ALGEMENE VOORWAARDEN BIJ DE OPDRACHT TOT DIENSTVERLENING

1 Begripsomschrijvingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 Abonnement

De tussen Cliënt en Robbie Kompleet overeengekomen opdracht van dienstverlening inhoudende het conform de abonnementsvoorwaarden – gedurende een bepaalde of onbepaalde termijn – begeleiden van Cliënt in de Aanvullende Nazorg ten aanzien van door Cliënt bij Robbie Kompleet afgenomen financiële producten, financiële diensten of nevendiensten.

1.2 Cliënt

De natuurlijk persoon of rechtspersoon die aan Robbie Kompleet opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden c.q. aan wie Robbie Kompleet enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie Robbie Kompleet een Overeenkomst heeft gesloten, ook wel opdrachtgever genoemd in de zin van artikelen 7:400 van het Burgerlijk Wetboek e.v.

1.3 Nazorg (aanvullend of wettelijk)

Aanvullende nazorg is extra dienstverlening van Robbie Kompleet ten behoeve van cliënt boven de wettelijke nazorg. Wettelijke nazorg omvat onder meer het tijdig – tijdens de looptijd van een product of dienst – verstrekken van informatie over wezenlijke wijzigingen in de informatie over een product of dienst, voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van dit product of deze dienst.

1.4 Opdracht

De tussen Robbie Kompleet en Cliënt gesloten overeenkomst van opdracht tot dienstverlening in de zin van artikelen 7:400 van het Burgerlijk Wetboek e.v.

1.5 Overeenkomst

Elke afspraak tussen Cliënt en Robbie Kompleet tot het verrichten van werkzaamheden door Robbie Kompleet ten behoeve van Cliënt in het kader van de opdracht tot dienstverlening of tot uitvoering van enig andere overeenkomst.

1.6 Partijen

Cliënt en Robbie Kompleet gezamenlijk.

1.7 Robbie Kompleet

Robbie Kompleet B.V., gevestigd aan de Wilhelminalaan 1 in (3732 GJ) De Bilt (Nederland), ook wel opdrachtnemer genoemd in de zin van artikelen 7:400 van het Burgerlijk Wetboek e.v.

1.8 Stukken

Alle door partijen aan elkaar ter beschikking gestelde goederen, waaronder (stoffelijke of digitale) documenten of gegevensdragers, alsmede alle in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst door Robbie Kompleet vervaardigde goederen, waaronder (stoffelijke of digitale) documenten of gegevensdragers.

1.9 Werkzaamheden

Alle activiteiten (zowel handelen als niet-handelen) waartoe uit hoofde van de Overeenkomst Opdracht is gegeven, of die door Robbie Kompleet uit anderen hoofde worden verricht. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.

2 De aard van de dienstverlening door Robbie Kompleet

Robbie Kompleet is onder meer actief op het gebied van financiële dienstverlening, financiële planning, juridische dienstverlening en fiscale dienstverlening. Onder financiële dienstverlening zal worden begrepen het advies, de bemiddeling c.q. het beheer van financiële producten van aanbieders alsmede het verstrekken van andere financiële diensten, zoals bedoeld in artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht. De exacte aard, duur en reikwijdte van de in de Overeenkomst vervatte Opdracht wordt door Robbie Kompleet en Cliënt in goed overleg bepaald. Indien partijen geen voorwaarden hebben gesteld aan de aard, duur en reikwijdte van de in de Overeenkomst vervatte Opdracht wordt de Overeenkomst geacht een duurovereenkomst te zijn.

3 Toepasselijkheid

3.1

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming, de inhoud en de nakoming van alle Overeenkomsten welke door Robbie Kompleet en Cliënt binnen het kader van de uitvoering van de Werkzaamheden zijn aangegaan. Tenzij partijen expliciet anderszins overeenkomen, zijn deze algemene voorwaarden niet van toepassing op werkzaamheden van Robbie Kompleet ten behoeve van Cliënt op het gebied van beheer van financiële producten, zoals bedoeld in artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht.

3.2

Alle bedingen van deze algemene voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van de Robbie Kompleet, haar vennoten, haar werknemers, evenals overige personen die bij, voor of namens haar werkzaam zijn (geweest), waaronder mede begrepen derden, die ingeschakeld worden bij de uitvoering van de Overeenkomst.

