

Algemene voorwaarden

Inhoud

1. Wanneer zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?	2
2. Wat bedoelen wij met.....	3
3. Wat wij doen.....	5
4. Hoe wij de Opdracht uitvoeren en wat wij mogen veranderen	5
5. Wat wij van u verwachten	7
6. Beloning	7
7. Betaling van de Beloning	8
8. Wanneer begint en eindigt de Opdracht?	9
9. Wat als wij de Opdracht – buiten onze schuld – om niet kunnen uitvoeren	10
10. Hoe wij omgaan met vergoeding van schade	10
11. Geheimhouding en hoe om te gaan met wat wij hebben bedacht, geschreven of gemaakt.....	12
12. Heeft u klachten?	13

1 Wanneer zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?

- 1.1 U heeft ons Opdracht gegeven om bepaalde werkzaamheden te verrichten. Dit zijn de algemene voorwaarden die horen bij deze Opdracht.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden zijn bedoeld om duidelijk te maken wat u van ons mag verwachten. En ook wat wij van u verwachten.
- 1.3 Deze algemene voorwaarden gaan over het ontstaan van de Opdracht, de inhoud van de Opdracht, de uitvoering van de Werkzaamheden en over het houden aan afspraken die zijn gemaakt voor het uitvoeren van de Opdracht.
- 1.4 Als uit de Opdracht ook nog andere Overeenkomsten ontstaan dan gelden deze algemene voorwaarden ook voor die Overeenkomsten.
- 1.5 De algemene voorwaarden gelden ook voor aanbiedingen en offertes die wij hebben gemaakt vóórdat de Opdracht ontstond.
- 1.6 De door u zelf gebruikte algemene voorwaarden gelden niet op Opdrachten tussen u en ons.
- 1.7 Alleen als wij dat samen schriftelijk afspreken kan er worden afgeweken van deze algemene voorwaarden.
- 1.8 Als de schriftelijke afspraken in de Opdracht in strijd zijn met de algemene voorwaarden, dan gelden de schriftelijke afspraken in de Opdracht.
- 1.9 Deze algemene voorwaarden zijn een aanvulling op de voorwaarden van een Abonnement voor Aanvullende nazorg. Als deze algemene voorwaarden in strijd zijn met voorwaarden van een Abonnement voor Aanvullende nazorg, dan gelden de voorwaarden van een Abonnement voor Aanvullende nazorg op dat punt, tenzij wij samen schriftelijk iets anders overeenkomen.
- 1.10 Als een afspraak in deze algemene voorwaarden volgens de wet of de rechter (helemaal of voor een deel) niet meer geldig is of nooit heeft bestaan, zal alleen die afspraak niet meer geldig zijn. Alle andere afspraken blijven dan wel geldig. Wij kunnen dan samen met u een nieuwe afspraak maken die de kern van de oorspronkelijke afspraak zoveel mogelijk benadert.
- 1.11 Alleen wij mogen de inhoud van deze algemene voorwaarden tussendoor wijzigen. Als wij de algemene voorwaarden tussendoor wijzigen, dan laten wij u dat weten en sturen wij de aangepaste algemene voorwaarden mee. De aangepaste algemene voorwaarden zijn ook te vinden op onze website(s) en bij de Kamer van Koophandel. U kunt binnen 14 dagen nadat u de aangepaste algemene voorwaarden heeft ontvangen bezwaar maken tegen de aangepaste voorwaarden. Als u dat wilt kunnen wij met u schriftelijk afwijkende afspraken maken ten aanzien van de aangepaste voorwaarden. Als u geen bezwaar maakt, gelden de aangepaste voorwaarden vanaf de door ons genoemde datum op alle nieuwe en (door)lopende Opdrachten tussen u en ons.
- 1.12 Niet alleen wij, maar ook al onze eigenaren, onze werknemers, onze hulppersonen en hun mogelijke opvolgers die bij de uitvoering van de Opdracht zijn ingeschakeld, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen. Wij staan ervoor in dat plichten uit deze algemene voorwaarden ook gelden voor onze eigenaren, onze werknemers, onze hulppersonen en hun mogelijke opvolgers.
- 1.13 Als de Opdracht elektronisch is afgesloten, dan kan de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan u worden gegeven. Wij spreken met u af dat de algemene voorwaarden ook via een link in een e-mail aan u kunnen worden gegeven.
- 1.14 Afspraken in de algemene voorwaarden, waarvan wij samen met u hebben afgesproken dat die na het einde van de Opdracht nog gelden, blijven ook gelden na het einde van de Opdracht. De volgende afspraken blijven altijd na einde van de Opdracht gelden: artikelen 6, 7, 10, 11 en 12.

