

## **Dienstenwijzer en Algemene Voorwaarden Zandstra Financieel Advies**

v.2018\_01

### **DIENSTENWIJZER**

#### **Contactgegevens**

Zandstra Financieel Advies

Adres: Grotestraat 216, 7622 GT Borne

Telefoon: 074-8200307

E-mail: [info@erikzandstra.nl](mailto:info@erikzandstra.nl)

Internet: [www.erikzandstra.nl](http://www.erikzandstra.nl)

Handelsregisternummer: 54860539

AFM vergunningsnummer: 12045084

KIFID nummer: 300.016825

#### **Openingstijden**

09.00 uur tot 17.00 uur tijdens werkdagen. Buiten kantooruren uitsluitend op afspraak.

#### **Zandstra Financieel Advies**

Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over financiële producten aan vooral particulieren op vele vakgebieden zoals: hypotheek en aanverwante producten, sparen, pensioenen, verzekeringen en consumptief krediet. Wij leveren een totaalpakket van financiële diensten. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

#### **Onze organisatie is adviesvrij en onafhankelijk**

Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben met banken, geldverstrekkers en/of verzekeringsmaatschappijen. Daarnaast is onze organisatie een volledig zelfstandige onderneming en werken wij voor eigen rekening en risico. Geen enkele bank, verzekeringsmaatschappij of andere aanbieder van financiële producten heeft een aandeel in ons bedrijf. Zandstra Financieel Advies is dus geheel onafhankelijk. Het belang van u als (toekomstige) klant staat voorop. Daarom verplichten wij ons zelf om:

- Duidelijkheid te geven over wat wij voor u doen, wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaalt;
- Een objectieve analyse te maken van financiële instellingen waarbij gekeken wordt welke partij het best aansluit bij uw wensen en mogelijkheden;
- U een persoonlijk advies te geven passend bij uw wensen, mogelijkheden en situatie;
- U nazorg te bieden en uw vragen op het gebied van financiële producten te beantwoorden.

## **Registratie en vergunning**

Als organisatie zijn wij bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

1. Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienr. 12045084, [www.afm.nl](http://www.afm.nl)
2. Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) registratienr 300.016825, [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Mocht u een klacht hebben over onze dienstverlening en wij komen er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het KIFID, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Email: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)
3. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering de Vereende, polisnummer BA20003253
4. Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH): Ook zijn één of meerdere van onze adviseurs ingeschreven in het register van SEH, [www.seh.nl](http://www.seh.nl)

Onze organisatie heeft een AFM-vergunning om te adviseren en bemiddelen in:

- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Consumptieve kredieten
- Spaarrekeningen

In onze advisering betrekken wij in voorkomende situaties ook de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening, Lijfrentebeleggingsrecht.

## **Wat doen wij voor u**

Onze organisatie adviseert en bemiddelt op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, uitvaart verzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en consumptieve kredieten.

In het kader van deze financiële producten zullen wij u naar aanleiding van een inventarisatiegesprek adviseren en, indien u een gevolg wilt geven aan het advies, bemiddelen tussen u en de betreffende Aanbieder (bank en/of verzekeraar) van (een) financieel product. Hierbij zullen wij voor u op zoek gaan naar de beste prijs kwaliteit verhouding.

## **De wijze waarop onze organisatie beloofd wordt**

Vanaf 1 januari 2013 is het verboden dat een bank of verzekeraar een provisie voldoet aan een tussenpersoon met uitzondering voor de financiële producten schadeverzekeringen en consumptieve kredieten.

Bij onze organisatie heeft u de keuze uit meerdere beloningsmogelijkheden. U bepaalt tijdens het inventarisatiegesprek in overleg met ons welke beloningswijze uw voorkeur heeft. U heeft onder meer de keuze uit: provisie (bij niet complexe producten zoals schadeverzekeringen en kredieten), vast tarief, uurtarief en/of abonnement.

