

## Definities

Oprachtgever: zoals opgenomen op het Aanmeldformulier.  
Oprachtnemer: zoals opgenomen op het Aanmeldformulier.  
Verzekeraar: is een organisatie die verzekeringen aanbiedt. Van deze Verzekeraar heeft Oprachtnemer voor Oprachtgever producten geselecteerd en afgenomen.  
Organisatie: adviseur van Oprachtnemer.

## 1: Algemene bepalingen

- 1.1 Voor elke opdrachtgever geldt een maximum van één Beheervergoeding overeenkomst.
- 1.2 Beheervergoeding is geen onderdeel van de hypotheek- en/of verzekeringsovereenkomst met de betreffende geldverstrekker en/of verzekeraar. De beëindiging van de Beheervergoeding overeenkomst biedt daarom juridisch niet de mogelijkheid om de verzekeringsovereenkomst met uw verzekeraar en/of geldverstrekker tussentijds te beëindigen.
- 1.3 Wijzigingen met betrekking tot rekeningnummer, tenaamstelling, adres, telefoonnummer of e-mailadres van Oprachtgever moeten direct via e-mail, via de digitale klantomgeving of per post aan Oprachtnemer worden doorgegeven.
- 1.4 Als er advies- en/of bemiddelingswerkzaamheden volgen uit Beheervergoeding, dan berekent Oprachtnemer die tegen uurtarief. Oprachtgever krijgt altijd vooraf een inschatting van deze extra uren en het op dat moment geldende uurtarief.

## 2: Wat houdt de Beheervergoeding overeenkomst in?

- 2.1 Oprachtgever kan 24 uur per dag gebruik maken van de digitale omgeving de digitale klantomgeving.
- 2.2 Oprachtgever ontvangt periodiek digitaal via de digitale klantomgeving en/of per post nieuws en informatie.
- 2.3 De wettelijke zorgplicht bestaat uit het informeren van Oprachtgever van relevante productwijzigingen of wetswijzigingen die van invloed zijn op de aan Oprachtgever geadviseerde financiële producten. Ook worden aanbieders geïnformeerd bij eventuele adreswijzigingen en worden vragen van Oprachtgever beantwoord over het destijds gegeven advies en/of afgesloten product.  
Communicatie van de productaanbieder zal binnen 5 werkdagen aan de Oprachtnemer worden gemeld of doorgestuurd.

## 3: Betaling van BEHEERVERGOEDING

- 3.1 Oprachtnemer is bevoegd zijn administratie- en/of incassowerkzaamheden door derden te laten verzorgen. Dat kan betekenen dat Oprachtgever de factuur niet direct van Oprachtnemer ontvangt, maar via een

derde partij. Deze derde partij is dan de gemachtigde van Oprachtnemer om namens haar de facturen te incasseren.

- 3.2 Beheervergoeding wordt door middel van een maandelijkse automatische incasso voldaan.
- 3.3 Door ondertekening van het aanvraagformulier gaat Oprachtgever akkoord met automatische incasso van het verschuldigde bedrag ten behoeve van Beheervergoeding. Oprachtgever ontvangt desgewenst eenmaal jaarlijks een factuur die in maandelijkse termijnen geïncasseerd wordt. Incasso vindt maandelijks per vooruitbetaling plaats.
- 3.4 Wanneer een incasso niet lukt, wordt gestorneerd, of een factuur niet binnen 30 dagen wordt overgemaakt, kan Oprachtgever worden aangemaand. Bij de aanmaning(en) kunnen incassokosten in rekening worden gebracht. Indien het verschuldigde bedrag uiteindelijk niet binnen twee maanden is ontvangen, zal de Beheervergoeding dienstverlening komen te vervallen zonder terugbetaling van voorgaande betalingen. Voor alle verrichte activiteiten zal dan het door Oprachtnemer gehanteerde uurtarief in rekening worden gebracht.
- 3.5 Indien Oprachtgever volledig afziet van de maandelijkse betaling voor Beheervergoeding, zal Oprachtnemer alleen nog de wettelijke zorgplichtactiviteiten hoeven te verrichten. De wettelijke zorgplicht bestaat uit het informeren van Oprachtgever van relevante productwijzigingen of wetswijzigingen die van invloed zijn op de aan Oprachtgever geadviseerde financiële producten. Ook worden aanbieders geïnformeerd bij eventuele adreswijzigingen en worden vragen van Oprachtgever beantwoord over het destijds gegeven advies en/of afgesloten product.
- 3.6 Jaarlijks kan de prijs van de Beheervergoeding worden aangepast aan de stijging van de CBS consumentenprijsindex (CPI) van het kalenderjaar ervoor. De beslissing hierover vindt plaats in december/januari. Indien tot verhoging besloten wordt, ontvangt Oprachtgever hiervan in januari bericht. De verhoging wordt doorgevoerd in de prijzen van de Beheervergoeding waarbij wordt afgerond op €0,25 of veelvoud daarvan.
- 3.7 Jaarlijks kan de prijs van de Beheervergoeding worden aangepast aan de stijging van de kosten die de derde partijen rekenen waarmee binnen de Beheervergoeding wordt samengewerkt. De beslissing hierover vindt plaats in december/januari. Indien tot verhoging besloten wordt, ontvangt Oprachtgever hiervan in januari bericht. De verhoging wordt doorgevoerd in de prijzen van de Beheervergoeding waarbij wordt afgerond op €0,25 of veelvoud daarvan.
- 3.8 Jaarlijks kan de prijs van de Beheervergoeding worden aangepast aan de stijging van de door

Opdrachtnemer verschuldigde belasting (BTW en/of assurantiebelasting). De beslissing hierover vindt plaats in december/januari. Indien tot verhoging besloten wordt, ontvangt Opdrachtgever hiervan in januari bericht. De verhoging wordt doorgevoerd in de prijzen van de Beheervergoeding waarbij wordt afgerond op € 0,25 of veelvoud daarvan.

#### 4: Beëindiging en uitbreiding van de Beheervergoeding overeenkomst

- 4.1 De Beheervergoeding overeenkomst is met een opzegtermijn van één maand tegen het einde van de maand opzegbaar.
- 4.2 Opzeggen kan slechts via Digitale klantomgeving, per e-mail of aangetekende post.

#### 5: Klachtenafhandeling

- 5.1 Als Opdrachtgever een probleem of vraag heeft over de aangeboden dienstverlening, dient Opdrachtgever zich te richten tot Opdrachtnemer. Klachten over de dienstverlening van de Beheervergoeding verricht door derde partijen worden door Opdrachtnemer vervolgens ingediend bij de afdeling klachten.
- 5.2 Indien de klachtafhandeling door Opdrachtnemer niet heeft geleid tot een voor Opdrachtgever gewenst resultaat, kan Opdrachtnemer zijn klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, kortweg Kifid. Opdrachtgever kan deze richten aan de Financiële Ombudsman van het Kifid en indienen via het klachtenformulier, dat beschikbaar is op <http://www.kifid.nl/overkifid/klachtenformulieren>. In plaats van het Kifid kan Opdrachtgever er ook voor kiezen om de klacht voor te leggen aan de burgerrechter via een civiele procedure.