2 Wat bedoelen wij met...

Niet voor iedereen hebben de in deze voorwaarden gebruikte woorden de zelfde betekenis, Daarom leggen wij hieronder uit wat wij met de onderstaande woorden bedoelen:

2.1 Aanvullende nazorg

Aanvullende nazorg is extra dienstverlening van ons voor u boven de Wettelijke nazorg voor via ons lopende financiële producten, financiële diensten of nevendiensten.

2.2 Abonnement

De tussen u en ons overeengekomen Opdracht om u Aanvullende Nazorg te geven op via ons lopende financiële producten, Financiële diensten of nevendiensten. De afspraken zijn vastgelegd in abonnementsvoorwaarden.

2.3 Accountant

De persoon die voor ons (heeft) (ge)werkt en een accountant is als bedoeld in artikel 1 van de Wet op het accountantsberoep en voldoet aan de Beroepsregels hiervoor.

2.4 Anderen

Alle personen – behalve u en wij – die niet bij de uitvoering van de Opdracht zijn betrokken

2.5 Belastingadvies

Het gebruikelijk adviseren ten aanzien van vraagstukken over belastingen, zoals:

- a. het verzorgen van fiscale aangiften;
- b. het namens u optreden in een fiscale verzoek-, bezwaar- en beroepsprocedure;
- c. het voeren van boekhoudingen voor u;
- d. het opstellen van jaarstukken en andere financiële overzichten voor u, zoals jaarrekeningen, jaarrapporten en kredietrapportages;
- e. alle andere werkzaamheden die te maken hebben met uw belastingverplichtingen, zoals afgesproken in de Opdracht.

2.6 Belastingadviseur

De persoon die voor ons (heeft) (ge)werkt en Belastingadvies geeft.

2.7 Beloning

De Beloning als bedoeld in artikel 6.1.

2.8 Beroepsregels

De (internationale) wettelijke (beroeps)regels en gedragsregels die gelden voor:

- a. alle Belastingadviseurs die zijn ingeschreven in het register van de Vereniging Register Belastingadviseurs of de organisatie die haar opvolgt;
- b. alle Accountants die zijn ingeschreven in het accountantsregister van de - Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants of de organisatie die haar opvolgt;
- c. alle financieel planners die zijn ingeschreven in het register van de Stichting Federatie Financieel Planners of de organisatie die haar opvolgt;
- d. alle erkende hypothecair planners die zijn ingeschreven in het register van de Nederlandse Vereniging van Erkend Hypothecair Planners of de organisatie die haar opvolgt;
- e. alle erkende financieel adviseurs die zijn ingeschreven in het register van de Stichting Erkend Hypotheekadviseur of de organisatie die haar opvolgt;
- f. alle Financieel adviseurs die voldoen aan de eisen van de vakbekwaamheid, zoals dat volgt uit de Wet op het financieel toezicht;
- g. alle overige beroepsaccreditaties, waar wij of onze werknemers of hulppersonen zich bij hebben aangesloten.

