middels ondertekening van de daartoe door de Financiële Dienstverlener verstrekte opdrachtbevestiging.
3. De Financiële Dienstverlener is pas gebonden aan een opdracht, zonder daaraan voorafgaand aanbod, mondelinge afspraken of aanvullingen op/wijzigingen van de algemene voorwaarden/opdracht, na schriftelijke bevestiging hiervan aan de Opdrachtgever.
4. De Financiële Dienstverlener mag het aannemen van opdrachten weigeren.

### Artikel 3. Verplichtingen van de Opdrachtgever

1. De opdrachtgever moet ervoor zorgen dat:
  - a. hij gevraagd en ongevraagd alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde relevante informatie tijdig en op de door Financiële Dienstverlener gewenste wijze aan hem ter beschikking stelt en Financiële Dienstverlener onmiddellijk informeert indien hierin wijzigingen optreden;
  - b. eventuele door de Opdrachtgever aan Financiële Dienstverlener verstrekte gegevensdragers, bestanden e.d. vrij zijn van virussen en defecten.
2. De Opdrachtgever zorgt ervoor, dat de verstrekte informatie juist en volledig is en vrijwaart Financiële Dienstverlener voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet juist en/of onvolledig zijn van deze informatie.
3. De Opdrachtgever controleert alle informatie en (concept)adviezen die hij verkrijgt van de Financiële Dienstverlener nauwgezet op de juistheid en volledigheid van de op hem betrekking hebbende feiten. Eventuele onjuistheden of lacunes meldt de Opdrachtgever direct - maar in ieder geval binnen 2 werkdagen - aan de Financiële Dienstverlener.
4. Indien de Opdrachtgever niet (tijdig) aan voornoemde verplichtingen voldoet, mag de Financiële Dienstverlener de uitvoering van de overeenkomst opschorten totdat de Opdrachtgever wel aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging en de overige gevolgen - bijvoorbeeld de gevolgen voor een gedane aanbieding/verstrekte offerte vanuit de Aanbieder - die hieruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

### Artikel 4. Uitvoering opdracht door de Financiële Dienstverlener

1. De Financiële Dienstverlener voert de overeengekomen werkzaamheden en diensten naar behoren en conform de in zijn branche geldende normen uit en betracht hierbij de nodige zorgvuldigheid, maar heeft te allen tijde slechts een inspanningsverplichting. Dit betekent onder meer dat de Financiële Dienstverlener geen garanties geeft - noch kan geven - dat een door de Opdrachtgever beoogd resultaat kan worden gerealiseerd en nimmer aansprakelijk is voor schade die de Opdrachtgever lijdt bij uitblijven van het door hem beoogde resultaat.
2. Indien door de Financiële Dienstverlener termijnen worden vermeld, dan zijn deze uitsluitend indicatief en kunnen daaraan geen rechten worden ontleend, tenzij door de Financiële Dienstverlener anders wordt aangegeven.
3. Tenzij partijen anders overeenkomen of uit de opdracht anders voortvloeit, stelt de Financiële Dienstverlener - in overleg met en met medewerking van de Opdrachtgever - berekeningen en bijbehorende documenten op om de Opdrachtgever inzicht te bieden in de kosten en dekking van beoogde/mogelijke financiële producten. Nadat de Opdrachtgever een beslissing heeft genomen kan de Aanbieder op basis hiervan gevraagd worden een aanbieding/offerte te verstrekken voor zijn dienstverlening/product.

### Artikel 5. Aanbieding/ offerte van de Aanbieder, berekeningen

1. Alle door de Financiële Dienstverlener aan de Opdrachtgever gepresenteerde berekeningen of aanbiedingen/offertes van de Aanbieder zijn - tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven - vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie van de betreffende Aanbieder. Daarbij is het niet van belang of deze aanbiedingen/offertes of berekeningen al dan niet zijn gemaakt met behulp van software of andere middelen van die Aanbieder.
2. Indien een aanbieding/offerte of een berekening is gebaseerd op door de Opdrachtgever verstrekte informatie en deze informatie onjuist/onvolledig blijkt te zijn of naderhand wijzigt, kan dit gevolgen hebben voor een aanbieding/offerte van de Aanbieder en voor berekeningen die de Financiële Dienstverlener aan de hand van de bedoelde informatie heeft gemaakt.

