

Femke verzekert

Dienstverleningspakket

Dit dienstverleningspakket is speciaal ontwikkeld om onze toekomstige klanten volledig en transparant te informeren over wie Femke is, wat Femke doet, wat het kost en onder welke voorwaarden Femke werkt.

Het bestaat uit:

1. Dienstenwijzer: wie is Femke en wat doet Femke?
2. Dienstverleningsdocument: onze gebruikelijke dienstverlening, inclusief samenvatting beheerst beloningsbeleid.
3. Verklaring execution only
4. Machtiging automatische incasso
5. Algemene voorwaarden Femke B.V.

Dienstenwijzer: wie is Femke en wat doet Femke?

1. Kerngegevens Femke B.V.

Kantooradres	Bilderdijklaan 23 5611 NG Eindhoven
Postadres	Postbus 387 5600 AJ Eindhoven
Telefoon	088 5 327 300
E-mail	femke@femke.nl
Website	www.femke.nl
Inschrijving Kamer van Koophandel	8153424
Vergunningnummer Autoriteit Financiële Markten	12016161

2. Aard van dienstverlening

Femke heeft een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in: Schade- en levensverzekeringen, hypotheacar krediet, spaarrekeningen. Ook mag ons kantoor adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

3. Adviesvrij

Femke is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor producten van bepaalde aanbieders.

4. Geen zeggenschap

Femke is een zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

5. Selectie van aanbieders

Femke maakt gebruik van de diensten van de Melching Groep. Hierdoor heeft Femke toegang tot een groot deel van de verzekeringsmaatschappijen.

6. Wijze van beloning

Femke kan voor de werkzaamheden op verschillende manieren worden beloond: door de instelling waar uw product wordt afgesloten ("provisie") of door u rechtstreeks, zoals in de vorm van een abonnement, een eenmalige vergoeding of op basis van uurtarief. Verderop treft u een overzicht aan. Vooraf maken wij hierover met u heldere afspraken. Zo komt u nooit voor onverwachte kosten te staan.

7. Klachten

Uiteraard doet Femke haar best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons te laten weten. U kunt uw klacht schriftelijk (ter attentie van de directie) of via e-mail (femke@femke.nl) aan ons kenbaar maken. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag (website: www.kifid.nl). Femke is bij het KiFiD geregistreerd onder nummer 300.010965.

Femke verzekert

Dienstverleningsdocument: onze gebruikelijke dienstverlening

8. Dienstverlening waarvan wij van te voren afspreken dat wij die dienstverlening zeker voor u zullen verrichten.

Femke heeft professionele automatisering. Wij zijn bereikbaar tijdens kantooruren en in geval van calamiteiten zijn wij 24 uur bereikbaar. Wij maken gebruik van professionele software zodat wij direct inzage hebben in uw verzekeringsgegevens en uw afspraken. Ook biedt dit u een inlog in een "mijn omgeving" waar u al uw producten die u bij Femke heeft kunt zien. Onze medewerkers beschikken over de relevante WFT diploma's en halen jaarlijks hun Permanente Educatie punten. Wij controleren de premies die u betaalt en de restituties die verzekeraars met u verrekenen. Indien u van onze dienstverlening gebruikt wenst te maken, bijvoorbeeld om te kijken of uw huidige product nog wel bij uw persoonlijke situatie past, kunt u natuurlijk contact met ons opnemen. Via de BAVAM/Schouten zijn wij verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

9. Dienstverlening waarvan het bij het afsluiten van de dienstverleningsovereenkomst onzeker is of en zo ja hoe vaak u daarvan gebruik zult maken.

U kunt ons 24 uur per dag, 365 dagen per jaar voor schade calamiteiten bereiken. Namens u informeren wij de verzekeringmaatschappijen die betrokken zijn bij uw schade; gedurende de gehele schadeafwikkeling verzorgen wij de contacten tussen u en de verzekeringmaatschappij waarbij het risico is verzekerd. Wij toetsen het standpunt van verzekeraars over de afwikkeling van de schade die u claimt. Indien het ingenomen standpunt niet juist is dan behartigen wij uw belangen in de discussie met de betrokken verzekeraar. Deze dienstverlening strekt totdat er sprake is van een juridische beslechting van een geschil. Alle vragen die u heeft ten aanzien van het afsluiten of het aanpassen van particuliere schadeverzekeringen kunt u aan ons stellen. Wij begeleiden u bij het aanvragen van verzekeringen. Wij verzorgen namens u de contacten met de verzekeraar in het aanvragen en /of aanpassen van de verzekeringen. Deze kunnen zowel schriftelijk als mondeling zijn.

