



Van cijfers naar begrijpelijke taal!



ALGEMENE (ADVIES-)VOORWAARDEN

Artikel 1 Definities

- 1.1 Cliënt: de wederpartij van Intermediair betreft de natuurlijke persoon, rechtspersoon of personenvennootschap met wie Intermediair een dienstverleningsovereenkomst heeft gesloten ofwel aan wie een offerte, berekeningen, (financieel) advies en/of aanbiedingen al dan niet in concept is gedaan.
- 1.2 Intermediair: zelfstandig bemiddelaar in de zin van de Wet Financieel Toezicht (WFT), welke producten levert en diensten verricht en in het bezit is van alle benodigde wettelijke vergunningen om haar taken uit te voeren. Intermediair verstrekt eveneens financieel advies voor haar cliënt. Hetzij tegen een abonnement, een vast tarief, een uurtarief of een beloning via de maatschappij waarbij de producten of diensten worden afgenomen.
- 1.3 De maatschappij: De bank, verzekeraar, vermogensbeheerder of andersoortige financiële instantie welke producten of diensten levert t.b.v. cliënt en/of intermediair.
- 1.4 Oriëntatie: Het bespreken van de probleemstelling van de cliënt en de mogelijkheden van Intermediair daaromtrent.
- 1.5 Inventarisatie: het verzamelen van alle relevante gegevens, kennis, ervaring, risicobereidheid, wensen, behoeftes en overige relevante informatie waarmee een grondige analyse gemaakt kan worden resulterend in een op maat gemaakt advies.
- 1.6 Analyse: Het beoordelen en waarderen van alle relevante informatie welke tijdens en na de inventarisatie is verkregen t.b.v. het oplossen van de probleemstelling van de cliënt.
- 1.7 Advisering: het geven van advies met betrekking tot de probleemstelling van de cliënt dat aansluit op de inventarisatie en analyse. Inzake het advies wordt gebruik gemaakt van alle kennis, vaardigheden en uitgebreide ondersteunende middelen (waar onder unieke specifieke software) van Intermediair om zodoende tot een goed en weloverwogen advies voor de cliënt te komen.
- 1.8 Uitvoering: Het bemiddelen van diensten of producten van maatschappijen, welke aansluiten op de advisering.
- 1.9 Dienstverleningsovereenkomst: een overeenkomst waarbij omschreven is dat cliënt tegen een overeengekomen abonnement, vast tarief, uurtarief of beloning via de maatschappij, aanspraak kan maken op diensten van Intermediair.
- 1.10 Abonnement: Een overeenkomst waarbij Matrix Financiële Diensten en/of Matrix Verzekeringen zich verplicht bepaalde diensten te verlenen tegen een vooraf overeengekomen periodiek door de klant te betalen bedrag. Hierbij geldt een bedenktperiode van maximaal 3 maanden nadat Matrix Financiële Diensten en/of Matrix Verzekeringen de klant de mogelijkheid geboden heeft een passend abonnement af te sluiten. Achteraf is het in de regel alleen nog mogelijk via vast- of uurtarief met Matrix Financiële Diensten en/of Matrix Verzekeringen een dienstverleningsovereenkomst te sluiten.
- 1.11 Vast tarief: Het vaste overeengekomen bedrag welke de cliënt (al dan niet in termijnen) betaalt ten behoeve van de door Intermediair aan cliënt verrichte diensten en/of geleverde producten. Indien een vast tarief in termijnen wordt betaald, dan wordt deze dienst feitelijk aangemerkt als een abonnement voor een bepaalde periode.
- 1.12 Uurtarief: het overeengekomen te hanteren bedrag per uur ten behoeve van de door Intermediair aan cliënt verrichte diensten en/of geleverde producten.
- 1.13 Beloning door de maatschappij: de overeengekomen hoogte van beloning welke Intermediair ontvangt van de maatschappij ten behoeve van de door Intermediair aan haar cliënt verrichte diensten en/of geleverde producten.