3.3

In het geval de inhoud van schriftelijk tussen Robbie Kompleet en Cliënt gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald c.q. deze algemene voorwaarden aanvullen, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken en zijn deze bindend voor partijen.

3.4

Indien Cliënt algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt tegen toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk bezwaar gemaakt. Met de onderhavige voorwaarden strijdige algemene voorwaarden worden door Robbie Kompleet niet geaccepteerd.

3.5

Indien enige bepaling, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van de Overeenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn. Alle andere bepalingen blijven geldig en de betreffende bepaling zal in overleg door Robbie Kompleet onverwijld worden vervangen door een bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.

3.6

Robbie Kompleet is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Robbie Kompleet tot tussentijdse wijziging overgaat, stelt zij Cliënt daarvan in kennis, onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. Cliënt 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 Cliënt tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen bezwaar maakt, beheersen deze vanaf de door Robbie Kompleet genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.

4 Aanvang en duur van de Overeenkomst

4.1

Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Robbie Kompleet een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. De aanvang van de Overeenkomst kan tevens geschieden door een mondelinge verstrekking van de Opdracht door Cliënt. Het staat partijen vrij de totstandkoming van de Overeenkomst met andere middelen te bewijzen.

4.2

Robbie Kompleet is bevoegd om aan haar verstrekte Opdrachten, zonder opgave van redenen, te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan Cliënt heeft verstuurd.

4.3

De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

4.4

Door Robbie Kompleet namens aanbieders van financiële producten aan Cliënt gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende aanbieders.

5 Wijziging van de Overeenkomst

5.1

Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

5.2

Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Robbie Kompleet zal Cliënt zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

5.3

Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Robbie Kompleet Cliënt hierover tevoren inlichten.

5.4

Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Robbie Kompleet Cliënt tevoren schriftelijk inlichten in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

5.5

In afwijking van lid 3 en lid 4 van dit artikel zal Robbie Kompleet geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die volledig aan Robbie Kompleet kunnen worden toegerekend.

6 Wat Robbie Kompleet van Cliënt verwacht

6.1

Cliënt mag aan de adviezen en dienstverlening van Robbie Kompleet hoge eisen stellen, maar Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Robbie Kompleet ter beschikking gestelde

gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat Robbie Kompleet meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Overeenkomst moet besteden, belast Robbie Kompleet het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door

aan Cliënt.

6.2

Cliënt is gehouden, gevraagd en ongevraagd, alle gegevens en bescheiden, welke Robbie Kompleet overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de overeenkomst, waaronder mede begrepen informatie over veranderingen in de gezinssamenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie, de bedrijfsvoering en/of lopende gerechtelijke procedures van Cliënt, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van Robbie Kompleet te stellen.

6.3

Robbie Kompleet heeft het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Cliënt aan de in het vorige lid genoemde verplichting heeft voldaan. Indien de uitvoering van de Overeenkomst opgeschort wordt, zal Cliënt per ommegaande geïnformeerd worden.

6.4

Cliënt is gehouden Robbie Kompleet onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met het aangaan en verdere uitvoering van de Overeenkomst van belang kunnen zijn.

6.5

De uit de vertraging in de uitvoering van de Overeenkomst voortvloeiende extra kosten en extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig, niet behoorlijk of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van de verlangde gegevens, zijn voor rekening van Cliënt.

7 Uitvoering Overeenkomst

7.1

Robbie Kompleet bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de Overeenkomst wordt uitgevoerd. Robbie Kompleet zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van Cliënt omtrent de uitvoering van de Overeenkomst.

7.2

Het staat Robbie Kompleet vrij, zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van Cliënt, verleende Opdrachten onder haar verantwoordelijkheid geheel of gedeeltelijk te laten uitvoeren door één of meer van de aan haar kantoor verbonden werknemers c.q. door Robbie Kompleet ingeschakelde hulppersonen of derden. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek is uitdrukkelijk uitgesloten.

7.3

Robbie Kompleet zal de werkzaamheden naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren. Aan Robbie Kompleet verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Robbie Kompleet en niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.

7.4

Robbie Kompleet houdt Cliënt op de hoogte van zijn werkzaamheden ter uitvoering van de Overeenkomst en stelt hem onverwijld in kennis van de voltooiing van de Overeenkomst, indien Cliënt daarvan onkundig is.