10. Als u ons advies wenst over nieuw af te sluiten producten dan zijn wij u in het algemeen als volgt van dienst.

- Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden;
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen kan realiseren;
- Wij verzorgen de contacten tussen u en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.
- Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze "nazorg" bestaat uit een uitgebreid dienstenpakket welke verderop in dit document omschreven is.

11. Alleen bemiddeling bij financiële producten (execution only)

In afwijking van de hierboven vermelde advieswerkzaamheden is het ook mogelijk om via Femke het product van uw keuze af te sluiten zonder een advies van Femke. Dit heet "execution only". Execution only is een vorm van dienstverlening waarbij de klant alles beslist en Femke alleen de orders van de klant uitvoert. Execution only is dan ook bedoeld voor die mensen die goed op de hoogte zijn van financiële producten in het algemeen en die weten welke specifieke financiële producten hen passen. Met deze vorm van dienstverlening komen wij tegemoet aan de wensen van diegenen die zelf direct verantwoordelijk willen zijn voor het afsluiten en het beheer van hun verzekeringen, hypotheek en andere financiële producten waarin wij bemiddelen.

12. Wat verwachten wij van u?

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn is het noodzakelijk dat u ons volledig en naar waarheid informeert over uw situatie. Bij het beheer van uw verzekeringen of andere producten dient u ons ook op de hoogte te stellen van alle wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Zo verwachten wij van u dat u ons direct informeert over bijvoorbeeld wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, overlijden, echtscheiding, samenwonen enz.), wijzigingen in uw inkomenspositie, wijziging van adres, verbouwing, grote aankopen, wijziging van bankrelatie, beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen en alle andere veranderingen die zich in uw situatie voordoen. Wij vragen u de gegevens in de correspondentie en documenten die u van ons ontvangt na te gaan op juistheid. Het is van groot belang een administratieve fout, of een misverstand over uw wensen tijdig te signaleren en te kunnen herstellen. Mocht u onjuistheden constateren dan verwachten wij van u dat u ons daarvan direct op de hoogte stelt. Het ontbreken van (de juiste) berichten van uw zijde kan grote consequenties hebben voor de dekking voor de risico's die u wilt verzekeren of verzekerd heeft! Wij vragen u ons voortdurend uw meest actuele emailadres beschikbaar te stellen zodat wij gebruik kunnen maken van digitale communicatie om snel en direct met u te kunnen communiceren.

Femke verzekert

13. U ziet exact wat onze kosten zijn

U ziet exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Voor onder meer de activiteiten zoals in artikel 11 beschreven vragen wij een vaste fee van 12 Euro per jaar per verzekeringsnemer. Voor onder meer de werkzaamheden in artikel 12 ontvangen wij provisie van de betreffende verzekeraar in het geval van verzekeringen waarvoor het provisieverbod niet geldt. Voor overige producten laat onderstaande tabel zien welke diensten wij u kunnen bieden en het aantal aanbieders dat wij doorgaans vergelijken in ons advies naar u. Ook leest u af wat onze dienstverlening u kost. In de laatste kolom kunt u door het zetten van een paraaf of handtekening aangegeven wat de door u gewenste dienstverlening is.