Artikel 2 Informatieverstrekking

- 2.1 De cliënt draagt zorg voor het tijdig informeren van Intermediair van alle relevante informatie en wijzigingen die van belang kunnen zijn op de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst.
- 2.2 De verantwoordelijkheid voor de juistheid en volledigheid van de door de cliënt aan Intermediair verschafte informatie rust bij de cliënt.



Van cijfers naar begrijpelijke taal!



Artikel 3 Advisering en dienstverlening

- 3.1 Intermediair behartigt te allen tijde de belangen van haar cliënt en draagt zorg voor een onafhankelijke en juiste advisering. Intermediair heeft altijd de intentie ten behoeve van cliënt om voor de uitvoering zorg te dragen, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
- 3.2 Tenzij anders is overeengekomen heeft de cliënt de intentie om de uitvoering door Intermediair te laten verzorgen.
- 3.3 Intermediair heeft t.b.v. de cliënt een uniek dienstverleningsdocument opgesteld waarin o.a. staat vermeld welke uitgebreide dienstverlening cliënt van Intermediair mag verwachten.
- 3.4 Een dienstverleningsovereenkomst komt pas tot stand indien cliënt en Intermediair de aanvaarding van het aanbod beiden schriftelijk ondertekend hebben door middel van een getekende offerte en/of opdrachtbevestiging
- 3.5 *Alle schriftelijke aanbiedingen van Intermediair zijn vrijblijvend en geldig gedurende 14 dagen na dagtekening, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien cliënt het aanbod niet binnen de voornoemde termijn heeft aanvaard, vervalt het aanbod tenzij verlening van het aanbod schriftelijk is overeengekomen. Na verval van het aanbod is Intermediair gerechtigd het aanbod te wijzigen.*

Artikel 4 Tarieven

- 4.1 Alle genoemde tarieven zijn, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 4.2 BTW is slechts verschuldigd indien cliënt heeft aangegeven geen gebruik te maken van de uitvoering door Intermediair.
- 4.3 Intermediair behoudt zich het recht voor om de, in de dienstverleningsovereenkomst tussen cliënt en Intermediair, genoemde tarieven jaarlijks aan te passen conform het jaarlijkse CPI (consumentenprijsindex) cijfer.
- 4.4 Intermediair behoudt zich het recht voor om de tarieven en de inhoud van een gekozen abonnement aan te passen. Cliënt wordt van eventuele wijzigingen vooraf geïnformeerd.
- 4.5 De dienstverleningsovereenkomst inzake het gekozen abonnement, vast tarief, uurtarief of beloning door de maatschappij gaan in op de in de dienstverleningsovereenkomst vermelde datum en is voor onbepaalde tijd, mits uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 4.6 Met uitzondering van het uurtarief valt de gehele huidige en toekomstige dienstverlening welke onmiskenbaar is terug te voeren op hetgeen gesteld in de dienstverleningsovereenkomst, onder de overeengekomen vergoeding. Indien deze dienstverlening als een nieuwe en/of aanvullende dienstverlening wordt aangemerkt, wordt een nieuwe overeenkomst met de daarbij behorende vergoeding opgesteld.
- 4.7 Het aantal uren met betrekking tot het uurtarief wordt op verzoek van cliënt door Intermediair ter beschikking gesteld.
- 4.8 Aan het in de dienstverleningsovereenkomst en brochure genoemde gemiddelde aantal uren kunnen geen rechten worden ontleend.
- 4.9 Intermediair werkt alleen op basis van het No Cure No Pay principe als intermediair naar alle redelijkheid en billijkheid er van overtuigd is dat cliënt geen schuld te verwijten valt dat de in de dienstverleningsovereenkomst beschreven advisering en bemiddeling niet geleid heeft tot de totstandkoming van het beoogde financiële product. In alle andere gevallen kunnen de gewerkte uren gefactureerd worden tegen het op dat moment vastgestelde uurtarief. Het kennismakingsgesprek valt hier geheel buiten en zal in bovengenoemd geval nooit tot facturering leiden.