7.5

Indien tijdens de duur van de Overeenkomst werkzaamheden worden verricht ten behoeve van Cliënt, welke niet vallen onder de werkzaamheden waarop de Overeenkomst betrekking heeft, worden

deze werkzaamheden op grond van afzonderlijke overeenkomsten geacht te zijn verricht.

7.6

Eventueel in de Overeenkomst bepaalde termijnen waarbinnen de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Robbie Kompleet en mitsdien geen grond voor enige schadevergoeding of ontbinding van de Overeenkomst op. Cliënt kan, bij overschrijding van een dergelijke termijn, wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen, waarbinnen Robbie Kompleet de overeenkomst, behoudens overmacht, wel uitgevoerd moet hebben. Overschrijding van de nieuwe, redelijke, termijn levert wel een grond op voor toerekenbare tekortkoming van de Overeenkomst door Cliënt.

7.7

De uitvoering van de verstrekte Opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Cliënt. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor Cliënt geen rechten ontlenen.

8 Geheimhouding en exclusiviteit

8.1

Robbie Kompleet is verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die hem door Cliënt ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke- of beroepsregels, Robbie Kompleet een informatieplicht opleggen, of voor zover Cliënt Robbie Kompleet van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven. Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg tussen de personen die met de uitvoering van de Overeenkomst belast zijn, voor zover Robbie Kompleet zulks voor een zorgvuldige uitvoering van de Overeenkomst of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke of beroepsverplichtingen noodzakelijk acht.

8.2

Robbie Kompleet is gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele Cliënten, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden.

8.3

Robbie Kompleet is niet gerechtigd de informatie, die hem door Cliënt ter beschikking wordt gesteld, aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in lid 2, en in geval Robbie Kompleet voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn.

8.4

Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Robbie Kompleet, is het Cliënt niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Robbie Kompleet openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de Overeenkomst voortvloeit, geschiedt tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende werkzaamheden van Robbie Kompleet, op Cliënt een wettelijke of beroepsplicht tot openbaarmaking rust, of Cliënt voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure.

9 Intellectuele eigendom

9.1

Robbie Kompleet behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke hij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst met Cliënt, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.

9.2

Het is Cliënt uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot adviezen, (model)contracten en andere geestesproducten, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken of te exploiteren, anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van Robbie Kompleet.

10 Overmacht

10.1

Indien Robbie Kompleet zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een hem niet toerekenbare oorzaak, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat Robbie Kompleet alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
Robbie Kompleet is derhalve niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien dit voor Robbie Kompleet redelijkerwijze niet mogelijk is, ten gevolge van buiten toedoen van Robbie Kompleet ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Robbie Kompleet geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor haar risico in geval van ziekte van werknemers, storingen in het computernetwerk verzuim en/of tekortkoming door of bij haar leveranciers, onderaannemers 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 Robbie Kompleet kan worden gevergd.

10.2

Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan omstandigheden die niet te wijten zijn aan schuld van Robbie Kompleet, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening komen van Robbie Kompleet. Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie, wordt onder overmacht tevens begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Robbie Kompleet geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Robbie Kompleet niet in staat is de verplichtingen na te komen.

10.3

Cliënt heeft het recht, in geval de situatie als bedoeld in het eerste lid zich voordoet, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk en met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen.

10.4

Voor zover Robbie Kompleet ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Robbie Kompleet gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Cliënt is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

11 Informatie over de wijze van beloning

11.1 Wijze van beloning

In de door Robbie Kompleet en Cliënt overeengekomen Overeenkomst wordt aangegeven op welke wijze Robbie Kompleet door Cliënt beloond zal worden.

De directe beloning van Robbie Kompleet kan bestaan uit:

a. Een vast honorarium.
b. Een variabel honorarium, dat wordt vastgesteld op grond van de door Robbie Kompleet werkelijk bestede uren, tegen een uitdrukkelijk overeengekomen uurtarief, danwel op basis van de geldende uurtarieven.
c. Een abonnementsvergoeding.
d. Een combinatie van vorenbedoelde vergoedingen.

Daarnaast kan – waar wettelijk toegestaan – de beloning van Robbie Kompleet bestaan uit een indirecte beloning van aanbieder van een financieel product aan Robbie Kompleet voor het advies, de bemiddeling in de totstandkoming alsmede de wettelijke nazorg ten aanzien van een financieel product, financiële dienst of nevendienst.

