



**ALGEMENE VOORWAARDEN ADVISERING AAB ARNHEMS ASSURANTIE  
BEDRIJF B.V. OP HET TERREIN VAN RISK MANAGEMENT, VERZEKERINGEN,  
PENSIOENEN, HYPOTHEKEN, FINANCIERINGEN EN ANDERE EMPLOYEE  
BENEFITS**

**1. ALGEMEEN.**

- 1.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten waarbij door AAB Arnheems Assuratiebedrijf B.V., verder ook opdrachtnemer te noemen, al dan niet op declaratiebasis adviezen aan opdrachtgever worden verstrekt, tenzij tussen partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 1.2** Waar in deze algemene voorwaarden over “opdrachtgever” wordt gesproken, moet hieronder worden verstaan elke natuurlijke of rechtspersoon die met opdrachtnemer in contractuele relatie staat of komt te staan i.v.m. door opdrachtnemer te verstrekken adviezen.
- 1.3** Indien opdrachtgever algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt tegen toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk bezwaar gemaakt. Met de onderhavige voorwaarden strijdige algemene voorwaarden worden door opdrachtnemer niet geaccepteerd.
- 1.4** Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig zal blijken te zijn, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn. Alle andere bepalingen blijven geldig.

**2. OVEREENKOMST.**

- 2.1** Een overeenkomst komt eerst tot stand na schriftelijke aanvaarding van de door opdrachtnemer uitgebrachte offerte. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen binden AAB Arnheems Assuratiebedrijf B.V. slechts na diens schriftelijke bevestiging.
- 2.2** AAB Arnheems Assuratiebedrijf B.V. behoudt zich het recht voor opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.

**2.3** Waar in deze voorwaarden opdrachtgever wordt genoemd zijn behalve deze ook bedoeld diens vertegenwoordigers, gemachtigden, erfgenamen en andere rechtverkrijgenden.

### **3. UITVOERING.**

**3.1** AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. zal de opdracht met zorg uitvoeren en ter zake adviseren.

**3.2** Indien is overgekomen dat de opdracht in fasen zal worden uitgevoerd kan AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. het verstrekken van de adviezen die tot een volgende fase behoren uitstellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgegane fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

**3.3** Indien is overeengekomen dat de opdracht in fasen zal worden uitgevoerd kan opdrachtgever na voltooiing van één of meerdere fasen de opdracht terugnemen, mits zulks schriftelijk gebeurt en in welk geval alsdan het honorarium en eventuele kosten in overeenstemming met de artikelen 6.2 en 10.1 zal zijn verschuldigd t/m de fase waarna terugname van de opdracht heeft plaatsgevonden. Opdrachtgever kan de opdracht niet teruggeven indien hij zelf in verzuim is met het nakomen van zijn verplichtingen.

### **4. TERMIJNEN VOOR UITVOERING.**

**4.1** Alle door AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. genoemde termijnen voor uitvoering van de opdracht zijn indicatief en naar beste weten vastgesteld. Indien overschrijding van de termijn plaatsvindt zal AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

**4.2** Mits zulks naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid gerechtvaardigd is, kan opdrachtgever in geval van termijnoverschrijding de opdracht zonder

verdere kosten terugnemen. Opdrachtgever dient dan wel reeds uitgevoerde fasen (zie artikel 3) met opdrachtnemer af te rekenen.

## **5. VERTROUWELIJKE INFORMATIE.**

**5.1** Iedere partij zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen teneinde de van de andere partij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim te houden.

## **6. MEDEWERKING DOOR OPDRACHTGEVER.**

**6.1** Indien noodzakelijk is dat opdrachtgever zijn medewerking verleent aan het uitvoeren van de overeenkomst zal opdrachtgever desgevraagd steeds tijdig alle nuttige, juiste en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen.

**6.2** Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. staan of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst aanleiding geven en kunnen extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven van AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.

## **7. WIJZIGINGEN EN "MEERWERK":**

**7.1** AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen indien door een tussen partijen nader overeen te komen wijziging en/of aanvulling van de opdracht het tijdstip van voltooiing van de opdracht zal worden beïnvloed.

**7.2** Indien een vast honorarium voor de opdracht is afgesproken zal AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. opdrachtgever tevoren inlichten indien en in hoeverre een nader overeen te komen wijziging of aanvulling van de overeenkomst tot gevolg heeft dat het overeengekomen honorarium zal worden overschreden.

## **8. HONORARIUM EN BETALING.**

**8.1** Behoudens wanneer partijen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium zijn overeengekomen zal het honorarium door de factoren bestede uren x geldend uurtarief bepaald worden.

