

## ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

### Artikel 1: Algemeen & Definities

- 1.1 *Financiële Dienstverlener/Opdrachtnemer:*  
Froonacker Van de Witte Assurantiën B.V. gevestigd te Franeker aan de Voorstraat 61, ingeschreven in het Handelsregister onder nr. 01085992 en bij de Autoriteit Financiële Markten geregistreerd onder nummer 12004936, hierna te noemen: FVW.
- 1.2 *Opdrachtgever:*  
De natuurlijke of rechtspersoon aan wie FVW enig advies en/of offerte heeft verstrekt, een aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 *Opdracht:*  
De door Opdrachtgever aan FVW verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een Financieel Product.
- 1.4 *Financieel Product:*  
De verzekering, (collectieve) pensioenregeling, hypotheek, spaarrekening of het krediet, dan wel andere als zodanig in de zin van artikel 1:1 Wft aangewezen producten, waarover FVW zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan FVW op verzoek van Opdrachtgever zal bemiddelen.
- 1.5 *Aanbieder:*  
De partij bij wie het Financieel Product wordt afgesloten.

### Artikel 2: Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten waarbij door FVW, al dan niet op declaratiebasis, adviezen aan Opdrachtgever worden verstrekt of wordt bemiddeld bij het afsluiten van een Financieel Product, tenzij tussen partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen FVW en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
- 2.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden FVW slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen FVW en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 2.4 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.
- 2.5 FVW is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval FVW 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 FVW genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.

### Artikel 3: Overeenkomst

- 3.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en FVW wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat FVW een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. FVW 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.
- 3.2 Alle aan FVW verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met FVW en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij FVW werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 3.3 Aan FVW verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van FVW, niet tot resultaat verplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
- 3.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door FVW opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
- 3.5 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders en/of vennoten van FVW 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 FVW werkzaam zijn.
- 3.6 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 FVW zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

### Artikel 4: Aanbiedingen van Aanbieder en adviezen FVW

- 4.1 Door FVW namens een Aanbieder aan Opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aange-

geven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Aanbieder.

- 4.2 Aan door FVW gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de (maand)lasten van Opdrachtgever, kan Opdrachtgever geen rechten ontlenen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premie-wijzigingen. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan FVW een definitieve berekening van de (maand)lasten verschaffen.
- 4.3 Door FVW aan Opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op verkregen informatie en -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 FVW een definitieve berekening van de (maand)lasten verschaffen.

#### **Artikel 5: Communicatie**

- 5.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan FVW heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht FVW heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.
- 5.2 Algemene, al dan niet op internet, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever, door FVW verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door FVW gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van FVW het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.
- 5.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan FVW heeft bekend gemaakt, mag FVW erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

#### **Artikel 6: Inschakeling derden**

- 6.1 Het is FVW 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.
- 6.2 Voor zover FVW 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. FVW is niet

aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

- 6.3 FVW 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 7: Honorarium en betaling**

- 7.1 Het voor diens dienstverlening aan FVW toekomende honorarium kan begrepen zijn in de door Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen premies (in de vorm van provisie) of er kan een direct honorarium in de vorm van een uurtarief of vaste fee worden overeengekomen.
- 7.2 Indien partijen hierover geen afzonderlijke afspraken hebben gemaakt, is de beloning voor FVW inbegrepen in de door Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen premies. De Aanbieder betaalt deze aan FVW.
- 7.3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. FVW 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 FVW beïnvloeden.
- 7.4 In het geval FVW werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Opdrachtgever moet worden voldaan alvorens FVW start met de uitvoering van de Opdracht.
- 7.5 Facturen van FVW dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door FVW voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 7.6 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. FVW is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever.
- 7.7 Verrekening door Opdrachtgever van door FVW 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 FVW

uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

- 7.8 Indien Opdrachtgever de door FVW 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 dan wel de wettelijke handelsrente ex. art. 6:119a BW, in geval Opdrachtgever een rechtspersoon betreft, verschuldigd. Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan FVW te voldoen kan FVW de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten conform de wettelijke bepalingen in deze.
- 7.9 Bij wanbetaling door Opdrachtgever van een overeengekomen directe (doorlopende) vergoeding aan FVW ten behoeve van verleende of te verlenen advies-, bemiddelings- en/of beheersdiensten met betrekking tot een Financieel Product vervalt de dekking niet, mits Opdrachtgever de premie daarvan heeft voldaan. De dienstverlening door FVW wordt opgeschort tot Opdrachtgever betaling heeft voldaan.
- 7.10 Bij opzegging door Opdrachtgever van een overeengekomen directe doorlopende vergoeding aan FVW (e.g. abonnement) kan Opdrachtgever geen aanspraak meer maken op de dienstverlening in relatie tot een Financieel Product tenzij een alternatieve en passende vergoedingswijze wordt overeengekomen tussen partijen. Eerst vanaf dat moment zal de dienstverlening in de vorm van advies, bemiddeling en/of beheer door FVW worden hervat.
- 7.11 Bij wanbetaling dan wel opzegging door Opdrachtgever en het uitblijven van een overeenkomst tussen partijen voor een alternatieve vergoedingswijze gaat Opdrachtgever automatisch akkoord met de overvoer van het Financieel Product naar een ander intermediair dan wel retour verzekeraar.
- 7.12 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.
- 7.13 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van FVW aanleiding geeft, is FVW bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschafft.