Artikel 5 Opzegging

- 5.1 Opzegging van de dienstverleningsovereenkomst is wederzijds en voor het eerst mogelijk 1 jaar na ingangsdatum, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 volledige maand. Na opzegging dient cliënt zijn bij Intermediair afgesloten financiële producten, binnen een redelijke periode, over te dragen naar een kantoor/intermediair naar keuze. Mogelijk door Intermediair gemaakte adviesuren worden bij cliënt in rekening gebracht (tegen het dan geldende uurtarief), evenals de mogelijke afwikkelingskosten.
- 5.2 De dienstverleningsovereenkomst dient schriftelijk aan Intermediair te worden opgezegd.
- 5.3 De dienstverleningsovereenkomst is niet overdraagbaar.



Van cijfers naar begrijpelijke taal!



- 5.4 De cliënt met een dienstverleningsovereenkomst heeft ten allen tijde de mogelijkheid al zijn financiële gegevens in te zien. Daardoor ontstaat er maximale transparantie, meer inzicht en overzicht.
- 5.5 Matrix Financiële Diensten en/of Matrix Verzekeringen is bevoegd om de opdracht tot dienstverlening met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekende brief op te zeggen, indien onder meer (en derhalve niet uitsluitend):
- de opdrachtgever in strijd handelt met enige bepaling van de opdracht tot dienstverlening dan wel met andere tussen Matrix Financiële Diensten en/of Matrix Verzekeringen en de opdrachtgever gesloten overeenkomsten van welke aard dan ook, en zulk een verzuim niet binnen 7 dagen na verzenddatum van de ingebrekestelling is opgeheven, onverminderd het recht van Matrix Financiële Diensten en/of Matrix Verzekeringen op volledige schadevergoeding respectievelijk nakoming;
 - in geval van faillissement, (voorlopige) surseance van betaling, een onderhands akkoord met schuldeisers of het van toepassing verklaren van de schuldsaneringregeling voor natuurlijke personen;
 - indien er naar het oordeel van Matrix Financiële Diensten en/of Matrix Verzekeringen sprake is van een ernstige verstoring van de relatie tussen Matrix Financiële Diensten en/of Matrix Verzekeringen en de opdrachtgever;
 - indien de opdrachtgever ernstig in opspraak raakt;
 - indien de opdrachtgever zich vestigt buiten Nederland en dit onoverkoombare problemen oplevert voor Matrix Financiële Diensten en/of Matrix Verzekeringen;
 - indien blijkt dat de opdrachtgever aan Matrix Financiële Diensten en/of Matrix Verzekeringen onjuiste gegevens heeft verstrekt bij het aangaan van de overeenkomst die van dien aard zijn dat, indien Matrix Financiële Diensten en/of Matrix Verzekeringen met deze gegevens bekend zou zijn geweest, de overeenkomst niet of niet onder dezelfde voorwaarden zou zijn gesloten;
 - indien sprake is van andere omstandigheden die zich naar het oordeel van Matrix Financiële Diensten en/of Matrix Verzekeringen tegen voortzetting van de overeenkomst verzetten.

Onverlet de verplichting van de opdrachtgever om de vergoeding voor de werkzaamheden en de onkosten te betalen, kunnen partijen aan beëindiging van de overeenkomst geen recht op schadevergoeding ontlennen, tenzij wordt opgezegd op grond van wanprestatie.

Artikel 6 Wijziging

- 6.1 Wijziging en/of aanvulling van een dienstverleningsovereenkomst tussen Intermediair en cliënt is alleen rechtsgeldig indien dit schriftelijk is vastgelegd, door beide partijen is ondertekend en dient altijd in overleg te geschieden tussen cliënt en Intermediair.
- 6.2 In de gevallen waarin de dienstverleningsovereenkomst niet voorziet, zullen Intermediair en cliënt in onderling overleg trachten een aanvullende regeling te treffen
- 6.3 Alle wijzigingen of aanvullingen worden gezien als het aangaan van een nieuw dienstverleningdocument. Een nieuw dienstverleningsdocument wordt telkens aangegaan voor de duur van minimaal 1 jaar en is na 1 jaar altijd dagelijks opzegbaar met een opzegtermijn van 1 maand.