- 2.9 Documenten
Alle door u en ons aan elkaar gegeven informatie of gegevens en tijdens de Opdracht verzamelde of gemaakte gegevens en alle overige informatie van waarde voor de uitvoering van de Opdracht.
- 2.10 Factuurbedrag
Het bedrag dat u aan ons moet betalen, als bedoeld in artikel 7.1.
- 2.11 Factuurdatum
De datum die op de in artikel 7.4 bedoelde factuur staat.
- 2.12 Financieel adviseur
De persoon die voor ons (heeft) (ge)werkt en Financiële diensten (heeft) verricht en voldoet aan de beroepsregels hiervoor.
- 2.13 Financieel plan
Een Document en/of berekening waarin uw situatie, inkomen, uitgaven en vermogen van nu in kaart worden gebracht en er plan wordt gemaakt om een financieel doel in de toekomst te bereiken. In het plan worden meerdere routes om dit doel te bereiken berekend. Ook wordt er rekening gehouden met risico's die dat doel in de weg kunnen staan.
- 2.14 Financiële diensten
Het adviseren over, het bemiddelen in en het beheren van financiële producten (zoals verzekeringen, kredieten, rekeningen, pensioenen en beleggingsfondsen) van aanbieders en het geven van andere financiële diensten, zoals bedoeld in artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht.
- 2.15 Opdracht of Overeenkomst
De afspraak tussen u en ons, waarbij u ons vraagt om voor u bepaalde Werkzaamheden te doen. Dit is een opdracht tot dienstverlening in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek).
- 2.16 Overmacht
Een situatie waarbij het ons niet kan worden aangerekend dat wij een plicht uit de Opdracht niet kunnen uitvoeren omdat het niet onze schuld is of waarbij de wet, de Opdracht of het gewoonterecht zegt dat dit niet voor onze rekening komt, zoals bedoeld in artikel 6:75 van het Burgerlijk Wetboek.
- 2.17 Register Belastingadviseur
De Belastingadviseur die lid is van de Vereniging Register Belastingadviseurs en voldoet aan de beroepsregels hiervoor.
- 2.18 U
De persoon die aan ons Opdracht heeft gegeven tot het verrichten van Werkzaamheden of de persoon aan wie wij een aanbieding hebben gedaan. U bent opdrachtgever, zoals bedoeld in artikelen 7:400 e.v. van het Burgerlijk Wetboek.
- 2.19 Werkzaamheden
Alle door ons voor u uit te voeren Werkzaamheden, waarvoor u ons Opdracht heeft gegeven en die wij hebben aanvaard, en alle Werkzaamheden die hierdoor ontstaan.
- 2.20 Wettelijke nazorg
Wettelijke nazorg betekent onder meer het op tijd geven van informatie over belangrijke wijzigingen in de informatie over Financiële diensten en met name over financiële producten, voor zover dit belangrijk is voor een goede beoordeling van dit product of deze dienst.
- 2.21 Wij/ons
Eén of meerdere ondernemingen in de RK Groep. De RK Groep bestaat uit de volgende, met elkaar samenwerkende bedrijven:
- Coöperatie RK Groep U.A. (waaronder begrepen Raadgevers Kuijkhoven), gevestigd in De Bilt, KVK-nummer 54561965, en/of;

- Raadgevers Pensioen B.V. (waaronder begrepen RK Pensioen), gevestigd in De Bilt, KVK-nummer 32111957, en/of;
- Inzet met Zorg B.V., gevestigd in De Bilt, KVK-nummer 67667570, en/of;
- RK Accountants (een handelsnaam van A3accountants B.V.), gevestigd in De Bilt, KVK-nummer 80571670, en/of;
- Robbie Kompleet B.V., gevestigd in De Bilt, KVK-nummer 54590825.

Deze bedrijven zijn opdrachtnemer, zoals bedoeld in artikelen 7:400 e.v. van het Burgerlijk Wetboek. De Coöperatie RK Groep U.A. houdt de helft of meer van de aandelen in de andere bedrijven.

3 Wat wij doen

Wij voeren veel verschillende Werkzaamheden uit. Hieronder geven wij voorbeelden van de werkzaamheden van de bedrijf(sonderdelen):

- 3.1 De Coöperatie RK Groep U.A. doet, bijvoorbeeld, het volgende:
 - a. verzorgen van Financiële diensten;
 - b. maken van Financiële plannen;
 - c. maken en beoordelen van contracten, geven van juridische adviezen en het bemiddelen in de oplossing van verschillen van inzicht;
 - d. geven van adviezen op het gebied van personeel en organisatie;
 - e. geven van adviezen over de bedrijfsvoering van medici en paramedici binnen de gezondheidszorg;
 - f. bemiddelen bij en adviseren over het starten van een onderneming, het samengaan van meerdere ondernemingen, het samenwerken tussen ondernemers. Daarbij hoort ook de waardebeoordeling van ondernemingen, het controleren of nakijken van jaarstukken, het maken van contracten en het geven van fiscaal en/of juridisch advies.
- 3.2 Raadgevers Pensioen B.V. verzorgt vooral Financiële diensten voor werkgevers, ondernemers en (eventueel) hun werknemers over pensioenregelingen, pensioenaanvulling en het afdekken van risico's.
- 3.3 Inzet met Zorg B.V. geeft verzuimbegeleiding en doet, bijvoorbeeld, het volgende:
 - a. het aanbieden van arbodienstverlening;
 - b. begeleiding van werkgever en werknemer bij verzuim;
 - c. het voeren van salarisadministraties;
 - d. ondersteuning bij arbeids-juridische zaken;
 - e. ondersteuning op P&O-gebied.
- 3.4 RK Accountants werkt als Accountant.
- 3.5 Robbie Kompleet B.V. geeft Belastingadvies.