Dienstverlening per product	Prijs	Prijs per maand	Aantal te vergelijken aanbieders	Paraaf klant voor keuze
Hypotheek(inclusief overlijdensrisicoverzekering) advies en doorlopende dienstverlening	€ 2500	€ 12,50	3	
Hypotheek advies(inclusief overlijdensrisicoverzekering) zonder doorlopende dienstverlening	€ 2500	€ 3	3	
Vermogensopbouw advies en doorlopende dienstverlening	€ 750	€ 12,50	3	
Vermogensopbouw advies zonder doorlopende dienstverlening	€ 750	€ 3	3	
Vermogensopbouw execution only	€ 150	€ 3	0	
Direct ingaande lijfrente advies en doorlopende dienstverlening	€ 900	€ 0	3	
Direct ingaande lijfrente advies zonder doorlopende dienstverlening	€ 900	€ 0	3	
Direct ingaande lijfrente Execution only	€ 150	€ 0	0	
Direct uitgestelde lijfrente advies en doorlopende dienstverlening	€ 750	€ 3	3	
Direct uitgestelde lijfrente advies zonder doorlopende dienstverlening	€ 750	€ 3	3	
Direct uitgestelde lijfrente Execution only	€ 150	€ 3	1	
ORV advies en doorlopende dienstverlening	€ 500	€ 12,50	3	
ORV advies zonder doorlopende dienstverlening	€ 500	€ 3	3	
ORV Execution only	€ 150	€ 3	0	
AOV advies met doorlopende dienstverlening (schadeafwikkeling)	€ 750	€ 45	3	
AOV advies zonder doorlopende dienstverlening	€ 750	€ 12,50	3	
Maandlastenbeschermer advies en doorlopende dienstverlening	€ 600	€ 12,50	1	
Maandlastenbeschermer advies zonder doorlopende dienstverlening	€ 600	€ 3	1	
Maandlastenbeschermer Execution Only	€ 150	€ 3	0	

Femke verzekert

Dienstverlening per product	Prijs	Prijs per maand	Aantal te vergelijken aanbieders	Paraaf klant voor keuze
Uitvaartverzekering Execution only	€ 50	€ 1	0	
Uitvaart Advies zonder doorlopende dienstverlening	€ 150	€ 1	1	
Uitvaart Advies met doorlopende dienstverlening	€ 150	€ 5	1	
Gouden handdruk met doorlopende dienstverlening	€ 900	€ 12,50	3	
Gouden handdruk zonder doorlopende dienstverlening	€ 900	€ 3	3	
Pensioenadvies collectief advies met doorlopende dienstverlening tot 5 deelnemers	€ 750	€ 100 per medewerker	3	
Pensioenadvies collectief advies met doorlopende dienstverlening tot 10 deelnemers	€ 1000	€ 100 per medewerker	3	
Pensioenadvies collectief advies met doorlopende dienstverlening tot 15 deelnemers	€ 1500	€ 100 per medewerker	3	
Pensioenadvies collectief advies met doorlopende dienstverlening tot 25 deelnemer	€ 1500	€ 100 per medewerker	3	
Pensioenadvies collectief advies met doorlopende dienstverlening tot 50 deelnemer	€ 2000	€ 100 per medewerker	3	
Pensioenadvies DGA advies met doorlopende dienstverlening	Op uurtarief	Maatwerk	3	
Pensioenadvies DGA advies zonder doorlopende dienstverlening	Op uurtarief	Maatwerk	3	
Schadeverzekeringen advies(inboedel, opstal, AVP, auto, rechtsbijstand)	0	In de premie	3	
Uurtarief Senior adviseur	€ 150			
Uurtarief Medior adviseur	€ 100			
Uurtarief Binnendienstmedewerker	€ 75			
Wij brengen maximaal 3 abonnementen in rekening(fair use policy*)				
Alle niet bovengenoemde werkzaamheden worden tegen uurtarief verricht				

Alle prijzen zijn exclusief assurantie belasting of indien van toepassing BTW en premies van de betreffende producten. De maandelijkse bedragen zijn verschuldigd zolang het betreffende product in een agentschap van Femke loopt; zij vervallen bij het beëindigen van het product of indien het product uit het Femke agentschap wordt geboekt.

*Met fair use policy wordt bedoeld dat de bemiddelaar bepaalt of de gevraagde diensten boven de 3 abonnementen in redelijke verhouding staan tot de financiële compensatie van de zijde van de klant, waarbij indien dit niet zo is, dat voor het aantal extra abonnementen boven de 3 alsnog de hierboven gepubliceerde prijs in rekening kan worden gebracht.