### Artikel 6. Vergoeding en betaling

1. Indien de Financiële Dienstverlener de opdracht accepteert, informeert hij de Opdrachtgever op welke wijze de Opdrachtgever zijn werkzaamheden/dienstverlening moet betalen. De vergoeding hiervoor kan berekend worden op provisiebasis of tegen een uurtarief, maar partijen kunnen ook op voorhand een vaste vergoeding overeenkomen. Tenzij partijen anders overeenkomen, voldoet de Opdrachtgever de facturen van de Financiële Dienstverlener zelf rechtstreeks aan de Financiële Dienstverlener.
2. Indien en voor zover de vergoeding uit provisie bestaat, is dit provisiebedrag verdisconteerd in de door de Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen premie.
3. Als de Financiële Dienstverlener dit nodig acht, mag hij van de Opdrachtgever een voorschot of andere zekerheid voor betaling vragen. De Financiële Dienstverlener mag in afwachting daarvan zijn werkzaamheden opschorten.
4. Als door - aan de Opdrachtgever toe te rekenen - omstandigheden de werkzaamheden omvangrijker zijn dan bij het aanvaarden van de opdracht door de Financiële Dienstverlener redelijkerwijs was te voorzien, dan mag de Financiële Dienstverlener hiervoor een redelijke aanvullende vergoeding in rekening brengen. Dit geldt ook in het geval door stijging van kosten de kostprijs van de te verrichten werkzaamheden/te verlenen diensten significant wordt beïnvloed. Wijzigingen in de vergoedingen als gevolg van door de overheid opgelegde belastingen en/of heffingen worden eveneens aan de Opdrachtgever doorberekend.
5. Behoudens tegenbewijs van de Opdrachtgever, geldt de administratie van de Financiële Dienstverlener als basis voor de berekening van de door de Opdrachtgever verschuldigde vergoeding voor de verrichte werkzaamheden/verleende diensten.
6. partijen schriftelijk een andere betaaltermijn zijn overeengekomen. De Opdrachtgever is zich er van bewust dat, het niet (tijdig) voldoen van in rekening gebrachte premies tot gevolg kan hebben dat de - na bemiddeling van de Financiële Dienstverlener - afgesloten



verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico of een beoogd contract hierdoor niet (tijdig) tot stand komt.

7. Indien een factuur niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is de Opdrachtgever over het factuurbedrag de wettelijke rente ex artikel 6:119 BW of de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW verschuldigd, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is.
8. Indien na aanmaning betaling alsnog uitblijft, mag de Financiële Dienstverlener bovendien aan de Opdrachtgever buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen. De Financiële Dienstverlener geeft aan de Opdrachtgever bij genoemde aanmaning minimaal een termijn van 15 dagen na ontvangst om alsnog te betalen.
9. De in het vorige lid bedoelde buitengerechtelijke incassokosten bedragen:
  - a. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering (met een minimum van € 40,00);
  - b. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
  - c. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
  - d. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 190.000,00 van de vordering;
  - e. 0,5% van het meerdere van de hoofdsom.Dit alles met een absoluut maximum van € 6.775,00.
10. Bij uitblijven van volledige betaling door de Opdrachtgever, mag de Financiële Dienstverlener de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling, door een schriftelijke verklaring ontbinden of zijn verplichtingen uit de overeenkomst opschorten, totdat de Opdrachtgever alsnog betaald heeft of hiervoor een deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Dit opschortingsrecht heeft de Financiële Dienstverlener eveneens indien hij al voordat de Opdrachtgever in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van de Opdrachtgever te twijfelen.
11. Ontvangen betalingen brengt de Financiële Dienstverlener eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij de Opdrachtgever bij betaling schriftelijk vermeldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
12. Tenzij de opdrachtgever een consument betreft, is de Opdrachtgever niet bevoegd tot verrekening van zijn betalingsverplichting met enige vordering die hij heeft of stelt te hebben op de Financiële Dienstverlener.