Indien partijen geen afspraken hebben gemaakt omtrent de beloning. wordt Robbie Kompleet beloond voor de werkelijk bestede uren tegen het dan geldende uurtarief.

Ten aanzien van de beloning voor aanvullende Nazorg kan Robbie Kompleet met Cliënt een Abonnement overeenkomen. Indien geen Abonnement tot stand komt ten aanzien van de aanvullende Nazorg, wordt Robbie Kompleet beloond voor de werkelijk bestede uren aan deze aanvullende Nazorg tegen het gebruikelijke uurtarief.

Robbie Kompleet kan haar beloningen, jaarlijks per 1 januari verhogen:

- conform de consumentenprijsindex (CPI) reeks alle huishoudens, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), uitgaande van basisjaar 2006 = 100, of
- volgens een vast percentage zoals overeengekomen door Robbie Kompleet en Cliënt;
- of anderszins.

11.2 Regels ten aanzien van beloning

11.2.1

Robbie Kompleet kan met Cliënt overeenkomen dat Robbie Kompleet als vergoeding van de in de Overeenkomst ingesloten werkzaamheden een vast of variabel honorarium in rekening wordt gebracht. Tevens kan Robbie Kompleet met Cliënt overeenkomen dat Robbie Kompleet als vergoeding van de in de Overeenkomst ingesloten abonnementwerkzaamheden een abonnementsvergoeding in rekening brengt.

11.2.2

Indien Robbie Kompleet de Overeenkomst uitvoert op basis van een variabel honorarium, wordt voordat Robbie Kompleet aan de Overeenkomst begint, een inschatting gemaakt van zowel de inhoud van de dienstverlening, de te besteden uren, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Cliënt kan aan deze inschatting echter geen rechten ontlenen.

11.2.3

Indien een vast honorarium is overeengekomen, is Robbie Kompleet gerechtigd daarboven een tarief per gewerkte tijdseenheid in rekening te brengen, indien en voor zover de werkzaamheden de in de Overeenkomst voorziene werkzaamheden te boven gaan, hetgeen Cliënt alsdan eveneens verschuldigd is.

11.2.4

De honoraria van Robbie Kompleet kunnen afhankelijk worden gemaakt van het betrokken financiële belang van de zaak, de hoedanigheid van Cliënt (zakelijk/particulier) en/of de mate waarin gebruik moet worden gemaakt van gespecialiseerde kennis.

Robbie Kompleet kan bij Overeenkomsten Cliënt verzoeken om een voorschot op de nog te maken kosten te voldoen. Cliënt Robbie Kompleet . Robbie Kompleet heeft het recht vóór aanvang van de werkzaamheden en tussentijds de uitvoering van

zijn werkzaamheden op te schorten, totdat Cliënt een door Robbie Kompleet in redelijkheid vast te stellen voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald, dan wel daarvoor zekerheid heeft verstrekt.

11.2.5

Het honorarium c.q. abonnementsvergoeding van Robbie Kompleet, zo nodig vermeerderd met verschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt inclusief de eventueel verschuldigde omzetbelasting c.q. assurantiebelasting, per maand, per kwartaal, per jaar of na volbrenging van de werkzaamheden aan Cliënt in rekening gebracht.

11.2.6

De verschuldigdheid van de op de nota's vermelde bedragen is niet afhankelijk van de uitkomst van de verrichte werkzaamheden.

11.2.7

Het honorarium c.q. de abonnementsvergoeding en eventuele kostenramingen worden – voor zover van toepassing – vermeerderd met omzetbelasting c.q. assurantiebelasting, indien en voor zover er sprake is van dienstverlening aan de zijde van Robbie Kompleet en deze dienstverlening niet gericht is op de bemiddeling in een financieel product.
Indien de dienstverlening van Robbie Kompleet wel (voor een deel) gericht is op de bemiddeling in een financieel product, dan zullen het honorarium en eventuele kostenramingen worden vermeerderd met assurantiebelasting, tenzij er sprake is van bemiddeling in levensverzekeringen, hypotheken, consumptieve kredieten, ongevallenverzekeringen, invaliditeitsverzekeringen, ziekteverzekeringen, werkloosheidsverzekeringen, zeeschepenverzekeringen, luchtvaartuigenverzekeringen, transportverzekeringen, exportkredieten, spaarproducten en betaalproducten, in welke gevallen het honorarium en eventuele kostenramingen zullen zijn vrijgesteld van omzetbelasting c.q. assurantiebelasting.
Het bepaalde in dit lid is gebaseerd op de op het moment van totstandkoming van de onderhavige voorwaarden geldende (fiscale) wetgeving. Zodra deze wetgeving dwingendrechtelijk wijzigt, zal de onderhavige bepaling tevens worden aangepast aan deze gewijzigde wetgeving.