## **Beheerst beloningsbeleid**

Binnen de organisatie bestaat de beloning van medewerkers voor het grootste gedeelte uit een vast en marktconform salaris. Afhankelijk van hun functie en functioneren kunnen medewerkers daarnaast ook een beperkte variabele beloning ontvangen.

### **Wat vragen wij van u?**

Om u persoonlijke belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken aan u.

- Aangeven van uw wensen en behoeften
- Juiste en volledige informatieverstrekking
- Aanleveren van relevante documenten
- Feedback op de kwaliteit van onze dienstverlening
- Commitment om samen met ons aan de slag te gaan
- U bestudeert de informatie die u van ons ontvangt
- U stelt ons vragen als iets voor u onduidelijk is

### **Privacy**

Wij gaan zorgvuldig om met de privacy van u als onze relatie, want voor ons staat uw belang centraal. Wij gebruiken de door u verstrekte gegevens uitsluitend voor het doel waarvoor u ze ons hebt gegeven. Dit geldt zowel voor de wijze van archivering als voor het gebruik van deze gegevens.

### **Wet ter voorkoming witwassen en financieren van terrorisme (WWFT)**

Onze dienstverlening is aan wettelijke regels gebonden. Deze regels kunnen gevolgen voor u hebben en wij informeren u daar hierbij over. Op 1 augustus 2008 is de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (WWFT) ingevoerd. De WWFT regelt het cliëntenonderzoek en de meldplicht voor ongebruikelijke transacties die op onder meer advocaten, notarissen, belastingadviseurs en financieel dienstverleners rusten.

### **Meldplicht ongebruikelijke transacties**

De WWFT schrijft voor dat wij iedere transactie met een ongebruikelijk karakter moeten melden bij een landelijk meldpunt (FIU-Nederland). Een meldplicht bestaat in ieder geval wanneer er sprake is van een transactie van € 15.000,= of meer (betaald aan ons of door onze tussenkomst) in contanten, met cheques aan toonder of soortgelijke betaalmiddelen. Ook dienen transacties die aan politie of Openbaar Ministerie dienen te worden gemeld, omdat zij mogelijk verband houden met witwassen of financieren van terrorisme, te worden gemeld. Tot slot bestaat er voor ons een meldplicht bij transacties waarbij wij aanleiding hebben om te veronderstellen dat deze verband kunnen houden met witwassen of financiering van terrorisme. In de gevallen waarin een meldplicht bestaat, kunnen wij ons niet aan die meldplicht onttrekken op grond van onze geheimhoudingsplicht en ons verschoningsrecht. Het spreekt voor zich dat wij onze geheimhoudingsplicht in alle overige gevallen strikt zullen naleven. Wij realiseren ons dat deze wetgeving voor zowel u als voor ons (administratieve) lasten met zich brengt. Het niet voldoen aan de wet kan met zich brengen dat wij tucht-, straf- of bestuursrechtelijke sancties krijgen opgelegd. Wij vragen daarom om uw begrip voor de gevolgen die de WWFT voor u en voor ons met zich brengt.

### **Beëindiging relatie met ons kantoor**

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt een andere financiële dienstverlener verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar dit ander financieel advieskantoor

van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

### **Klachtenprocedure**

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons: Als u een klacht hebt over een afhandeling van uw dossier, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld. Daarna eventueel naar het Klachteninstituut: mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u uw klacht kenbaar maken bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden en conformeren ons aan de werkwijze en het bindende advies. Deze KiFiD procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij gaat onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Vooralsnog zal voor de fase Ombudsman geen klachtengeld worden geheven. Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kunt u de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Deze commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank- en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet. Momenteel is klachtengeld door de klager verschuldigd. Mocht u meer informatie nodig hebben, dan kunt u hiervoor terecht op de website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

### **ALGEMENE VOORWAARDEN**

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

##### **1.1 Zandstra Financieel Advies:**

Zandstra Financieel Advies, gevestigd te Borne aan de Grotestraat 216, 7622 GT, Borne, hierna te noemen: "ZFA",

##### **1.2 Opdrachtgever:**

De natuurlijke of rechtspersoon aan wie ZFA enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.