### Artikel 7. Inschakeling derden

1. Als de Financiële Dienstverlener dit nodig acht, mag hij bepaalde diensten en werkzaamheden door derden laten verrichten.
2. Indien voor de uitvoering van de opdracht - naar het oordeel van de Financiële Dienstverlener - gebruik moet worden gemaakt van de expertise van advocaten, notarissen, accountants, fiscalisten e.d., geschiedt dit uitsluitend na voorafgaande toestemming van de

Opdrachtgever. De hiermee gemoeide kosten brengt de Financiële Dienstverlener bij de Opdrachtgever in rekening.

### Artikel 8. Informatieverstrekking en communicatie

1. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door/namens hem aan de Financiële Dienstverlener verschafte informatie.
2. Bij digitale of elektronische verzoeken/aanvragen van de Opdrachtgever aan de Financiële Dienstverlener - SMS- en WhatsAppberichten daaronder begrepen - verifieert de Opdrachtgever of het betreffende bericht de Financiële Dienstverlener heeft bereikt, indien hij niet binnen 48 uur na verzending een ontvangstbevestiging heeft ontvangen van de Financiële Dienstverlener. Onder een ontvangstbevestiging wordt niet verstaan een automatisch gegenereerde bevestiging.
3. Getoonde en/of verstrekte voorbeelden van documenten evenals teksten in brochures, promotiemateriaal en/of op website van de Financiële Dienstverlener zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden slechts ter aanduiding. Hieraan kan de Opdrachtgever geen rechten ontleen.

### Artikel 9. Aansprakelijkheid

1. Buiten de expliciet overeengekomen of door de Financiële Dienstverlener gegarandeerde kwaliteitseisen aanvaardt de Financiële Dienstverlener geen enkele aansprakelijkheid.
2. De Financiële Dienstverlener is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid van de Financiële Dienstverlener voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies en/of vertragingsschade is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. De Opdrachtgever neemt alle noodzakelijke maatregelen ter voorkoming of beperking van de schade.
4. De Financiële Dienstverlener beschikt over een verzekering voor beroepsaansprakelijkheid waarover op verzoek nadere informatie zal worden verstrekt.
5. Indien de Financiële Dienstverlener aansprakelijk is voor door de Opdrachtgever geleden schade, is de schadevergoedingsplicht van de Financiële Dienstverlener altijd beperkt tot maximaal het bedrag dat door zijn assuradeur in het voorkomende geval wordt uitgekeerd, vermeerderd met een eventueel eigen risico op de betreffende polis. Indien de assuradeur niet uitkeert of de schade niet onder een door de Financiële Dienstverlener gesloten verzekering valt, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal twee maal de provisie of vergoeding die de Financiële Dienstverlener zou hebben ontvangen, met een maximum van € 5.000,00.
6. De Financiële Dienstverlener is niet aansprakelijk indien de schade die door de Opdrachtgever en/of derden wordt geleden is ontstaan:

- a. door/als gevolg van onjuiste, onvolledige of niet (tijdig) door/namens de Opdrachtgever verstrekte informatie, of als gevolg van het feit dat elektronische en/of digitale berichten de Financiële Dienstverlener niet of niet kenbaar hebben bereikt;
  - b. als gevolg van het feit dat een derde een aanbieding voor een verzekering of andere overeenkomst ten behoeve van de Opdrachtgever intrekt of wijzigt;
  - c. als gevolg van het handelen/nalaten van derden, waaronder de door de Financiële Dienstverlener - na toestemming van de Opdrachtgever - ingeschakelde fiscalisten, accountants, juristen of andere adviseurs;
  - d. als gevolg van het gebruik door de Financiële Dienstverlener van door derden beschikbaar gestelde middelen, waaronder software/programmatuur voor het maken van berekeningen, offertes of andere documenten;
  - e. als gevolg van het door de Opdrachtgever binnen redelijke termijn onbetaald laten van door de Financiële Dienstverlener in rekening gebrachte premies voor door haar - na bemiddeling van de Financiële Dienstverlener - afgesloten verzekeringen en/of andere overeenkomsten;
  - f. (mede) het gevolg is van het niet voldoen door de Opdrachtgever aan zijn verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst met de Financiële Dienstverlener.
7. De Opdrachtgever is in de gevallen als opgesomd in het vorige lid volledig aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart de Financiële Dienstverlener uitdrukkelijk voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van deze schade.
8. De beperking van aansprakelijkheid zoals bedoeld in dit artikel geldt niet ten aanzien van schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de Financiële Dienstverlener of het leidinggevend personeel op directieniveau of indien dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

