

## Informatie over onze dienstverlening

FIDUCE Pensioenadviseurs<sup>®</sup> hecht veel waarde aan goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Overeenkomstig de Wet Financieel Toezicht verstrekken wij u, voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst, onderstaande informatie over onze dienstverlening en bijbehorende kosten. Aanvullende informatie over onze dienstverlening kunt u ook vinden op onze internetsite [www.fiducepensioenadviseurs.nl](http://www.fiducepensioenadviseurs.nl).

## Feitelijke gegevens

Handelsnaam : FIDUCE Pensioenadviseurs B.V.  
Statutaire naam : FIDUCE Pensioenadviseurs BV  
Kantooradres : Herenweg 149, 2106 MH Heemstede  
Correspondentie : Postbus 12, 2100 AA Heemstede  
Telefoon : 023-5266508  
Fax : 023-5266527  
Openingstijden : 9.00 uur tot 17.00 uur, maandag t/m vrijdag.  
Daarbuiten op afspraak.  
E-mail : [info@fiduce.nl](mailto:info@fiduce.nl)  
Website : [www.fiducepensioenadviseurs.nl](http://www.fiducepensioenadviseurs.nl)

## Wie zijn wij?

FIDUCE Pensioenadviseurs<sup>®</sup> B.V. is in 2011 gestart. De oprichters van Fiduce Pensioenadviseurs, Mark Amama en Judith Schwartz zijn mensen met een jarenlange bancaire/financiële achtergrond en met een hart voor hun cliënten. FIDUCE Pensioenadviseurs staat voor een deskundig advies en uitstekende service. Onze dienstverlening voldoet aan de eisen die wetgeving aan financiële dienstverleners stelt en wij beschikken voor het verlenen van onze diensten over een Wft-vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder

vergunningnummer: 120173327. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Onze adviseurs voldoen aan de door de wetgever gestelde eisen rond deskundigheid en betrouwbaarheid. Om up-to-date te blijven, volgen onze adviseurs permanent opleidingen.

## Onze diensten

Wij bieden u deskundige en onafhankelijke advisering en bemiddeling op het gebied van pensioen.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. Wij helpen u o.a. met het kiezen van een passend pensioenplan. Zo zorgen wij ervoor dat u nog steeds de dingen kunt blijven doen die het leven zo leuk maken.

Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn. Indien nodig en wenselijk onderhouden wij namens u de contacten met leveranciers van deze financiële producten.

U hebt een grote keuze uit financiële producten. Elke vorm heeft bepaalde voor- en nadelen. Voor u is het zeer belangrijk dat u die vorm kiest die nu maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie. Het is belangrijk dat u beseft dat een aanzienlijk deel van uw besteedbaar inkomen zal worden besteed aan deze producten. Maar ook dat het hier gaat om een overeenkomst die soms voor tientallen jaren wordt aangegaan. Onze taak is u te helpen dat financiële product te kiezen dat goed aansluit bij uw individuele situatie. Daarbij houden wij rekening met de samenhang van de verschillende producten. U kunt van ons dan ook een integrale aanpak verwachten. Om u daarin te kunnen adviseren, volgen wij standaard een procedure die bestaat uit vijf stappen:

---

### **Stap 1, inventariseren**

Wij beginnen ons advies met uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Daarbij bespreken wij bijvoorbeeld uw wensen ten aanzien uw pensioen en uw financiële situatie. Maar ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen.

---

### **Stap 2, analyseren**

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie nu en in de toekomst gaan wij deze gegevens analyseren. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van mogelijke vormen en/of producten die passen bij uw situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.

---

### **Stap 3, advies**

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welke productvorm, bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel goed past bij uw wensen en mogelijkheden.

---

### **Stap 4, bemiddeling**

Indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met de financiële instelling verzorgen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze ook door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

---

---

### **Stap 5, nazorg**

Indien u dat wenst kunnen wij u blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over uw pensioen en of verzekeringen bij ons terecht. Maar ook kunnen wij periodiek controleren of het door u afgesloten financiële product past bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop der tijden anders worden dan wij nu kunnen voorzien.