Artikel 7 Betalingen

- 7.1 Betalingsverplichtingen van cliënt jegens Intermediair dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn nagekomen tenzij uitdrukkelijk anders, schriftelijk, overeengekomen.
Uitstel van betaling kan slechts geschieden na schriftelijke toestemming van Intermediair.
- 7.2 Inzake het uurtarief wordt de factuur maandelijks verstuurd in de maand(en) volgend op de maand waarin de werkzaamheden hebben plaatsgevonden. De hoogte van de factuur wordt berekend door het aantal uur van de werkzaamheden in de betreffende maand te vermenigvuldigen met het uurtarief .
- 7.3 Bij niet-, niet tijdige of onvolledige betaling wordt door Intermediair altijd eerst een herinnering aan cliënt gestuurd. Bij het uitblijven van betaling zonder reden kan Intermediair iedere vorm van verdere dienstverlening staken totdat de verschuldigde betaling is voldaan. Intermediair kan bij niet-, niet tijdige of onvolledige betaling naast het nog



Van cijfers naar begrijpelijke taal!



verschuldigde bedrag de wettelijke rente in rekening brengen en overgaan tot het inschakelen van een incassobureau. Daaraan verbonden kosten zullen in rekening worden gebracht bij de cliënt.

- 7.4 Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, welke Intermediair maakt of heeft gemaakt als gevolg van het niet nakomen van de betalingsverplichting door de cliënt, komen ten laste van de cliënt.

Artikel 8 Inschakeling derde partijen

- 8.1 Intermediair is bevoegd om bij de uitvoering van de werkzaamheden derde partijen in te schakelen indien en voor zover Intermediair dit gezien de aard van de verstrekte dienstverleningsovereenkomst noodzakelijk acht. De Intermediair zal hieromtrent de cliënt op voorhand informeren.
- 8.2 De kosten die gepaard gaan met het inschakelen van derde partijen zullen door Intermediair of rechtstreeks door derden aan de cliënt in rekening gebracht worden, met uitzondering van de kosten betreffende artikel 9.3 welke reeds in de bestaande tarieven van het intermediair zijn verwerkt.
- 8.3 Inzake de betalingen en betalingsverplichtingen van cliënt jegens intermediair als genoemd in Artikel 8 wordt de afhandeling hieromtrent uitbesteed aan Factua B.V. te Dordrecht.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

- 9.1 Intermediair is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat de cliënt de aan cliënt in rekening gebrachte premies voor door hem/haar, na bemiddeling van Intermediair, afgesloten verzekeringen of voorzieningen, ondanks deugdelijke sommatie door of namens de maatschappij of Intermediair, niet of niet tijdig heeft voldaan.
- 9.2 Iedere aansprakelijkheid van Intermediair, haar bestuurders en haar werknemers bij het uitbrengen van offertes, adviezen en/of aanbiedingen al dan niet in concept alsmede bij de uitvoering van een dienstverleningsovereenkomst, is beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Intermediair wordt uitgekeerd. *Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de beroepsaansprakelijkheidsverzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het totaal van het ter zake de opdracht die aan de cliënt in rekening gebrachte honorarium, met een maximum van € 5.000,00*
- 9.3 De navolgende schade wordt door Intermediair hierbij uitgesloten, behoudens indien en voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de kant van Intermediair:
- schade welke door de cliënt en/of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of niet tijdig door de cliënt verstrekte informatie, dan wel als gevolg van (elektronische en/of digitale) berichten die Intermediair niet hebben bereikt;
 - schade die het gevolg is van fouten in door Intermediair gebruikte computer software en/of andere computerprogrammatuur welke niet kan worden verhaald op de desbetreffende leverancier;
 - schade die het gevolg is van het door de cliënt, ondanks herhaalde aanmaning, onbetaald laten van door Intermediair in rekening gebrachte premies voor door haar, na bemiddeling van Intermediair afgesloten verzekeringen en/of andere overeenkomsten tot dienstverlening.
 - schade die een gevolg is van door Intermediair ingeschakelde derde partijen (zoals vermeld in Artikel 9).