Femke verzekert

14. Te verrichten werkzaamheden

In het kader van de aan ons verstrekte opdracht zullen wij de in onderstaande tabel aangegeven werkzaamheden voor u verrichten:

Schadeverzekeringen	Exec. only	Advies zonder nazorg	Advies met nazorg
Advisering Schadeverzekeringen			
Inventariseren van de verzekerbare risico's op het gebied van particuliere schadeverzekeringen	Nee	Ja	Ja
Marktanalyse van de verzekerbare risico's	Nee	Ja	Ja
Advies om wel of geen aanvullende verzekeringen af te sluiten	Nee	Ja	Ja
Bemiddeling Schadeverzekeringen			
Onderzoek naar de kwaliteit van de voorwaarden van de en de hoogte van de premie van aanvullend te verzekeren risico's en ons advies daarover	Nee	Ja	Ja
Verzorgen van voorlopige dekkingen met betrekking tot de schadeverzekeringen indien wenselijk en nadrukkelijk met u afgesproken	Ja	Ja	Ja
Verzorgen van de aanvraag van de nieuwe schadeverzekeringen	Ja	Ja	Ja
Dienstverlening			
Verzorgen van de communicatie met de verzekeringsmaatschappijen waarbij schadeverzekeringen moeten worden opgezegd of worden aangepast	Ja	Ja	Ja
Bewaking tijdige ontvangst verzekeringsdocumenten van de schadeverzekeringen en controle of inhoud conform onze aanvraag is	Ja	Ja	Ja
Controle juiste premiestelling van de schadeverzekeringen inclusief recht op premiekortingen	Ja	Ja	Ja
Beheer Schadeverzekeringen			
Archivering van de particuliere schadeverzekeringen met betrekking tot uw mits via ons kantoor afgesloten	Ja	Ja	Ja
Periodieke controle eens in de 3 jaar of bestaande verzekeringen nog passen bij uw omstandigheden mits via ons kantoor afgesloten op uw initiatief	Nee	Nee	Ja
Ondersteuning bij schade			
Ondersteuning bij invullen schade aangifte mits via ons kantoor afgesloten	Nee	Nee	Ja
Benoeming indien wenselijk van contra expertise mits via ons kantoor afgesloten	Nee	Nee	Ja
Overleg met verzekeringsmaatschappij en bewaking termijnen mits via ons kantoor afgesloten	Nee	Nee	Ja
Controle juistheid standpunten verzekeringsmaatschappij mits via ons kantoor afgesloten	Nee	Nee	Ja

Vermogensopbouwproducten, levensverzekeringen, betalingsbeschermers, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen(AOV en hypotheek	Exec. only	Advies zonder nazorg	Advies met nazorg
Inventarisatie Bespreking van uw wens. Het is onze taak om u te laten zien of en zo ja via welke financiële producten uw wens kan worden gerealiseerd. Om tot een verantwoord advies te komen moeten wij veel van u weten. In een of meerdere gesprekken verzamelen wij deze noodzakelijke gegevens. <ul style="list-style-type: none"> Inventarisatie doelstellingen. Welke financieel product voor u geschikt is hangt onder meer af van uw doelstellingen. Voor de financiering van een woning zijn andere financiële producten geschikt dan bijvoorbeeld voor de opbouw van een pensioen. Inventarisatie kennis en ervaring. Wij gaan met u meerdere financiële producten bespreken. Voor ons is het belangrijk hierbij goed te weten wat uw kennis en ervaring met deze producten is. Onze voorlichting aan u stemmen wij 	Nee	Ja	Ja

Femke verzekert

<p>op deze kennis en ervaring af.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventarisatie financiële positie. De aanschaf van elk financieel product heeft consequenties. Het kan zijn dat u voor een lange reeks van jaren financiële verplichtingen aangaat. Uiteraard is het belangrijk om vast te stellen dat u zich dit kunt veroorloven. • Inventarisatie risicobereidheid. Niet voor alles hoeft u een financieel product aan te schaffen. Sommige dingen kunt u voor uw eigen risico nemen. Bij sommige andere zaken is echter verstandiger geen risico te lopen. 			
<p>Analyse Tijdens de gesprekken die wij hiervoor met u hebben gevoerd hebben wij veel informatie verzameld. Aan de hand van deze informatie gaan wij in deze fase van ons advies de criteria bepalen waaraan de financiële producten moeten voldoen, willen deze passen bij uw situatie en de door u geformuleerde doelstellingen.</p>	Nee	Ja	Ja
<p>Advies Op basis van onze gesprekken, de inventarisatie en de analyse zijn wij in staat u een advies te geven. Dit advies moet zodanig zijn dat dit aansluit bij uw wensen en situatie. Wij geven aan in welke mate opvolging van dit advies er toe zal leiden dat u de door u geformuleerde doelstelling kunt realiseren.</p>	Nee	Ja	Ja
<p>Nazorg Nadat u het door ons geadviseerde financiële product heeft aangeschaft blijven wij contact met u onderhouden, zie hiervoor het onderdeel Beheer.</p>	Nee	Nee	Ja