---

### **Gedragcode**

FIDUCE Pensioenadviseurs verklaart dat de medewerkers zich in hun dagelijkse handelen laten leiden door onderstaande uitgangspunten:

- Wij geven onze cliënten adviezen die naar onze eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt;
- Wij houden in onze adviezen rekening met de belangen van onze cliënten op langere termijn, voor zover wij hiermee bekend zijn of deze kunnen veronderstellen;
- Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze cliënten. Ook niet in het geval de cliënt hier expliciet om vraagt en ons juridisch vrijwaart van eventuele gevolgen;
- Bij het afsluiten van een financieel product of tijdens de looptijd van dit product of indien een beroep gedaan wordt op dit financiële product werken wij op geen enkele wijze mee aan het bewust verstrekken van verkeerde informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen;
- Wij behandelen en beschouwen alle gegevens van onze cliënten als strikt vertrouwelijk. Informatie over en van cliënten wordt door ons uitsluitend gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt ons heeft toevertrouwd;

- In ons dagelijks handelen zijn wij ons er terdege van bewust dat wij een vertrouwensfunctie vervullen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar de gehele branche van financiële dienstverlening kan schaden.

## Adviesvrij

FIDUCE Pensioenadviseurs is adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende financiële instellingen te adviseren. Wij zijn onafhankelijk en dus niet gebonden aan enige bank, financierings- of verzekeringsmaatschappij. Dat betekent niet dat wij met alle financiële instellingen zaken doen. In Nederland zijn meer dan 400 financiële instellingen actief. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een ruime groep financiële instellingen. Een lijst met financiële instellingen met wie wij een relatie onderhouden vindt u op de laatste pagina van dit dienstverleningsdocument. Doordat wij voortdurend in contact zijn met nieuwe aanbieders wijzigt deze lijst regelmatig. Ook door fusies en overnames bij deze instellingen kan deze lijst wijzigen. Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

## Zeggenschap

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

## Registratie en lidmaatschappen

Fiduce Pensioenadviseurs staat bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

### **Kamer van Koophandel**

**Registratienummer: 53516109**

Postbus 2852

1000 CW Amsterdam

[www.kvk.nl](http://www.kvk.nl)

### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

**Vergunningsnummer: 12017327**

Postbus 11723

1001 GS Amsterdam

[www.afm.nl](http://www.afm.nl)

### **Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)**

**Registratienummer: 014632**

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **BAVAM**

**Polisnummer: 9717**

Postbus 23320

1100 DV Amsterdam

[www.bavam.nl](http://www.bavam.nl)

## Samenwerking

FIDUCE Pensioenadviseurs werkt nauw samen met verschillende partijen die nodig zijn om u een integraal advies te kunnen geven of er voor zorgen dat de door ons geadviseerde constructie op correcte en spoedige wijze kan worden uitgevoerd, waarbij wij uw zorgen uit handen nemen. Hierbij kunt u denken aan notarissen, advocaten, accountants/fiscalisten, banken en verzekeraars. Indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met deze partijen verzorgen.

## Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:  
Klachtinstituut Financiële Dienstverlening ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

## Hoe worden wij beloond?

FIDUCE Pensioenadviseurs beschikt over een AFM vergunning om te kunnen adviseren. Onze advisering is gericht op een objectieve analyse van uw situatie, hierbij volgen wij de richtlijnen zoals uitgevaardigd door de AFM. Vraag ons naar het stappenplan.

Naast het adviestraject rondom uw financiële situatie kunnen wij u adviseren over de verschillende producten bij verzekeraars, bemiddelaars, banken en andere financiële instellingen. De producten die door ons geadviseerd worden zijn provisieloos. Hierdoor wordt alle schijn van eigen belang

van de pensioenadviseur bij het adviseren vermeden. Wij worden niet door de financiële instellingen betaald maar door de klant die om het advies vraagt.

Deze werkwijze biedt u als klant ook een aantal voordelen, namelijk: duidelijkheid, geen afsluitkosten en een advies wat exact bij uw situatie past. Uiteindelijk haalt u hier het meeste voordeel uit, u weet precies waar u aan toe bent.

Om u goed te kunnen adviseren, moeten wij de nodige tijd investeren. De exacte tijd die we nodig hebben hangt sterk af van uw persoonlijke situatie. Om u alvast inzicht te geven in de tarieven van onze dienstverlening, vindt u in onderstaand overzicht ons uur tarief. Dit overzicht is niet bedoeld als onherroepelijk aanbod.

De eerste kennismaking en het bespreken van de opdracht is geheel vrijblijvend.