4 Hoe wij de Opdracht uitvoeren en wat wij mogen veranderen

- 4.1 Wij mogen beslissen welke personen de Werkzaamheden uitvoeren. De uitvoering kan worden gedaan door onze eigenaren, onze werknemers of door ons ingeschakelde hulppersonen. Indien het voor de uitvoering van de Opdracht nodig is geeft u onze eigenaren, onze werknemers of door ons ingeschakelde hulppersonen toegang tot uw onderneming en/of uw Documenten (zoals uw bedrijfsadministratie). Wij letten hierbij zoveel mogelijk op de door u aangegeven wensen over de uitvoering van de Werkzaamheden. Wij sluiten artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek uit.
- 4.2 Wij houden u op de hoogte van de uitvoering van de Werkzaamheden en laten u meteen weten wanneer de Opdracht klaar is, als u dat nog niet wist.

- 4.3 Wij zullen de Werkzaamheden naar beste inzicht, vermogen en inspanning en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren. Tenzij wij anders afspreken, staan wij niet in voor het door u gewenste resultaat van de Opdracht.
- 4.4 De Opdracht wordt uitgevoerd met inachtneming van de toepasselijke Beroepsregels en wat de wet van ons eist. U weet dat door toepassing van de Beroepsregels de Werkzaamheden van de Opdracht kunnen wijzigen.
- 4.5 Vanuit de wet of onze Beroepsregels zijn wij verplicht om te onderzoeken wie u bent en om door u gedane, ongebruikelijke betalingen – die wij tijdens de uitvoering van onze Werkzaamheden zien – te melden aan overheidsdiensten. In sommige situaties moeten wij een fraudemelding doen. Als het nodig is geeft u hierbij aan ons toestemming en medewerking voor het doorsturen van deze informatie aan de overheidsdiensten.
- 4.6 Wij houden van de Opdracht een werkdoossier aan met daarin kopieën van relevante Documenten. Deze kopieën zijn ons eigendom. Als er originele Documenten aan ons zijn gegeven, dan zullen wij deze aan u terugsturen.
- 4.7 U en wij vinden het goed dat wij voor de uitvoering van de Opdracht elektronische communicatiemiddelen gebruiken (zoals een e-mail en een elektronische handtekening als bedoeld in artikel 3:15a Burgerlijk Wetboek) en (cloud based) applicaties, netwerken, en elektronische opslag (zoals cloud-toepassingen). De data-uittreksels uit onze computersystemen zijn dwingend bewijs van (de inhoud van) de door ons verzonden elektronische communicatie en (de inhoud van) de door ons van of namens u ontvangen elektronische communicatie. U mag altijd tegenbewijs leveren aan ons.
- 4.8 In geval van elektronische verzending van Documenten (zoals belastingaangiften, jaarrekeningen, rapportages) van (en in opdracht van) u via ons aan Anderen, wordt u gezien als degene die deze Documenten ondertekent en verzendt.
- 4.9 Als u ons tijdens de uitvoering van de Opdracht ook vraagt om werkzaamheden uit te voeren, die niet vallen onder de afgesproken Werkzaamheden, vallen deze extra werkzaamheden onder een nieuwe Opdracht.
- 4.10 Als de voor de uitvoering van onze Werkzaamheden opgevraagde Documenten niet op tijd hebben ontvangen of onvolledig zijn, dan vallen de extra Werkzaamheden die daaruit volgen onder een nieuwe Opdracht.
- 4.11 Als wij in de Opdracht termijnen hebben genoemd, waarbinnen wij de Werkzaamheden uitvoeren, dan zijn wij niet direct in verzuim (als bedoeld in artikel 6:81 van het Burgerlijk Wetboek), tenzij wij schriftelijk anders zijn overeengekomen. Als wij over een termijn heengaan, dan kunt u ons daarvoor niet verantwoordelijk houden. Ook kunt u dan niet schadevergoeding of beëindiging van de Opdracht eisen. Als wij over een termijn heengaan, kunt u wel een nieuwe, redelijke termijn stellen, waarbinnen wij de Werkzaamheden alsnog moeten uitvoeren. Als wij dan over deze nieuwe, redelijke termijn heengaan, dan kunt u ons daar wel verantwoordelijk voor houden, zoals bedoeld in artikel 10.
- 4.12 Wij voeren de Opdracht alleen voor u uit. Anderen kunnen aan de inhoud van de Opdracht en de verrichte Werkzaamheden geen rechten ontlenen.
- 4.13 Als tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden blijkt dat de Opdracht alleen goed kan worden uitgevoerd als de Werkzaamheden wijzigen of worden aangevuld, zullen wij dit met u bespreken. Wij laten dan ook weten of deze wijzigingen/aanvullingen gevolgen hebben voor de kwaliteit van de Werkzaamheden, de Beloning binnen de Opdracht en de eerder afgesproken termijnen. Zodra u akkoord bent met deze wijzigingen/aanvullingen zullen wij de Opdracht hierop aanpassen. Wij zullen geen meerkosten in rekening brengen indien de wijziging/aanvulling het gevolg is van omstandigheden die volledig aan ons kan worden toegerekend.
- 4.14 Als u of wij Anderen inschakelen voor deze Opdracht, dan moeten zij zich ook houden aan de plichten in dit artikel.