Beheer vermogensopbouwproducten, levensverzekeringen en betalingsbeschermers en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (hierna te noemen AOV)	Exec. only	Advies zonder nazorg	Advies met nazorg
Archivering van de documenten inzake de vermogensopbouwproducten waaronder levensverzekeringen en betalingsbeschermers mits via ons kantoor afgesloten	Nee	Ja	Ja
Online overzicht bestaande vermogensopbouwproducten waaronder levensverzekeringen en betalingsbeschermers via ons kantoor afgesloten	Nee	Nee	Ja
Onderhoud vermogensopbouwproducten, levensverzekeringen en betalingsbeschermers/ AOV			
Periodieke update of de bestaande vermogensopbouwproducten waaronder levensverzekeringen alsmede betalingsbeschermers met betrekking tot kosten en rendement zich ontwikkelen conform de verwachting ten tijde van het advies mits via ons kantoor afgesloten eens in de 3 jaar op uw initiatief	Nee	Nee	Ja
Periodieke controle of wijzigingen in uw persoonlijke situatie het wenselijk maken de bestaande vermogensopbouwproducten waaronder levensverzekeringen alsmede betalingsbeschermers aan te passen mits via ons kantoor afgesloten eens in de 3 jaar op uw initiatief	Nee	Nee	Ja
Het verzorgen van het doorvoeren van door u gewenste wijzigingen met betrekking tot de bestaande vermogensopbouwproducten waaronder levensverzekeringen alsmede betalingsbeschermers mits via ons kantoor afgesloten	Nee	Nee	Ja
Ondersteuning bij claim op een betalingsbeschermer/ AOV			
Ondersteuning bij invullen schade aangifte betalingsbeschermer mits via ons kantoor afgesloten	Nee	Nee	Ja
Overleg met verzekeringsmaatschappij en bewaking termijnen mits via ons kantoor afgesloten	Nee	Nee	Ja
Controle juistheid standpunten verzekeringsmaatschappij mits via ons kantoor afgesloten	Nee	Nee	Ja

Beheer hypotheekovereenkomst	Exec. only	Advies zonder nazorg	Advies met nazorg

Femke verzekert

Archivering van de documenten inzake de hypothecaire kredietovereenkomst met betrekking tot uw woning die via ons kantoor zijn gesloten	Ja	Ja	Ja
Onderhoud hypotheekovereenkomst			
Informatie over relevante veranderingen van algemene aard op het gebied van sociale of fiscale wetgeving voor zover in het algemeen van belang voor consumenten met een hypothecair krediet	Ja	Ja	Ja
Periodieke controle of het bestaande hypothecaire krediet nog passend is bij uw actuele persoonlijke situatie mits via ons kantoor afgesloten eens in de 3 jaar op uw initiatief	Nee	Nee	Ja
Advies en verzorgen aanpassing bestaand hypothecair krediet als gevolg van wijzigingen in uw actuele persoonlijke situatie mits via ons kantoor afgesloten	Nee	Nee	Ja
Dienstverlening			
Periodieke controle hoe bestaand hypothecair krediet zich verhoudt tot actueel aanbod van geldverstrekkers mits via ons kantoor afgesloten eens in de 3 jaar op uw initiatief	Nee	Nee	Ja
Advies over te kiezen renteperiode bij verstrijken renteverval periode mits via ons kantoor afgesloten	Nee	Nee	Ja
Voorafgaand aan het moment waarop de hypotheek moet worden afgelost, bespreken wij op welke wijze deze aflossing het best kan geschieden mits via ons kantoor	Nee	Nee	Ja

Mogelijkheden voor aanvullende dienstverlening	Exec. only	Advies zonder nazorg	Advies met nazorg
Verzorgen van aangifte en voorlopige teruggave IB	Nee	Nee	Nee
Verzorgen jaarruimte berekening	Nee	Nee	Ja
Ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid in het geval van scheiding	Nee	Nee	Nee