#### **Artikel 8: Informatie van Opdrachtgever**

- 8.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan

FVW 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 vermogenssituatie, de bedrijfsbestemming, de bedrijfsomvang, het voorraadbeheer enz. van Opdrachtgever, dat FVW haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

- 8.2 FVW kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op hem rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.
- 8.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van FVW zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is FVW bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht.
- 8.4 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan FVW verschaft informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat FVW meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, belast FVW het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan Opdrachtgever.
- 8.5 Indien achteraf blijkt dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan FVW 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 9: Aansprakelijkheid van FVW**

- 9.1 Iedere aansprakelijkheid van FVW alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door FVW bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen en derden, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroeps-aansprakelijkheidsverzekering van FVW wordt uitgekeerd, inclusief het door FVW te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
- 9.2 In het geval de in artikel 8.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van FVW in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van FVW alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door FVW bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde

personen en derden, 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 FVW geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van FVW en de hare beperkt tot de door de Aanbieder aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie.

- 9.3 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.
- 9.4 Opdrachtgever vrijwaart FVW voor alle aanspraken van derden wegens, of ten gevolge van, de uitvoering van overeenkomst, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld door FVW.
- 9.5 FVW 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.
- 9.6 FVW is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door FVW gebruikte software of andere (computer-) programmatuur, uitval van gebruikte (computer-) apparatuur, tenzij deze schade door FVW kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende (computer-)programmatuur en software.
- 9.7 FVW is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan FVW verzonden (email-) berichten FVW niet hebben bereikt.
- 9.8 FVW 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 FVW, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 9.9 FVW is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken.
- 9.10 FVW 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.
- 9.11 In het geval FVW adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft FVW een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een

indicatie. FVW 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 FVW 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.

- 9.12 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van FVW voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 9.13 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met FVW indien FVW 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.
- 9.14 Herstelkostenregeling. Wanneer blijkt dat aanbieder fouten maakt of heeft gemaakt bij de bemiddeling dan wel bij de opmaak van het financiële product, zal FVW dit bij controle aangeven en registreren. Opdrachtgever wordt ingelicht en aanbieder wordt door FVW formeel verzocht de fout te herstellen. Mochten er na de eerste herstelpoging wederom fouten voorkomen aan zijde van de aanbieder dan worden de herstelkosten die FVW voor relatie maakt gespecificeerd bij Opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtgever kan deze kosten bij de aanbieder claimen onder verwijzing naar de herstelkostenregeling en als bijlage de kostenspecificatie van FVW.

#### **Artikel 10: Overmacht**

- 10.1 FVW is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor FVW redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van FVW ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 10.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van FVW 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 doorvoer, uitvoer- of invoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn

dat gebondenheid niet meer van FVW kan worden gevergd.

#### **Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens**

- 11.1 Door Opdrachtgever aan FVW verstrekte persoonsgegevens zullen door FVW 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 FVW 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.
- 11.2 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van FVW, zal FVW de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.
- 11.3 Indien FVW op grond van de overeenkomst of de wet gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijke overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. FVW staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijke omschrijving van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging gebonden kosten niet onredelijk is.
- 11.4 Opdrachtgever vrijwaart FVW voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever, op grond van de Wet, anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan FVW toerekenbaar zijn.
- 11.5 Opdrachtgever vrijwaart FVW voor boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens op grond van de wet Bescherming Persoonsgegevens in de gevallen dat FVW op grond van de wet niet als verantwoordelijke voor de persoonsgegevens kan worden aangemerkt, tenzij Opdrachtgever aan toont dat de door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde boete het gevolg is van opzet en/of ernstig verwijtbaar handelen bij FVW. Opdrachtgever zal geen regresrecht uitoefenen op FVW voor aan haar door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde boetes op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, tenzij er aan de zijde van FVW sprake is van opzet en/of ernstig verwijtbaar handelen.

#### **Artikel 12: Klachteninstituut**

- 12.1 FVW is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.002343. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waar op de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever, mits deze consument is in de door KIFID bedoelde zin, voor bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.
- 12.2 FVW 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 € 25.000,- (zegge en schrijven vijftienduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft FVW de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

#### **Artikel 13: Verval van recht**

- 13.1 Klachten met betrekking tot door FVW 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 FVW, te worden ingediend bij FVW. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.
- 13.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door FVW 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 14: Toepasselijk recht**

- 14.1 Op alle door FVW uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing. Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van, of voortvloeiend uit, een met FVW gesloten overeenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Nederland, locatie Leeuwarden.