5 Wat wij van u verwachten

- 5.1 U mag aan de uitvoering van de Werkzaamheden voor de Opdracht hoge eisen stellen. Voor de uitvoering van de Werkzaamheden vragen wij u ons bepaalde Documenten te geven. U bent verplicht om op tijd juiste, volledige en betrouwbare Documenten aan ons te geven die wij voor een goede uitvoering van de Werkzaamheden nodig hebben en om te kunnen voldoen aan de plichten vanuit onze Beroepsregels en de wet.
- 5.2 U staat ervoor in dat de Documenten op tijd worden aangeleverd en juist, volledig en betrouwbaar zijn, ook als deze Documenten van Anderen afkomstig zijn. Zo niet, dan zal de uitvoering van de Werkzaamheden misschien meer tijd kosten en is het mogelijk dat er een extra Beloning bij u in rekening worden gebracht bovenop de afgesproken Beloning. Ook hebben wij het recht om de uitvoering van de Werkzaamheden op tijdelijk te stoppen tot het moment dat wij van u op tijd de gevraagde juiste, volledige en betrouwbare Documenten hebben gekregen. Als wij overgaan tot het tijdelijk stoppen van de Werkzaamheden, dan laten wij u dat meteen weten. Dat doen wij ook als wij weer verdergaan met de uitvoering van de Werkzaamheden. Als u na drie waarschuwingen nog steeds niet op tijd de gevraagde juiste, volledige en betrouwbare Documenten aan ons heeft gegeven, mogen wij de Opdracht meteen beëindigen. De Beloning voor de door ons al verrichte Werkzaamheden, zal dan bij u in rekening worden gebracht. Heeft u al een Beloning aan ons betaald, dan krijgt u deze niet meer van ons terug.
- 5.3 Als er feiten en omstandigheden zijn die voor de uitvoering van de Werkzaamheden belangrijk kunnen zijn, dan moet u dat ons meteen aan ons doorgeven.

6 Beloning

- 6.1 Bij iedere Opdracht maken wij afspraken welke Beloning wij krijgen voor de Werkzaamheden die wij verrichten. Deze Beloning is niet afhankelijk van de uitkomst van de Werkzaamheden. De Beloning kan bestaan uit:
- een rechtstreekse vergoeding met een vast tarief;
 - een rechtstreekse vergoeding met een variabel tarief, die afhangt van de daadwerkelijk bestede uren en de geldende uurtarieven. Wij maken hiervoor een inschatting van de Werkzaamheden, de verwachte uren en de verwachte totale Beloning;
 - voor Aanvullende Nazorg: een rechtstreekse, periodiek terugkerende abonnementsvergoeding. De abonnementsvergoeding is een vast bedrag, maar kan voor de beheerwerkzaamheden van Inzet met Zorg B.V. en Raadgevers Pensioen B.V. ook afhankelijk worden gesteld van het aantal werknemers dat bij u in dienst is. Daarbij worden tussentijdse wijzigingen in aantallen werknemers naar evenredigheid verrekend;
 - voor Financiële diensten over beleggen in beleggingsfondsen: een rechtstreekse, periodiek terugkerende vergoeding van u aan ons met een variabel tarief, in de vorm van een percentage over het belegd vermogen of een rechtstreekse vergoeding met een vast tarief die niet afhangt van het belegd vermogen;
 - een vergoeding van de aanbieder van schadeverzekeringen aan ons voor Financiële diensten ten aanzien van schadeverzekeringen, als dit wettelijk is toegestaan;
 - een combinatie van vorenbedoelde vergoedingen.
- 6.2 Wij worden beloond voor de werkelijk bestede uren tegen de geldende uurtarieven (bijvoorbeeld als wij extra Werkzaamheden hebben verricht, zoals bedoeld in artikelen 4.9, 4.10 en 5.2), en:
- er geen afspraken zijn gemaakt over Beloning voor de Werkzaamheden, of;
 - er geen vast tarief is afgesproken en u de Opdracht tussentijds stopt;
 - er geen Abonnement is gesloten voor Aanvullende nazorg;
 - er wel een Abonnement is gesloten voor Aanvullende nazorg, maar er een overschrijding plaatsvindt in het aantal Werkzaamheden dat is afgesproken in het Abonnement. De Beloning heeft dan alleen betrekking op het aantal Werkzaamheden dat valt buiten het Abonnement.