**8.2** Indien na het sluiten van de overeenkomst het niveau van lonen en kosten stijgt, heeft AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. het recht het vaste honorarium alsmede het basisuurtarief dienovereenkomstig te verhogen, zulks met een maximum van 10%. Opdrachtgever kan in dat geval de overeenkomst ontbinden, zonder dat er aan de zijde van opdrachtnemer enige verplichting tot vergoeding van schade, hoe ook genaamd, ontstaat.

**8.3** Het honorarium is exclusief omzetbelasting (BTW).

**8.4** Alle declaraties zullen door opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de declaratie vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal opdrachtgever binnen 14 dagen na datum van declaratie betalen. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.

**8.5** Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal opdrachtgever zonder dat enige ingebrekestelling nodig is over het openstaande bedrag, vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan de dag der algehele voldoening, de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen kan de vordering uit handen worden gegeven in welk geval opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten waarvan de hoogte wordt bepaald op 15% van het totale bedrag van het honorarium. Opdrachtgever zal tevens de volledige gerechtelijke kosten verschuldigd zijn.

**8.6** AAB Arnhems Assurantiebedrijf zal gerechtigd zijn bij het tot stand komen van de overeenkomst voorschotten bij opdrachtgever in rekening te brengen, die in mindering gebracht zullen worden op het uiteindelijk te declareren

honorarium. Het bepaalde in art. 8.1 t/m 8.4 is op deze voorschotten onverminderd van toepassing.

**8.7** Indien de kredietwaardigheid van opdrachtgever daartoe aanleiding geeft kan AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. ook nadien, tijdens de looptijd van de overeenkomst, nadere zekerheid verlangen, bij gebreke waarvan AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten.

## **9. NIET TOEREKENBARE TEKORTKOMING.**

**9.1** AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien dit voor AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. redelijkerwijs niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van AAB Arnhems Assurantiebedrijf ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichting bestaande omstandigheden welke krachtens wet of in het verkeer geldende opvattingen niet voor diens risico komen.

**9.2** AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. is gerechtigd betaling te vorderen van het honorarium behorende bij die adviezen die reeds waren verstrekt voordat de niet toerekenbare tekortkoming veroorzakende omstandigheid zich voordeed en voorzover zij zelfstandige waarde hebben. In ieder geval dient opdrachtgever de kosten van ten behoeve van hem ingeschakelde derden en verder gemaakte kosten volledig te betalen.

## **10. INSCHAKELING DERDEN.**

**10.1** Indien dat noodzakelijk of wenselijk is voor een juiste uitvoering van de overeenkomst kunnen derden worden ingeschakeld en worden de kosten daarvan, tenzij sprake is van een vast honorarium, aan opdrachtgever doorberekend conform de door die derden te verstrekken prijsopgaven, met dien verstande dat inschakeling van derden tevoren met opdrachtgever besproken wordt.

## **11. AANSPRAKELIJKHEID.**

### **11.1** Terzake toerekenbare tekortkoming is de totale aansprakelijkheid van AAB

Arnhems Assurantiebedrijf B.V. voor alle door opdrachtgever geleden directe en indirecte schade ongeacht de wijze waarop een eventuele vordering wordt gegrond, hetzij op toerekenbare tekortkoming, hetzij op onrechtmatige daad of anderszins in geen geval hoger dan een bedrag gelijk aan het laagste van de navolgende twee bedragen:

€ 500.000,00 of een bedrag gelijk aan (exclusief omzetbelasting) 100 maal het totaal bedongen honorarium voor het door AAB Arnhems

Assurantiebedrijf B.V. verstrekte advies. Op elkaar voortbouwende adviezen worden geacht één advies te zijn met dien verstande dat voor berekening van de maximale aansprakelijkheid bij samenhangende of op elkaar voortbouwende adviezen maximaal het totale honorarium voor de samenhangende of voortbouwende adviezen over een periode van de laatste twaalf maanden voorafgaand aan het moment van toerekenbare tekortkoming in aanmerking zal worden genomen.

### **11.2** Tot vergoeding van schade wegens overschrijding van termijnen als bedoeld in

art. 4. is AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. in geval van toerekenbare tekortkoming slechts aansprakelijk tot het bedrag van het honorarium dat ziet op de overeenkomst waarbij sprake is van een termijnoverschrijding. AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. staat voorts niet in voor de juistheid of volledigheid van inlichtingen of adviezen welke door opdrachtnemer worden verstrekt voordat de overeenkomst tot stand komt noch voor door AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. niet schriftelijk gegeven adviezen en inlichtingen. AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. is evenmin aansprakelijk voor schade indien opdrachtgever in zijn verantwoordelijkheden tekort schiet of indien opdrachtgever onjuiste, gebrekkige of onvolledige informatie verstrekt of heeft verstrekt.