11.2.8

Indien de Overeenkomst eindigt voordat de Opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, en de verschuldigdheid van het honorarium afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft Robbie Kompleet recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het honorarium. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door Robbie Kompleet verrichte werkzaamheden, het voordeel dat Cliënt daarvan heeft, en de grond waarop de Overeenkomst is geëindigd. Robbie Kompleet heeft in dit geval slechts recht op het volle honorarium, indien het einde van de Overeenkomst aan Cliënt is toe te rekenen en de betaling van het volle honorarium, gelet op alle omstandigheden van het geval, redelijk is. Op het bedrag van het honorarium worden de besparingen die voor Robbie Kompleet uit de voortijdige beëindiging voortvloeien, in mindering gebracht.

12 Afspraken rondom de betaling van de beloning

12.1

Indien een honorarium is overeengekomen dient Cliënt het factuurbedrag te voldoen overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Cliënt binnen 18 dagen na factuurdatum betalen. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook. Indien betaling uitblijft zal Cliënt tot 32 dagen na factuurdatum aan voldoening van het honorarium worden herinnerd.

12.2

Indien Cliënt niet binnen de in lid 1 genoemde termijn, dan wel binnen 32 dagen na factuurdatum heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft Robbie Kompleet, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, het recht vanaf de vervaldag Cliënt over het gefactureerde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van Robbie Kompleet.

12.3

Alle kosten, ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijk incassering van de vordering, zijn voor rekening van Cliënt, ook voor zover deze kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen.

12.4

Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van Cliënt naar het oordeel van Robbie Kompleet daartoe aanleiding geeft, is Robbie Kompleet gerechtigd van Cliënt te verlangen dat deze (aanvullende) zekerheid stelt in een door Robbie Kompleet te bepalen vorm. Indien Cliënt nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Robbie Kompleet gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de Overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Cliënt aan Robbie Kompleet uit welken hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

12.5

In geval van een gezamenlijk gegeven Opdracht zijn Cliënten, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke Cliënten zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het gehele factuurbedrag.

13 Aansprakelijkheid en vrijwaring

13.1

Robbie Kompleet heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

13.2

Indien Cliënt aantoont dat hij schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming, die voortvloeit of verband houdt met de uitvoering van een Overeenkomst door Robbie Kompleet, is de aansprakelijkheid van Robbie Kompleet beperkt tot de uitkering die in het desbetreffende geval plaatsvindt op grond van de door Robbie Kompleet afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het eigen risico onder die verzekering.

In het geval de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Robbie Kompleet in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Robbie Kompleet alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Robbie Kompleet bij de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal het totaal van het, ter zake de Overeenkomst die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan Cliënt in rekening gebrachte beloning.

13.3

Robbie Kompleet is niet aansprakelijk voor:

a. bij Cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door Cliënt aan Robbie Kompleet, of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van Cliënt;
b. bij Cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door

Robbie Kompleet ingeschakelde hulppersonen (werknemers van Robbie Kompleet daaronder niet begrepen), ook indien deze werkzaam zijn bij een met Robbie Kompleet verbonden organisatie;

c. bij Cliënt of derden ontstane bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van Cliënt;
d. welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door Robbie Kompleet gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij en voor zover de leverancier van bedoelde software of programmatuur aansprakelijkheid aanvaardt en de schade op deze kan worden verhaald.;
e. welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Cliënt aan Robbie Kompleet verzonden (email)berichten Robbie Kompleet niet hebben bereikt;
f. welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat Cliënt de aan hem in rekening gebrachte premies en/of renten voor door hem, na bemiddeling van Robbie Kompleet, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan;
g. welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Cliënt met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken;
h. welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de aanbieder van een hypothecair krediet 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.

13.4

In het geval Robbie Kompleet adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft Robbie Kompleet een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. Robbie Kompleet is nimmer aansprakelijk voor schade zijdens Cliënt 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 Robbie Kompleet niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden (onder wie begrepen enige aanbieders van financiële producten en/of diensten) afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.