- 6.3 De Beloning is exclusief reiskosten, andere onkosten en door Anderen bij ons in rekening gebrachte kosten voor de Opdracht. Ook is de Beloning zonder omzetbelasting en andere door de overheid verplichte heffingen. Deze kosten, belastingen en heffingen worden apart bij u in rekening gebracht.
- 6.4 Wij mogen ieder jaar op 1 januari de in artikel 6.1 onder a, b en c genoemde Beloningen wijzigen volgens de consumentenprijsindex (CPI) reeks alle huishoudens, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), uitgaande van basisjaar 2015 = 100. De gewijzigde Beloning wordt berekend door de huidige beloning te vermenigvuldigen met het consumentenprijsindexcijfer van oktober van het huidige jaar en de uitkomst daarvan te delen met het consumentenprijsindexcijfer van oktober van het jaar daarvoor. Wij laten u uiterlijk één maand voor de verhoging van de Beloning weten hoeveel deze verhoging is. De Beloning kan door deze wijziging nooit worden verlaagd.
- 6.5 Wij mogen van u een voorschot op de Beloning vragen. Als wij het gevraagde voorschot niet op tijd hebben ontvangen, dan mogen wij de Werkzaamheden uitstellen totdat u het voorschot heeft betaald.
- 6.6 De Beloning kan zonder belasting, met omzetbelasting of met assurantiebelasting (rekening houdend met de belastingwetten) per maand, per kwartaal, per jaar of na einde van de Werkzaamheden bij u in rekening gebracht.

7 Betaling van de Beloning

- 7.1 Op de factuur voor de Opdracht staat het Factuurbedrag. Het Factuurbedrag is voor onze Beloning, de eventuele kosten en de eventuele omzetbelasting of assurantiebelasting en andere door de overheid verplichte heffingen die u aan ons moet betalen.
- 7.2 Betaling van het Factuurbedrag moet gebeuren in Nederlandse valuta door bancaire overboeking naar of automatische incasso voor de op de factuur aangegeven bankrekening.
- 7.3 De dag van betaling is de dag van bijschrijving van het verschuldigde Factuurbedrag op onze bankrekening.
- 7.4 Zonder onze schriftelijke toestemming mag u niets van het Factuurbedrag aftrekken, of iets met het Factuurbedrag verrekenen.
- 7.5 Op uw factuur staat wanneer uw factuur betaald moet zijn. Staat de betalingstermijn niet op de factuur, dan mag u uitgaan van betaling binnen 18 kalenderdagen na Factuurdatum. Als betaling uitblijft zal u tot 32 dagen na Factuurdatum aan betaling van het Factuurbedrag worden herinnerd.
- 7.6 Als u niet binnen de in artikel 7.5 genoemde termijn heeft betaald, bent u voor de wet "in verzuim" (als bedoeld in artikel 6:81 van het Burgerlijk Wetboek). Wij moeten u daarvoor niet apart waarschuwen. U heeft dan nog 10 kalenderdagen om het Factuurbedrag alsnog te voldoen. Daarna brengen wij wettelijke (handels)rente extra bij u in rekening, tot de dag waarop u het Factuurbedrag voldoet. Daarnaast kunnen wij ook het Factuurbedrag en de wettelijke rente via een incassokantoor, een gerechtsdeurwaarder of via de rechter door u betaald laten krijgen. De incassokosten moet u dan ook betalen.
- 7.7 Als er een gezamenlijke Opdracht aan ons is gegeven, dan kunnen wij iedere Opdrachtgever aanspreken (hoofdelijk) aanspreken op betaling van het gehele Factuurbedrag.
- 7.8 De factuur moet ook betaald worden als u een klacht heeft over onze Werkzaamheden. Met u bespreken wij hoe wij u tegemoet komen als wij het eens zijn met uw klacht. Na 60 dagen kunt u geen klacht meer indienen.