##### **1.3 Opdracht:**

De door Opdrachtgever aan ZFA 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 ZFA zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan ZFA 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 ZFA wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat ZFA een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. ZFA 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 ZFA verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met ZFA en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij ZFA werkzame persoon zal worden uitgevoerd.

2.3 Aan ZFA verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspannings-verplichtingen van ZFA, 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 ZFA 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 ZFA en alle voor haar werkzame personen alsmede in het kader van de werkzaamheden van ZFA voor de bij haar Aangesloten Ondernemingen en onderbemiddelaars. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders/vennoten en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor ZFA 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 ZFA zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

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

3.1 Door ZFA 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 ZFA 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 ontlenen. 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 ZFA een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

3.3 Door ZFA 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 ZFA een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

### **Artikel 4: Communicatie**

4.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan ZFA heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht ZFA 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 ZFA verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door ZFA gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van ZFA het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.

4.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan ZFA heeft bekend gemaakt, mag ZFA 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 ZFA 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 ZFA 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. ZFA is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

5.3 ZFA 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 ZFA toekomende honorarium voor het financieel product vallend onder de definitie van schadeverzekering en het financieel product consumptief krediet kan inbegrepen zijn in de aan Opdrachtgever door financiële instelling in rekening te brengen bedrag. Voor overige financiële producten kan tussen ZFA en Opdrachtgever een uurtarief, vast honorarium, abonnementtarief of een combinatie 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.

6.3 ZFA 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 ZFA beïnvloeden.

6.4 Facturen van ZFA dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door ZFA voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.

6.5 Verrekening door Opdrachtgever van door ZFA 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 ZFA uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

6.6 Indien Opdrachtgever de door ZFA in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, raakt Opdrachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan ZFA te voldoen kan ZFA 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 zijn overeenkomstig het besluite vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, ingegaan

01-07-2012, zijnde 15% over de eerste € 2.500,00 met een minimum van € 40,00, 10% over de volgende € 2.500,00, 5% over de volgende € 5.000,00 en 1% over de volgende € 190.000 en

0,5% over het meerdere van de vordering.

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 ZFA aanleiding geeft, is ZFA 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 ZFA 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 ZFA haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

7.2 ZFA 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 ZFA zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is ZFA 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 ZFA verschaft informatie.

### **Artikel 8: Aansprakelijkheid van ZFA**

8.1 Iedere aansprakelijkheid van ZFA alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door ZFA bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag

dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van ZFA wordt uitgekeerd, inclusief het door ZFA 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 beroepsaansprakelijkheids-verzekering van ZFA in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van ZFA alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door ZFA 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 ZFA geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van ZFA 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 ontlene.

8.4 ZFA 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 ZFA is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door ZFA gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door ZFA kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.

8.6 ZFA is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan ZFA verzonden (email)berichten ZFA niet hebben bereikt.

8.7 ZFA 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 ZFA, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.

8.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van ZFA voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten, niet zijnde de in artikel 8.8 vermelde onderbemiddelaar en aangesloten onderneming.

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

9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van ZFA 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 ZFA kan worden geveerd.

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

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



## **Artikel 11: Klachteninstituut**

11.1 ZFA is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.012172. 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 ZFA 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 vijftigduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft ZFA de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

11.3 Op alle vorderingen, niet verlopend via het KIFID volgens het gestelde onder artikel 11.1 en 11.2, is Nederlands recht van toepassing. Alleen de Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen ZFA en haar Opdrachtgever. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank te Almelo.

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

12.1 Klachten met betrekking tot door ZFA 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 ZFA, te worden ingediend bij ZFA. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.

12.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoogte dan ook in verband met door ZFA 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 ZFA 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 ZFA 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 ZFA slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen ZFA 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 ZFA is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval ZFA 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 ZFA genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.

Einde document