13.5

Robbie Kompleet heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van Cliënt ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de Overeenkomst.

13.6

Reclames met betrekking tot gedeclareerde honoraria dienen op straffe van verval schriftelijk te zijn ingediend binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum. Reclames en aansprakelijkstelling met betrekking tot een verwijtbaar gebrek in de nakoming door Robbie Kompleet van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen dienen, op straffe van verval van enig recht, binnen een termijn van 90 kalenderdagen, nadat het gebrek redelijkerwijs kenbaar kon zijn, schriftelijk te zijn ingediend.

13.7

Cliënt vrijwaart Robbie Kompleet tegen alle aanspraken van derden, de redelijke kosten van juridische bijstand daaronder begrepen, welke samenhangen met of voortvloeien uit de werkzaamheden die voor Cliënt zijn of worden verricht, behoudens opzet en grove schuld zijdens Robbie Kompleet bij het ontstaan van die aanspraken.

13.8

Cliënt zal werknemers van Robbie Kompleet of door Robbie Kompleet ingeschakelde derden of (hulp)personen nimmer aanspreken voor enige tekortkoming en/of schade voortvloeiend uit de Overeenkomst.

13.9

Robbie Kompleet is voor tekortkomingen van derden/hulppersonen slechts aansprakelijk indien en voor zover de daaruit voortvloeiende schade door haar op de hulppersonen/derden kan worden verhaald. Robbie Kompleet is gemachtigd door Cliënt om eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van hulppersonen/derden te aanvaarden.

13.10

Indien Robbie Kompleet bij de uitvoering van de werkzaamheden een voor Cliënt kenbare vergissing maakt, is deze gehouden Robbie Kompleet daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing had ontdekt of had kunnen ontdekken. Indien hij nalaat die vergissing bij Robbie Kompleet te melden, is deze voor de schade niet aansprakelijk.

13.11

Iedere vordering tot schadevergoeding verjaart door verloop van één jaar na de dag volgend op die waarop Cliënt met de schade en met Robbie Kompleet als de daarvoor aansprakelijke partij bekend is geworden.

14 Beëindiging overeenkomst

14.1

Cliënt en Robbie Kompleet kunnen de Overeenkomst die wordt aangegaan voor onbepaalde tijd ieder kalenderjaar schriftelijk opzeggen tegen de eerste dag van een kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Is die Overeenkomst voor bepaalde tijd overeengekomen dan zal de Overeenkomst eindigen na het verstrijken van deze duur zonder dat opzegging is vereist.

14.2

Elk der partijen is in ieder geval gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk te ontbinden – zonder dat er rekening dient te worden gehouden met een opzegtermijn – in de volgende gevallen:

a. indien de wederpartij surseance van betaling aanvraagt of in surseance van betaling verkeert;
b. indien de wederpartij failliet wordt verklaard of dienst faillissement is aangevraagd;
c. indien de wederpartij tekortschiet in de naleving van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst op grond van boek 6 BW;
d. indien Robbie Kompleet zijn huidige onderneming staakt;

zulks onverminderd het recht van de opzeggende partij om schadevergoeding te vorderen en onverminderd de overige bepalingen van deze Overeenkomst.
Cliënt is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige Overeenkomst met Robbie Kompleet, indien Robbie Kompleet zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft, om aan haar verplichtingen jegens Cliënt te voldoen.

14.3

De Overeenkomst kan met wederzijds goedvinden ook onmiddellijk tussentijds beëindigd worden.

14.4

Betalingsverplichtingen, welke zijn ontstaan vóór het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door Cliënt te worden nagekomen.

14.5

Indien de Overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Robbie Kompleet, zal Robbie Kompleet in overleg met Cliënt zorgdragen voor

overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Cliënt toerekenbaar zijn. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Robbie Kompleet extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Cliënt in rekening gebracht, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen, die aan Robbie Kompleet toerekenbaar zijn.

