



## Informatie over onze dienstverlening

FIDUCE® hecht veel waarde aan goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die wij op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust.

## Feitelijke gegevens

Handelsnaam : FIDUCE® B.V.  
Statutaire naam : FIDUCE BV  
Kantooradres : Herenweg 149, 2106 MH Heemstede  
Correspondentie : Postbus 12, 2100 AA Heemstede  
Telefoon : 023-5266513  
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.fiduce.nl](http://www.fiduce.nl)

## Wie zijn wij?

FIDUCE® B.V. is in 1999 ontstaan. De medewerkers van Fiduce zijn mensen met een jarenlange bancaire/financiële achtergrond en met een hart voor hun cliënten. FIDUCE 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 vergunningsnummer: 12017327.

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten:

- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen



- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouw
- Adviseren en bemiddelen in overlijdensrisicoverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in pensioenverzekeringen

Binnen Fiduce zijn meerdere personen geregistreerd als erkende verzekeringsadviseurs. Onze adviseurs voldoen aan alle door de wetgever gestelde eisen rond deskundigheid en betrouwbaarheid. Om up-to-date te blijven, volgen onze adviseurs permanent opleidingen.

## Onze diensten

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

1. Wij kunnen u inzicht geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
2. Wanneer u exact weet welk financieel product u nodig heeft en geen advies wenst, kunnen wij de begeleiding verzorgen bij het afsluiten daarvan ('execution only').
3. Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kunnen wij u helpen bij het vergelijken en selecteren van de beste optie.
4. Wij kunnen op uw verzoek klankborden over uw ideeën van een financieel product.
5. Wij kunnen u coachen bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
6. Wij kunnen u een compleet advies geven over een financieel product en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.
7. Wij kunnen het volledig beheer van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.



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.

## Gedragcode

FIDUCE 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.



## Beloningsbeleid medewerkers Fiduce

De beloning van onze medewerkers bestaat alleen uit een vast salaris. De vaste salarissen bij ons bedrijf zijn marktconform.

Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris.

## Adviesvrij

FIDUCE 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 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 deze instelling vindt u op de laatste bladzijde van dit document. 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 is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

---

### **Kamer van Koophandel**

Registratienummer: 34280769

Postbus 2852

1000 CW Amsterdam

---

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

Vergunningsnummer: 12017327

Postbus 11723

1001 GS Amsterdam

---

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

registratienummer: 014632

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

---

### **BAVAM (polis 9717)**

Postbus 23320

1100 DV Amsterdam

---

## Samenwerking

Fiduce werkt 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 hypotheekadviseurs, notarissen, makelaars, accountants/fiscalisten, inkooporganisaties, keuringsinstanties, 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 (KIFID) ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)) :

## Hoe worden wij beloond?

De kosten van onze werkzaamheden kunnen worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Dit heet provisie. Voor zorgverzekeringen, particuliere- en zakelijk schadeverzekeringen ontvangen wij provisie. U betaalt geen advies of abonnementskosten.

## Advisering complexe producten

Voor de advisering van complexe verzekeringsproducten werkt Fiduce volledig transparant. U weet van te voren welke kosten wij bij u in rekening zullen brengen wanneer u besluit om van onze dienstverlening gebruik te maken.

In alle gevallen betekent dit een vast tarief, een abonnementstarief en/of een tarief op uurbasis. U betaalt deze kosten rechtstreeks aan Fiduce. Het voordeel voor u is dat de prijs van de financiële producten die u bij Fiduce afneemt in de meeste gevallen lager wordt, bijvoorbeeld door een lagere premie of door een hogere rente.

Om u goed te kunnen adviseren, moeten wij de nodige tijd investeren. De exacte hoeveelheid tijd hangt altijd (sterk) af van uw persoonlijke situatie, maar ook van het product dat u uiteindelijk kiest. Uiteraard geven wij vooraf een indicatie van de tijd die wij denken nodig te hebben voor het advies.