15. Dienstverlening bestaand product

De dienstverlening die Femke standaard aanbiedt qua nazorg op een bestaand product beperkt zich tot de wettelijke zorgplicht. Hiervoor ontvangt zij geen fee van uw zijde maar heeft zij in het verleden een compensatie gekregen en/of ontvangt Femke die per premie betaling van de aanbieder. Indien u toch nazorg wilt ontvangen dan kunt u dit overeenkomen met Femke. Neemt u hiervoor contact op met Femke. U hebt dan recht op de diensten zoals die omschreven staan bij het product waar u graag nazorg over wilt ontvangen met de toevoeging: "met nazorg" in de tabel sub 14. U betaalt de prijs per maand zoals die beschreven staat bij het betreffende product voor het dienstverleningsniveau "advies en nazorg" in de tabel sub 13. U betaalt niet de eenmalige fee zoals vermeld in de tabel sub 13.

16. Beheerst beloningsbeleid

Femke voert een beheerst beloningsbeleid. Alle medewerkers van Femke werken op basis van een vast salaris. Zij kennen geen variabel deel of een bonus. Femke heeft diverse beheersmaatregelen getroffen die mede dienen te leiden tot een goede klantadvisering. Naast het beheerst beloningsbeleid zijn daar ook permanente educatie van de medewerkers, intensieve periodieke vaktechnische overleggen en een 4 ogen principe bij bepaalde adviezen. Femke werkt met enkele partijen samen. De beloning van hen kan op 2 wijzen plaatsvinden: (1). De samenwerkende partners hebben een eigen beloningbeleid of (2) zij krijgen een percentage van de doorlopende en eenmalige beloningen die Femke bij de klant in rekening brengt. Er wordt met u vooraf duidelijk gecommuniceerd wat de kosten zijn die samenhangen met het advies of product.

17. Wijzigingen

Indien zich tussentijdse wijzigingen in uw persoonlijke situatie voordoen die mogelijk van invloed kunnen zijn op het aan u te geven advies of het te volgen verzekeringstraject, dient u deze zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. U neemt zelf het initiatief tot contact met Femke B.V. indien u gebruik wil maken van de periodieke controle.

Femke verzekert

18. Voortijdige beëindiging opdracht

Indien u, voordat bemiddeling door Femke B.V. heeft geleid tot afsluiting door u van een verzekering of hypotheek, besluit geen gebruik (meer) te maken van de advies- en/of bemiddelingsactiviteiten van Femke B.V. bent u een honorarium verschuldigd van de helft van de adviesfee zoals hierboven vermeld bij het betreffende product dan wel producten waarover uw geadviseerd wilde worden dan wel waarvoor uw wilde dat Femke zou bemiddelen. Daarvoor ontvangt u een factuur. Dit geldt ook indien nog geen concrete offerte van enige aanbieder aan u is gepresenteerd. Met voortijdige beëindiging wordt gelijkgesteld de situatie waarbij door u ingediende verzekeringsaanvragen structureel door verzekeraars worden afgewezen.

19. Beëindiging na afsluiten verzekering(en)

Uw abonnement loopt zolang het product waar het voor geldt loopt in een agentschap van Femke. U kunt de relatie met Femke B.V. schriftelijk beëindigen. Hiervoor moet u het product waarvoor het abonnement liep beëindigen dan wel bij een andere bemiddelaar onderbrengen. De eerste maand dat het product niet meer in het agentschap van de aanbieder van het product loopt zal de laatste maand zijn dat uw abonnement loopt. Hierbij geldt geen opzegtermijn maar wordt de hierboven beschreven methodiek gevolgd. Nadat de relatie met Femke B.V. is beëindigd bent u geen periodieke bedragen meer verschuldigd aan Femke B.V. en komt de verleende machtiging tot automatische incasso te vervallen. De fee voor het Service Certificaat is verschuldigd zolang er minimaal een product via een agentschap van Femke bij een aanbieder loopt.

20. Akkoordverklaring dienstverlening

Dit dienstverleningspakket wordt u toegezonden in tweevoud. Als u instemt met het onderstaande dan verzoeken wij u dit document te ondertekenen en te retourneren. Na ontvangst van dit ondertekende document wordt begonnen met de voor u te verrichten werkzaamheden.