Het uurtarief van onze pensioenadviseurs bedraagt Eur 175,- per uur, exclusief BTW. (tarief per 01-01-2013)  
Dit uurtarief geldt voor o.a. de volgende activiteiten:



---

Werkgever:

- Ondersteunen van ondernemingsraden.
- Begeleiden en doorrekenen van waardeoverdrachten.
- Begeleiden van gouden handdrukken en stamrechtovereenkomsten.
- Begeleiden van correctie op pensioenregeling waarmee in het verleden iets mis is gegaan.
- Controle of uw bedrijf verplicht aangesloten moet zijn bij een pensioenfonds.
- Controleren van verzekeraars op het gebied van juridische documenten en in rekening gebrachte premies.
- Financiële pensioenplanning. Wat kost de huidige regeling en hoe zijn de ontwikkelingen naar de toekomst toe? Hoe kan u de kosten van de regeling in de hand houden en hoe worden de juiste personeelsleden beloond met een goede pensioenregeling?
- Begeleiden van uittreden bij het pensioenfonds.
- Communicatietraject opzetten richting medewerkers omtrent pensioen, zodat medewerkers inzicht krijgen.
- Contractverlengingen met maatschappijen begeleiden.
- Beheer van uw collectieve pensioenregeling.

---

Werknemer:

- Check van uw pensioensituatie.
  - Second opinion van uw bestaande pensioenregeling.
  - Begeleiden van gouden handdrukken en stamrechtovereenkomsten.
  - Begeleiden en doorrekenen van waardeoverdrachten.
  - Begeleiding van echtscheiding m.b.t. uw pensioensituatie.
  - Begeleiden van ondernemingsraden.
-

---

Directeur Groot Aandeelhouder:

- Middels financiële planning uw pensioensituatie in kaart brengen. Hierbij houden we o.a. ook rekening met de waarde in uw bedrijf, onroerend goed, verzekeringen, spaargeld, etc.
- Second opinion/ fiscale optimalisatie van reeds lopende pensioenpolissen/rekeningen.
- Maken van berekeningen voor uw eigen beheersituatie
- Maken van de pensioenbrief voor uw eigen beheer situatie.
- Begeleiding van echtscheiding m.b.t. uw pensioensituatie.
- Beheer van uw pensioenregeling.

---

Particulier:

- Financiële planning: in kaart brengen van uw financiële situatie op het vlak van pensioen, overlijden en arbeidsongeschiktheid + het bieden van oplossingen voor zaken die u geregeld wilt hebben.
  - Second opinion wanneer u uw financiële planning al eens heeft laten berekenen. Klopt deze planning nog wel bij uw huidige situatie? Zijn de juiste oplossingen geboden voor de ontbrekende puzzelstukjes in uw financiële planning? En zijn deze oplossingen nog wel van deze tijd?
  - Begeleiden van gouden handdrukken en stamrechtovereenkomsten.
  - Begeleiding van echtscheiding m.b.t. uw pensioensituatie.
-

## Overzicht tarieven

Onderstaand overzicht geeft u een beeld van onze dienstverlening, inclusief een schatting hoeveel uur wij hiervoor nodig hebben en een indicatie van de vergoeding (exclusief BTW).

Aard van onze dienstverlening	Indicatie aantal uren	Uurtarief	Indicatie excl. BTW
Opstarten (collectief of DGA) pensioenregeling	Minimaal 25	€ 175,- ex BTW	Minimaal € 4.375,-
Verlenging (collectief of DGA) pensioenregeling	Minimaal 15	€ 175,- ex BTW	Minimaal € 2.625,-
Second opinion bestaande pensioenregeling	Minimaal 8	€ 175,- ex BTW	Minimaal € 1.400,-
Advisering ondernemingsraad	Minimaal 10	€ 175,- ex BTW	Minimaal € 1.750,-
Beheer collectieve pensioenregeling	Maatwerk	Abonnementsprijs afhankelijk van het aantal medewerkers	Maatwerk
Financiële planning	Minimaal 15	€ 175,- ex BTW	Minimaal € 2.625,-
Begeleiding echtscheiding op pensioenvlak	Minimaal 10	€ 175,- ex BTW	Minimaal € 1.750,-
Direct Ingaand Pensioen Execution Only	Vast tarief	€ 350,-	€ 350,-
Direct Ingaand Pensioen Advies en bemiddeling	Vast tarief	€ 790,-	€ 790,-

**Onze tarieven kunnen wijzigen. Bovenstaande tarieven gelden per 01-07-2015.**

## Voorwaarden

Op alle diensten die door FIDUCE Pensioenadviseurs B.V. worden geleverd zijn Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing. De tekst van deze voorwaarden zijn geplaatst op de site van [www.fiducepensioenadviseurs.nl](http://www.fiducepensioenadviseurs.nl) en zijn tevens bijgevoegd.