**BTW**

Over onze adviestarieven bent u BTW verschuldigd. **Daar waar het advies leidt tot een bemiddeling of u de intentie hiertoe heeft, is geen BTW verschuldigd.** De BTW bedraagt 21%. Dit geldt voor alle complexe producten.

**Overzicht tarieven complexe producten****Arbeidsongeschiktheidverzekering:**

	<b>Indicatie</b>	<b>Uurtarief</b>	<b>Minimaal</b>
Advisering en bemiddeling	5-8 uren	€ 180,-	€ 900,-
Abonnement	Per maand		€ 25,-

**Advisering en bemiddeling Vermogensopbouw Lijfrentevoorziening:**

	<b>Indicatie</b>	<b>Uurtarief</b>	<b>Minimaal</b>
Particulieren	4-7 uren	€ 180,-	€ 720,-
Ondernemer	5-8 uren	€ 180,-	€ 900,-
Mutatiekosten	Eenmalig		€ 80,-
Opzegging	Eenmalig		€ 55,-
Afhandeling i.v.m. overlijden	Eenmalig		€ 180,-
Nazorg	N.b.	€ 180,-	

**Direct Ingaande Lijfrente**

	<b>Totaalbedrag</b>
Execution only op basis van één expiratie	€ 360,-
Voor elke volgende expiratie, per polis	€ 105,-
Vergelijk verzekeraars	€ 105,-
Advies en bemiddeling één expiratie	€ 810,-
Voor elke volgende expiratie, per polis	€ 105,-



---

**Uitvaartverzekering:**

		<b>Uurtarief</b>	<b>Totaalbedrag</b>
Execution only	Eenmalig		€ 360,-
Advisering en bemiddeling	Eenmalig		€ 720,-
Mutaties	Eenmalig		€ 80,-
Opzegging	Eenmalig		€ 55,-
Afhandeling i.v.m. overlijden	Eenmalig		€ 180,-
Nazorg	N.b.	€ 180,-	

---

**Overlijdenrisicoverzekering (los)**

		<b>Uurtarief</b>	<b>Totaalbedrag</b>
Execution only	Eenmalig		€ 360,-
Oversluiten bestaande risicoverzekering	Eenmalig		€ 360,-
Advisering en bemiddeling	Eenmalig		€ 720,-
Mutaties	Eenmalig		€ 80,-
Opzegging	Eenmalig		€ 55,-
Afhandeling i.v.m. overlijden	Eenmalig		€ 180,-
Nazorg	N.b.	€ 180,-	

---





## Advisering Pensioenen

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	€ 180,- ex BTW	Minimaal € 4.500,-
Verlenging (collectief of DGA) pensioenregeling	Minimaal 15	€ 180,- ex BTW	Minimaal € 2.700,-
Second opinion bestaande pensioenregeling	Minimaal 8	€ 180,- ex BTW	Minimaal € 1.440,-
Advisering ondernemingsraad	Minimaal 10	€ 180,- ex BTW	Minimaal € 1.800,-
Beheer collectieve pensioenregeling	Maatwerk	Abonnementsprijs afhankelijk van het aantal medewerkers	Maatwerk
Financiële planning	Minimaal 15	€ 180,- ex BTW	Minimaal € 2.700,-
Begeleiding echtscheiding op pensioenvlak	Minimaal 10	€ 180,- ex BTW	Minimaal € 1.800,-
Direct Ingaand Pensioen Execution Only één expiratie.	Vast tarief	€ 360,-	€ 360,-
Direct Ingaand Pensioen Advies en bemiddeling	Vast tarief	€ 810,-	€ 810,-

**Onze tarieven kunnen wijzigen. Bovenstaande tarieven gelden per 01-01-2022.**



## Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

## Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

## Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen en het verzekeren van bepaalde risico's.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering. Bij



expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

### Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

### Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a. U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b. Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c. Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.



- d. Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e. Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f. Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.



## Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:

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

## Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen

Wij hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? Wij vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.