- U begrijpt de inhoud van dit Dienstverleningspakket.
- U gaat akkoord met de in artikel 14 aangegeven werkzaamheden en wenst hiervoor opdracht te geven.
- Op deze opdracht zijn de bijgevoegde Algemene Voorwaarden van toepassing die per 16 januari 2013 zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Groningen, en welke tevens zijn te downloaden op onze website www.femke.nl. U gaat akkoord met onze algemene voorwaarden.

Naam :

Adres :

Postcode :

Woonplaats :

Handtekening :
voor akkoord

Femke verzekert

Verklaring execution only

Indien u gekozen heeft voor execution only dan geldt het nu volgende:

Execution only is een vorm van dienstverlening waarbij de klant alles beslist en de financiële onderneming alleen de orders van de klant uitvoert. Execution only is dan ook bedoeld voor die mensen die goed op de hoogte zijn van financiële producten in het algemeen en die weten welke specifieke financiële producten hen passen. Met deze vorm van dienstverlening komen wij tegemoet aan de wensen van diegenen die zelf direct verantwoordelijk willen zijn voor het afsluiten en het beheer van hun verzekeringen, hypotheeken en andere financiële producten waarin wij bemiddelen. Execution only houdt dus in:

- (1) dat wij uitsluitend bemiddelen in de totstandkoming van de overeenkomst tussen u en de verzekeraar, de bank of enige andere aanbieder van financiële producten;
- (2) dat u van ons alle productinformatie ontvangt van de door u gekozen aanbieder;
- (3) dat wij u niet adviseren en derhalve ook niet kijken naar andere en/of betere oplossingen en voorwaarden, zodat wij niet aansprakelijk zijn als achteraf blijkt dat het financiële product niet aansluit bij uw persoonlijke situatie of dat er betere alternatieven mogelijk waren;
- (4) dat wij u niet informeren over de eventuele fiscale gevolgen van de aanschaf van het financiële product.

Het afsluiten van het financiële product van uw keuze kunnen wij alleen indien wij een agentschap hebben van de aanbieder van het financiële product.

Akkoordverklaring execution only:

- U begrijpt de inhoud van dit Dienstverleningspakket.
- U gaat akkoord met de in artikel 14 aangegeven werkzaamheden en wenst hiervoor opdracht te geven.
- De Wet op het financieel toezicht verplicht ons om u er nadrukkelijk op te wijzen dat advisering geen onderdeel uitmaakt van de dienstverlening. Bij Execution only is de dienstverlening beperkt tot bemiddeling en serviceverlening. U gaat hiermee akkoord.
- U verklaart dat u goed op de hoogte bent:
 - van financiële producten in het algemeen en welke specifieke financiële producten bij u passen;
 - van de fiscale wetgeving omtrent het financiële product van uw keuze;
 - van uw financiële positie.
- Op deze opdracht zijn de bijgevoegde Algemene Voorwaarden van toepassing die per 16 januari 2013 zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Groningen, en welke tevens zijn te downloaden op onze website www.femke.nl. U gaat akkoord met onze algemene voorwaarden.

Akkoord opdrachtgever(s):

De inhoud van deze Execution only overeenkomst is gelezen, begrepen en uitdrukkelijk aanvaard voor akkoord. Door ondertekening geeft u tevens opdracht voor aanvang van de werkzaamheden.

Plaats:

Datum:

Naam:

Naam:

Handtekening:

Handtekening:

Femke verzekert

Machtiging automatische incasso

Opdrachtgever

Naam :

Geboortedatum :

Adres :

Postcode/Plaats :

Rekeningnummer :

verleent *Femke* toestemming tot het automatisch incasseren van de door opdrachtgever aan *Femke* verschuldigde vergoeding(en) voor de door opdrachtgever afgenomen diensten ingevolge de op *bovenstaande datum* akkoord verklaring verleende opdracht / het door opdrachtgever afgenomen abonnement / door opdrachtgever via bemiddeling van *Femke* afgesloten financiële producten.

Opdrachtgever is ter zake een eenmalig bedrag verschuldigd van € _____.

En/of

Opdrachtgever is ter zake een periodieke vergoeding verschuldigd van € _____ per maand.