15 Opschorting/ontbinding door Robbie Kompleet

15.1

Robbie Kompleet heeft het recht om de nakoming van al zijn verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van bescheiden of andere zaken aan Cliënt of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op Cliënt volledig zijn voldaan, indien:

a. Cliënt de verplichtingen uit de Overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
b. na het sluiten van de Overeenkomst Robbie Kompleet ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Cliënt de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat Cliënt slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
c. Cliënt bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

15.2

Voorts is Robbie Kompleet bevoegd de Overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen, welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst blijvend onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

15.3

Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Robbie Kompleet op Cliënt onmiddellijk opeisbaar. Indien Robbie Kompleet de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en Overeenkomst. Betalingsverplichtingen, welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen derhalve onverminderd door Cliënt te worden nagekomen.

15.4

Robbie Kompleet behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

16 Privacy

Robbie Kompleet beschermt de persoonsgegevens van Cliënt:

- overeenkomstig het daartoe bepaalde in de Algemene Verordening Persoonsgegevens, en;
- verwijzend naar het concrete beleid van Robbie Kompleet ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens, zoals neergelegd in haar Privacyverklaring, en;
- met inachtneming van de reikwijdte van de door Cliënt gegeven toestemming.

17 (Interne) klachten(procedure) en de erkende geschilleninstantie

17.1

Indien Cliënt een klacht heeft over een afhandeling of de werkwijze van Robbie Kompleet in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van dienstverlening, wordt Cliënt verzocht Robbie Kompleet hierover zo spoedig mogelijk te

informeren. Na ontvangst van de klacht neemt Robbie Kompleet contact op met Cliënt conform de interne klachtenprocedure.

17.2

Alle klachten worden aan de hand van de interne klachtenprocedure van Robbie Kompleet behandeld. Indien Cliënt meer informatie hierover wil hebben, dan kan hij de procedure bij Robbie Kompleet opvragen. De klachtenregeling is tevens beschikbaar op de website van Robbie Kompleet.

17.3

Klachten met betrekking tot door Robbie Kompleet 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 Cliënt 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 Robbie Kompleet, te worden ingediend bij Robbie Kompleet. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Cliënt op.

17.4

Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Cliënt uit welke hoofde dan ook in verband met door Robbie Kompleet verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop Cliënt bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

17.5

Mochten Robbie Kompleet en Cliënt onverhoopt niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen en mocht de klacht gelegen zijn op het gebied van financiële dienstverlening, dan kan Cliënt – behoudens een gang naar de burgerlijk rechter – zijn klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) te Den Haag, in het bijzonder aan de hetzij de Financiële Ombudsman als (niet-)bindend oordeel, aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening als niet-bindend advies, (in beroep) aan de Commissie van Beroep voor een bindend oordeel:

KiFiD , Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG
info@kifid.nl / www.kifid.nl

Robbie Kompleet is aangesloten bij het KiFiD onder nummer 300.016088

18 Toepasselijk recht en forumkeuze

18.1

Op alle overeenkomsten tussen Cliënt en Robbie Kompleet waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.

18.2

Alleen de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht zal bevoegd zijn van enig geschil kennis te nemen dat tussen Robbie Kompleet en Cliënt mocht ontstaan, welk geschil verband houdt met Overeenkomsten tussen Cliënt en Robbie Kompleet waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
Indien het geschil gelegen is op het gebied van financiële dienstverlening, dienen partijen het geschil eerst te beslechten middels de in artikel 17 vermelde klachtenprocedure.

18.3

Er is sprake van een geschil als bedoeld in dit artikel zodra één der partijen dat stelt.

18.4

Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen, nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

19 Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden

19.1

Robbie Kompleet is bevoegd om deze algemene voorwaarden in de loop van de uitvoering van een Overeenkomst te wijzigen. Een wijziging zal aan Cliënt kenbaar worden gemaakt, waarna de gewijzigde voorwaarden voor de verdere duur van de Overeenkomst van toepassing zijn.

19.2

Deze voorwaarden zijn gedeponeerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Utrecht.

19.3

In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.

19.4

Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende Overeenkomsten en vervolgovereenkomsten van cliënten, tenzij er een andere versie van de algemene voorwaarden uitdrukkelijk van toepassing is verklaard.

19.5

Niet alleen Robbie Kompleet, maar ook alle personen en derden die bij de uitvoering van enige Overeenkomst van Cliënt zijn ingeschakeld, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen. Hetzelfde zal gelden voor vroegere medewerkers met inbegrip van hun eventuele erfgenamen, indien zij aansprakelijk worden gehouden, nadat zij het kantoor van Robbie Kompleet hebben verlaten.