## Voorwaarden

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

**Overzicht van de partijen waarmee FIDUCE samenwerkt:**

<b>Banken:</b> Aegon Bank ASR Bank Avero Achmea BLG Wonen Centraal Beheer Bank Conservatrix Nationale Nederlanden Bank	<b>Verzekeraars:</b> ACL AEGON Agriver AIG Allianz De Amersfoortse Amlin Anker Ardanta ASR Verzekeringen ARAG Rechtsbijstand Atradius Avero Achmea Axa-Art BNP Parisbas Cardif Bovemij-UVM Centraal Beheer Chubb Conservatrix CZ Zorgverzekeringen DAS Rechtsbijstand Dela Delta Lloyd Erasmus Europeesche Florius Generali De Goudse Verzekeringen HDI-Gerling Hienfeld	Hiscox Interpolis Klaverblad Verzekeringen Leidsche Verzekeringen London Verzekeringen Markel Menzis Midglas Monuta Movir Nationale Nederlanden Ned. Glasverzekering Nedasco Noordhollandsche 1816 Noorderlinge ONVZ Onderlinge 's Gravenhage OOM Verzekeringen Proteq Reaal Verzekeringen Samenwerking Glasverz. Scildon Stad Holland Zorgverz. TAF Turien & Co. Unigarant De Vereende VGZ Zevenwouden Verz. Zurich Zwitserleven
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



## **ALGEMENE VOORWAARDEN FIDUCE B.V.**

### **Artikel 1: Definities**

#### 1.1 FIDUCE B.V.:

#### **ALGEMENE VOORWAARDEN FIDUCE B.V.**

##### **Artikel 1: Definities**

- 1.1 FIDUCE B.V. gevestigd te Heemstede aan de Herenweg 149, 2106 MH, hierna te noemen: "FIDUCE",
- 1.2 *Opdrachtgever*:  
De natuurlijke of rechtspersoon aan wie FIDUCE enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 *Opdracht*:  
De door opdrachtgever aan FIDUCE verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
- 1.4 *Financieel Product*:  
De verzekering, belegging- of spaarrekening of het krediet waarover FIDUCE zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan FIDUCE 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 wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat FIDUCE een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. FIDUCE 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 verstrekte opdrachten komen uitsluitend tot stand met FIDUCE en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van opdrachtgever is dat de opdracht door een bepaalde bij FIDUCE werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan FIDUCE verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van FIDUCE, 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 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 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 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 zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

### **Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen FIDUCE**



- 3.1 Door FIDUCE 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 FIDUCE 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 ontlenu. 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 FIDUCE een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 3.3 Door FIDUCE 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 FIDUCE een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

#### **Artikel 4: communicatie**

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





5.3 FIDUCE 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 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 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 beïnvloeden.
- 6.3 Facturen van FIDUCE dienen door opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door FIDUCE voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.4 Voor zover FIDUCE 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.
- 6.5 Verrekening door opdrachtgever van door FIDUCE 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 uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 6.6 Indien opdrachtgever de door FIDUCE 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 te voldoen kan FIDUCE 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 aanleiding geeft, is FIDUCE 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 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 haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 7.2 FIDUCE 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 zijn gesteld, of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is FIDUCE 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 verschaft informatie.

#### **Artikel 8: Aansprakelijkheid van FIDUCE**

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van FIDUCE alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door FIDUCE bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van FIDUCE wordt uitgekeerd, inclusief het door FIDUCE 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 in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van FIDUCE alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door FIDUCE 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 geen honorarium voor haar dienstverlening aan opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van FIDUCE 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 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 is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door FIDUCE gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door FIDUCE kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 8.6 FIDUCE is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door opdrachtgever aan FIDUCE verzonden (email)berichten FIDUCE niet hebben bereikt.
- 8.7 FIDUCE 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, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van FIDUCE 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 FIDUCE indien FIDUCE 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 FIDUCE is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor FIDUCE redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van FIDUCE ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van FIDUCE 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 FIDUCE kan worden gevergd.

**Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens**

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

**Artikel 11: Klachteninstituut**

- 11.1 FIDUCE 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 FIDUCE 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 FIDUCE de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

**Artikel 12: Verval van recht**

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