Opdrachtgever kan er voor kiezen om het eenmalige bedrag van € _____ in 24 maandelijkse termijnen door Commandeur Assurantien BV te laten incasseren, zijnde een bedrag van € _____ per maand.

Opdrachtgever machtigt *Femke* om dit bedrag af te schrijven ten gunste van *Femke* af te schrijven van de bankrekening met bovenstaand rekeningnummer ten name van opdrachtgever. Eventuele wijzigingen in de (adres)gegevens of het bankrekeningnummer van Opdrachtgever dienen tijdig en schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan *Femke*. Hierdoor wordt het risico voorkomen dat de betaling niet op tijd wordt verwerkt. Indien de automatische incasso om enige, al dan niet aan Opdrachtgever toe te rekenen reden niet kan worden verwerkt, ontslaat dit Opdrachtgever niet van de verplichting om op andere wijze voor tijdige betaling zorg te dragen.

Deze machtiging kan worden ingetrokken door daartoe een schriftelijke mededeling te doen aan *Femke*. Indien Opdrachtgever de machtiging intrekt en daarmee de automatische incasso stopzet, dient Opdrachtgever zelf zorg te dragen voor tijdige betaling. Ondergetekende verklaart volledig bevoegd te zijn onderhavige machtiging te verlenen en dat alle op dit machtigingsformulier ingevulde gegevens naar waarheid zijn ingevuld. Voorts verklaart ondergetekende zich akkoord met de in dit formulier opgenomen bepalingen.

Ondertekening

Naam :

Plaats :

Datum :

Handtekening :

Femke verzekert

Algemene Voorwaarden Femke B.V.

Artikel 1: Definities

1.1 Femke B.V.: gevestigd aan De Giek 18 9206 AT Drachten, hierna te noemen: "FD".

1.2 Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon aan wie FD enige offerte heeft verstrekt, aanbieder 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, spaarrekening of beleggingsobject, dan wel andere als zodanig in de zin van artikel 1:1 Wft aangewezen producten, waarover FD zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan FD op verzoek van Opdrachtgever zal bemiddelen.

1.5 Aanbieder:

De partij bij wie het Financieel Product wordt afgesloten.

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 uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.

2.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door FD opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.

2.5 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.

2.6 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.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Aanbieder en adviezen FD

3.1 Door FD 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.

3.2 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 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 FD een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

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 Aanbieder 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 Opdracht, 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 zullen 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 van tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde(n) 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.

Artikel 6: Honorarium en betaling

6.1 Het voor diens dienstverlening aan FD toekomende honorarium kan begrepen zijn in de door Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen premies of er kan een uurtarief of vast honorarium worden overeengekomen.

6.2 Indien partijen hierover geen afzonderlijke afspraken hebben gemaakt, is de beloning voor FD begrepen in de door Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen premies. De Aanbieder betaalt deze aan FD.

6.3 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.

6.4 In het geval FD werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Opdrachtgever moet worden voldaan alvorens FD start met de uitvoering van de Opdracht.

6.5 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.

6.6 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. FD is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever.

6.7 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.

6.8 Indien Opdrachtgever de door FD 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 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.

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 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.

6.11 Indien een verzekerde dekking of voorziening vervalt of tijdelijk wordt opgeschort als gevolg van niet of niet tijdige betaling van de verschuldigde premie, heeft FD BV het recht haar dienstverlening aan opdrachtgever op te schorten tot de betaling is gedaan. Bij geheel uitblijven van de betaling van de verschuldigde premie heeft FD het recht haar dienstverlening aan opdrachtgever te beëindigen.

Artikel 7: Informatie van Opdrachtgever

7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan FD 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 vermogens-situatie, de bedrijfsbestemming, de bedrijfsomvang, het voorraadbeheer enz. 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 hem rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.

Femke verzekert

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. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat FD meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, belast FD 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 FD 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 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 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 ontfanen.

8.4 FD 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 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 FD is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorboud is verstrekt.

8.9 FD 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 FD adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- 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 slechts een indicatie. 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 Aanbieder, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.

8.11 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.

8.12 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 gevergd.

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.

Artikel 11: Klachteninstituut

11.1 FD is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlIFID) onder nummer 300.010965. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever voor advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.

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.

13.5 FD is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval FD 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 FD genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.