## Overzicht van de partijen waarmee FIDUCE samenwerkt:

### **Verzekeringsmaatschappijen:**

AEGON  
Allianz  
De Amersfoortse  
Ardanta  
ASR  
Avero Achmea  
Centraal Beheer Achmea  
Conservatrix  
Dela  
Delta Lloyd  
Erasmus  
Generali  
De Goudse Verzekeringen  
Interpolis  
Legal & General  
Monuta  
Nationale Nederlanden  
Onderlinge 's Gravenhage  
Reaal Verzekeringen  
TAF  
Zwitserleven

### **PPI instellingen:**

AEGON PPI (TKP)  
BeFrank PPI  
Brand New Day  
De Goudse PPI  
Nationale Nederlanden  
Robeco PPI

## **ALGEMENE VOORWAARDEN Fiduce Pensioen Adviseurs B.V.**

### **Artikel 1: Definities**

- 1.1 Fiduce Pensioen Adviseurs B.V.: gevestigd te Heemstede aan de Herenweg 149, 2106 MH, hierna te noemen: "Fiduce Pensioen Adviseurs",
- 1.2 *Opdrachtgever*:  
De natuurlijke of rechtspersoon aan wie Fiduce Pensioen Adviseurs enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 *Opdracht*:  
De door opdrachtgever aan Fiduce Pensioen Adviseurs verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
- 1.4 *Financieel Product*:  
De hypotheek, verzekering, belegging- of spaarrekening of het krediet waarover Fiduce Pensioen Adviseurs zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan Fiduce Pensioen Adviseurs zal bemiddelen.
- 1.5 *Financiële Instelling*:  
De partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.

### **Artikel 2: Opdracht**

- 2.1 Een overeenkomst tussen opdrachtgever en Fiduce Pensioen Adviseurs wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Fiduce Pensioen Adviseurs een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Fiduce Pensioen Adviseurs 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 Fiduce Pensioen Adviseurs verstrekte opdrachten komen uitsluitend tot stand met Fiduce Pensioen Adviseurs en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van opdrachtgever is dat de opdracht door een bepaalde bij Fiduce Pensioen Adviseurs werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan Fiduce Pensioen Adviseurs verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Fiduce Pensioen Adviseurs, 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 Fiduce Pensioen Adviseurs 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 Fiduce Pensioen Adviseurs 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 Fiduce Pensioen Adviseurs 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 Fiduce Pensioen Adviseurs zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

### **Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen Fiduice Pensioen Adviseurs**

- 3.1 Door Fiduice Pensioen Adviseurs namens een Financiële Instelling aan opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Financiële Instelling.
- 3.2 Aan door Fiduice Pensioen Adviseurs 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 ontleen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Pas wanneer een Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door opdrachtgever is geaccepteerd, kan Fiduice Pensioen Adviseurs een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 3.3 Door Fiduice Pensioen Adviseurs aan opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door opdrachtgever is geaccepteerd, kan Fiduice Pensioen Adviseurs een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

### **Artikel 4: communicatie**

- 4.1 In het geval opdrachtgever enig digitaal bericht aan Fiduice Pensioen Adviseurs heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Fiduice Pensioen Adviseurs 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 Fiduice Pensioen Adviseurs verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Fiduice Pensioen Adviseurs gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Fiduice Pensioen Adviseurs het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van opdrachtgever toegespitst advies betreft.
- 4.3 Totdat opdrachtgever een adreswijziging aan Fiduice Pensioen Adviseurs heeft bekend gemaakt, mag Fiduice Pensioen Adviseurs 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 Fiduice Pensioen Adviseurs toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten worden doorbelast aan opdrachtgever.

- 5.2 Voor zover Fiduce Pensioen Adviseurs bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht gebruik moet maken van door externe adviseurs opgestelde adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc., zal zij daarbij zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Fiduce Pensioen Adviseurs is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 5.3 Fiduce Pensioen Adviseurs is, op gelijke wijze als voor haar eigen werknemers, verantwoordelijk voor de door haar bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht ingeschakelde derden, die niet zijn aan te merken als externe adviseur in de zin van het hiervoor in artikel 5.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