### Artikel 10. Beëindiging en ontbinding overeenkomst

1. Partijen mogen de overeenkomst ontbinden indien en voor zover de andere partij, ook na schriftelijke ingebrekestelling, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst. Ontbinding vindt plaats door middel van een schriftelijke verklaring gericht aan de andere partij.
2. De Opdrachtgever blijft gehouden om zijn betalingsverplichtingen na te komen die ontstaan zijn voor het tijdstip van ontbinding of die betrekking hebben op al verrichte werkzaamheden/verleende diensten.
3. Na het einde van de overeenkomst blijven de bepalingen uit deze algemene voorwaarden die zich daarvoor lenen hun gelding behouden.
4. De Opdrachtgever mag een opdracht geheel of gedeeltelijk intrekken. In dat geval mag de Financiële Dienstverlener een vergoeding in rekening brengen voor al verrichte werkzaamheden/verleende diensten, met een minimum van 50% van de vergoeding die de Financiële Dienstverlener zou hebben ontvangen bij volledige uitvoering van de opdracht.



### Artikel 11. Geheimhouding en privacy

1. Partijen houden alle informatie die zij in het kader van het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst van of over de andere partij hebben verkregen geheim. Zij verstrekken deze informatie alleen aan derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
2. Iedere partij neemt alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen om deze informatie geheim te houden. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook voor zijn werknemers en derden die onder zijn verantwoordelijkheid bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn.
3. Indien de informatie ziet op persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming, verwerkt de partij de informatie conform deze verordening en meldt hij eventuele inbreuken op de beveiliging van de informatie ook conform deze verordening.
4. De geheimhoudingsplicht geldt niet indien een partij als gevolg van wet- en/of regelgeving of een rechterlijke uitspraak de vertrouwelijke informatie moet openbaren en zich hierbij niet kan beroepen op een wettelijk of een door een rechter toegestaan verschoningsrecht. Deze uitzondering geldt ook voor de werknemers en andere personen zoals bedoeld in lid 2.
5. De Financiële Dienstverlener bewaart alle van de opdrachtgever ontvangen informatie gedurende de looptijd van de overeenkomst en slaat deze op zorgvuldige wijze en - indien aan de orde - met inachtneming van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming op. De Financiële Dienstverlener neemt alle redelijkerwijs te nemen maatregelen om het verloren gaan van/ongewenste toegang tot deze informatie (bijvoorbeeld door virussen, technische storingen, cybercriminaliteit e.d.) te voorkomen.
6. De Financiële Dienstverlener is echter nooit aansprakelijk voor schade die de opdrachtgever lijdt als gevolg van het verlies of tenietgaan van deze informatie - al dan niet door cybercriminaliteit - , tenzij dit te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van de Financiële Dienstverlener of het leidinggevend personeel op directieniveau of voortvloeit uit de Algemene verordening gegevensbescherming. Tenzij partijen anders overeenkomen, bewaart de opdrachtgever altijd het origineel of een kopie/back-up van de aan de Financiële Dienstverlener verstrekte informatie.

### Artikel 12. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

1. De relatie tussen de Financiële Dienstverlener en de Opdrachtgever wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht.
2. De Financiële Dienstverlener is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.015387
3. Alle geschillen tussen de Financiële Dienstverlener en de Opdrachtgever die voortvloeien uit een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, kan op verzoek van de Opdrachtgever zowel worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van KiFiD als worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse civiele

## ALGEMENE VOORWAARDEN

rechter. Uitsluitend als de Financiële Dienstverlener daarmee vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd, kan door het KiFiD een bindend advies gegeven worden.