### **11.3** Uitgesloten is elke aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die mocht

voortvloeien uit fouten in gebruikte computerprogrammatuur, tenzij en voorzover de leverancier van bedoelde programmatuur aansprakelijkheid aanvaardt en de schade op deze kan worden verhaald.

**11.4** Opdrachtgever zal AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. vrijwaren in geval van aanspraken van derden. Opdrachtgever zal personeelsleden van AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. of door AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. ingeschakelde derden nimmer aanspreken.

## **12. VERVAL VAN RECHT.**

**12.1** Na verloop van vijf jaar te rekenen vanaf de dag van het verstrekken van het advies vervalt ieder recht van opdrachtgever jegens AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. ter zake schade ontstaan door eventuele tekortkomingen en/of fouten van AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. bij de uitvoering van de overeenkomst.

## **13. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN.**

**13.1** Alle overeenkomsten tussen AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. en opdrachtgever worden beheerst door Nederlands Recht.

**13.2** Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde Rechter in de vestigingsplaats van AAB Arnhems Assurantiebedrijf B.V. in, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd. Voorts is nog van toepassing de klachtenprocedure en de erkende geschilleninstantie zoals nader omschreven in artikel 15.

## **14. WIJZIGING EN AANVULLINGEN ALGEMENE VOORWAARDEN.**

**14.1** Wijzigingen en/of aanvulling van deze Algemene Voorwaarden binden partijen bij de overeenkomst met ingang van de dag, volgend op de dag van toezending daarvan.

## **15. KLACHTEN(PROCEDURE) EN DE ERKENDE GESCHILLENINSTANTIE.**

**15.1** Indien opdrachtgever een klacht heeft over een afhandeling of de werkwijze van opdrachtnemer in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van dienstverlening, wordt opdrachtgever verzocht opdrachtnemer hierover zo spoedig mogelijk te informeren. Na ontvangst van de klacht neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever conform de klachtenprocedure.

**15.2** Alle klachten worden aan de hand van de klachtenprocedure van opdrachtnemer behandeld. Indien opdrachtgever meer informatie hierover wil hebben, dan kan hij de procedure bij opdrachtnemer opvragen.

**15.3** Klachten met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 60 dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover opdrachtgever klaagt, dan wel binnen 60 dagen na de ontdekking van het gebrek, indien opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan opdrachtnemer te worden kenbaar gemaakt.

**15.4** Klachten schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.

**15.5** In geval van een terecht uitgebrachte klacht heeft opdrachtnemer de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van door opdrachtgever reeds betaald honorarium.

**15.6** Indien de klacht niet tijdig wordt ingesteld, vervallen alle rechten van opdrachtgever in verband met de klacht.



### **15.7.a.**

Mochten opdrachtnemer en opdrachtgever onverhoopt niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kan opdrachtgever, mits deze consument is in de door Kifid bedoelde zin, klachten inzake financiële producten of financiële dienstverlening voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Diensten (Kifid) te Den Haag.

Kifid

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

[info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl) / [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

*Definitie Consument: De afnemer van een financiële dienst of elke andere bij een overeenkomst betreffende een financieel product of financiële dienstverlening middellijk of onmiddellijk belanghebbende, indien en voorzover die afnemer of andere belanghebbende een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Onder dit begrip wordt tevens geschaard de rechtspersoon, waarvan de doelstelling is gericht op het particuliere belang van bestuurders en/of deelnemers c.q. leden, zulks uitgezonderd de rechtspersoon die is opgericht met het doel gerechtelijke of buitengerechtelijke procedures voor te bereiden en te voeren ten behoeve van Consumenten.*

### **15.7.b.**

Opdrachtnemer heeft schriftelijk verklaard zich bij voorbaat in het algemeen aan de oordelen van de Geschillencommissie Kifid in de vorm van een bindend advies te onderwerpen tot een maximaal bedrag van € 100.000,-. De opdrachtgever dient derhalve bij het aanhangig maken van het geschil schriftelijk te verklaren dat hij de uitspraak van de Geschillencommissie als bindend advies zal aanvaarden. Indien de opdrachtgever dat weigert, zal de Geschillencommissie het geschil niet in behandeling nemen.

**Arnhem, 23 juni 2011.**