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

- 6.1 Het voor haar dienstverlening aan Fiduce Pensioen Adviseurs toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan opdrachtgever door de financiële instelling in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief of een procentsgewijze beloning of vast honorarium worden overeengekomen. Partijen maken hier steeds op voorhand afspraken over.
- 6.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan opdrachtgever doorberekend. Fiduce Pensioen Adviseurs 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 Fiduce Pensioen Adviseurs beïnvloeden.
- 6.3 Facturen van Fiduce Pensioen Adviseurs dienen door opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Fiduce Pensioen Adviseurs voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.4 Voor zover Fiduce Pensioen Adviseurs namens een Financiële Instelling renten of premies aan opdrachtgever in rekening brengt, dient opdrachtgever zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, voldoen van in rekening gebrachte premies en/of rente tot gevolg kan hebben dat de door hem afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico, dan wel kan leiden tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop een afgesloten hypotheek betrekking heeft.
- 6.5 Verrekening door opdrachtgever van door Fiduce Pensioen Adviseurs 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 Fiduce Pensioen Adviseurs uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

- 6.6 Indien opdrachtgever de door Fiduce Pensioen Adviseurs 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 en € 20,- kosten per aanmaning. Indien de opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan Fiduce Pensioen Adviseurs te voldoen kan Fiduce Pensioen Adviseurs de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten wordt vastgesteld op 15% van het bedrag waarvan betaling wordt gevorderd, met een minimum van € 250,- te verhogen met de daarover verschuldigde BTW.
- 6.7 Door opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 6.8 Indien de kredietwaardigheid van opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Fiduce Pensioen Adviseurs aanleiding geeft, is Fiduce Pensioen Adviseurs bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

#### **Artikel 7: Informatie van opdrachtgever**

- 7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Fiduce Pensioen Adviseurs die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen of de vermogenssituatie van opdrachtgever, dat Fiduce Pensioen Adviseurs haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 7.2 Fiduce Pensioen Adviseurs kan slechts ten opzichte van opdrachtgever aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen indien opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.
- 7.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van Fiduce Pensioen Adviseurs zijn gesteld, of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Fiduce Pensioen Adviseurs 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 Fiduce Pensioen Adviseurs verschafte informatie.



## **Artikel 8: Aansprakelijkheid van Fiduce Pensioen Adviseurs**

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van Fiduce Pensioen Adviseurs alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Fiduce Pensioen Adviseurs bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Fiduce Pensioen Adviseurs wordt uitgekeerd, inclusief het door Fiduce Pensioen Adviseurs 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 Fiduce Pensioen Adviseurs in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Fiduce Pensioen Adviseurs alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Fiduce Pensioen Adviseurs 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 Fiduce Pensioen Adviseurs geen honorarium voor haar dienstverlening aan opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Fiduce Pensioen Adviseurs en de hare beperkt tot de door de Financiële Instelling 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 ontleen.
- 8.4 Fiduce Pensioen Adviseurs 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 Fiduce Pensioen Adviseurs is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door Fiduce Pensioen Adviseurs gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Fiduce Pensioen Adviseurs kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 8.6 Fiduce Pensioen Adviseurs is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door opdrachtgever aan Fiduce Pensioen Adviseurs verzonden (email)berichten Fiduce Pensioen Adviseurs niet hebben bereikt.
- 8.7 Fiduce Pensioen Adviseurs 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 Fiduce Pensioen Adviseurs, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Fiduce Pensioen Adviseurs voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.

8.9 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Fiduice Pensioen Adviseurs indien Fiduice Pensioen Adviseurs 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 Fiduice Pensioen Adviseurs is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Fiduice Pensioen Adviseurs redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Fiduice Pensioen Adviseurs ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Fiduice Pensioen Adviseurs 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 Fiduice Pensioen Adviseurs kan worden gevegd.

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

10.1 Door opdrachtgever aan Fiduice Pensioen Adviseurs verstrekte persoonsgegevens zullen door Fiduice Pensioen Adviseurs 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 Fiduice Pensioen Adviseurs 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 Fiduice Pensioen Adviseurs, zal Fiduice Pensioen Adviseurs de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

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

11.1 Fiduice Pensioen Adviseurs is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.012531. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de opdrachtgever voor bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.

11.2 Fiduice Pensioen Adviseurs conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van € 15.000,= (zegge en schrijven vijftienduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft Fiduice Pensioen Adviseurs de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

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

- 12.1 Klachten met betrekking tot door Fiduce Pensioen Adviseurs 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 Fiduce Pensioen Adviseurs, te worden ingediend bij Fiduce Pensioen Adviseurs. 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 Fiduce Pensioen Adviseurs 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 Fiduce Pensioen Adviseurs 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 Fiduce Pensioen Adviseurs 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 Fiduce Pensioen Adviseurs slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Fiduce Pensioen Adviseurs 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 Fiduce Pensioen Adviseurs is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Fiduce Pensioen Adviseurs 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 Fiduce Pensioen Adviseurs genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.