Artikel 10 Overmacht

- 10.1 In gevallen van overmacht is Intermediair niet gehouden tot nakoming van contractuele verplichtingen.
- 10.2 Onder overmacht wordt verstaan die situaties waarin sprake is van buiten toedoen van Intermediair ontstane essentiële veranderingen in de bij het aangaan van de verplichtingen bestaande omstandigheden. Overmacht doet zich onder meer, maar niet uitsluitend, voor in geval van brand, werkstaking, oproer en oorlog, alsmede in geval van een toerekenbare tekortkoming door of bij ingeschakelde derde partijen.

Artikel 11 Bescherming persoonsgegevens en geheimhouding

- 11.1 Door de cliënt aan Intermediair verstrekte persoonsgegevens en informatie wordt door Intermediair niet verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening overeenkomstig



Van cijfers naar begrijpelijke taal!



de dienstverleningsovereenkomst, behoudens voor zover Intermediair 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 dan wel in het geval Intermediair betrokken is in een gerechtelijke procedure en haar belangen tot die openbaarmaking nopen.

- 11.2 Cliënt en Intermediair verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle niet-openbare gegevens van de andere partij en zullen deze gegevens slechts gebruiken voor zover dit voor de uitvoering van de doelstelling van de getekende dienstverleningsovereenkomst noodzakelijk is en voor zover daartoe op grond van een wettelijke bepaling verplicht. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van deze dienstverleningsovereenkomst voor onbepaalde tijd van kracht.

Artikel 12 Geschillen

- 12.1 Geschillen worden in eerste instantie opgelost tussen de cliënt en Intermediair. Mochten de cliënt en Intermediair niet tot overeenstemming komen over het geschil, dan kan cliënt tevens het geschil voorleggen aan het klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) waarbij Intermediair is aangesloten.
- 12.2 Cliënt en Intermediair doen pas een beroep op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen het geschil in onderling overleg of met tussenkomst van Kifid op te lossen.
- 12.3 Geschillen worden uitsluitend opgelost door de bevoegde nedrelandse rechter van de dichtstbijzijnde arrondissementsrechtbank.
- 12.4 Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 13 Toepasselijkheid

- 13.1 Deze adviesvoorwaarden zijn van toepassing op elk en/of iedere door Intermediair aan de cliënt uitgebrachte (concept) offerte, advies en/of aanbieding alsmede op iedere tussen Intermediair en de cliënt gesloten overeenkomsten tot dienstverlening van welke aard ook.
- 13.2 Afwijkende adviesvoorwaarden waarnaar de cliënt bij het afsluiten van een dienstverleningsovereenkomst of anderszins verwijst, worden hierbij door Intermediair integraal verworpen en uitdrukkelijk niet toepasselijk verklaard, behoudens het geval Intermediair expliciet en onvoorwaardelijk deze afwijkende voorwaarden schriftelijke heeft aanvaard.

Artikel 14 Slotbepalingen

- 14.1 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze adviesvoorwaarden zijn slechts rechtsgeldig indien en voor zover deze schriftelijk tussen de financiële dienstverlener en de cliënt zijn overeengekomen.
- 14.2 Indien enige clause van deze adviesvoorwaarden nietig zouden blijken, blijft alleen de betreffende clause buiten toepassing en behouden alle overige clauses onverkort gelding.
- 14.3 Niets uit deze adviesvoorwaarden mag worden vermenigvuldigd of openbaar gemaakt worden zonder voorafgaande toestemming van Intermediair.
- 14.4 *Intermediair behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere wet- en regelgeving ten aanzien van intellectuele eigendom.*
- 14.5 *Intermediair is bevoegd om de Algemene (advies-) voorwaarden te wijzigen. Van toepassing is dan steeds de laatste gedeponeerde versie van de algemene voorwaarden.*