8 Wanneer begint en eindigt de Opdracht?

- 8.1 De Opdracht begint op het moment dat u de Opdracht schriftelijk of elektronisch aan ons bevestigt. Als de Opdracht mondeling is bevestigd, of als de opdrachtbevestiging (nog) niet retour is ontvangen, dan gaan wij er vanuit dat de Opdracht gestart is op het moment dat wij op uw verzoek met de uitvoering van de Opdracht zijn gestart.
- 8.2 Wij mogen, zonder opgaaf van redenen, Opdrachten weigeren voordat de Opdracht is gestart, ook nadat wij u hiervoor een aanbod hebben gedaan.
- 8.3 Als een Opdracht is gestart, dan mag de Opdracht altijd en direct tussendoor beëindigd worden als wij het samen daarover eens zijn.
- 8.4 Als een Opdracht is gestart en geen einddatum is afgesproken, dan mag u en dan mogen wij de Opdracht schriftelijk of elektronisch met onmiddellijke ingang opzeggen. Er geldt dan een opzegtermijn van één maand die ingaat op de dag dat wordt opgezegd. U mag ervan uitgaan dat Abonnementen en Opdrachten voor de Accountant en de Belastingadviseur geen einddatum hebben, tenzij schriftelijk een einddatum is overeengekomen.
- 8.5 Als een Opdracht is gestart en wel een einddatum is afgesproken, dan eindigt de Opdracht op de einddatum, zonder dat opzegging is vereist.
- 8.6 Anders dan gezegd in artikel 8.4 eindigen Opdrachten voor Financiële diensten over adviseren of bemiddelen vanzelf nadat het advies is gegeven of de bemiddeling is afgerond, zoals bedoeld in artikel 2.14.
- 8.7 Financiële diensten die gaan over beheren, zoals bedoeld in artikel 2.14, starten zodra de bemiddeling is afgerond – of op een andere datum als dat in de Aanvullende nazorg is afgesproken – en hebben geen einddatum. Artikel 8.4 geldt hier dan ook voor. Voor deze Financiële diensten geldt een Beloning, zoals bedoeld in artikel 6.1 onder c, d en e.
- 8.8 De Opdracht kan ook direct schriftelijk of elektronisch worden ontbonden – zonder dat er rekening dient te worden gehouden met een opzegtermijn – in de volgende gevallen:
- als er voor u of ons surseance van betaling is aangevraagd of u of wij al in surseance van betaling zitten;
 - als u of wij failliet word(t)(en) verklaard of uw of ons faillissement is aangevraagd;
 - als u opzegt, zoals bedoeld in artikel 9 lid 2;
 - als u of wij de plichten uit de Opdracht niet na kunnen komen, zoals bedoeld in boek 6 van het Burgerlijk Wetboek;
 - als wij het onderzoek naar wie u bent, zoals bedoeld in artikel 4 lid 5, niet kunnen doen;
 - als wij een ongebruikelijke betaling hebben gezien en gemeld, zoals bedoeld in artikel 4 lid 5;
 - als wij de onderneming, met wie u de Opdracht bent aangegaan, beëindigen en de Werkzaamheden niet worden overgenomen door een andere onderneming in de RK Groep (zie artikel 2.21) of door Anderen;
- 8.9 Als er al Werkzaamheden vóór de datum van einde van de Opdracht zijn uitgevoerd, bent u wel verplicht om de Beloning (voor de al uitgevoerde Werkzaamheden) en de al door ons gemaakte kosten, maar ook de heffingen, zoals bedoeld in artikel 6.3, aan ons te betalen. Wij hebben altijd het recht om (aanvullende) schadevergoeding aan u te vragen.
- 8.10 Indien de Opdracht eindigt en u heeft aan ons de Beloning, de kosten, de belastingen en de heffingen betaald, zoals bedoeld in artikel 8.9, dan zullen wij – in overleg met u – ervoor zorgen dat de Werkzaamheden en de Documenten aan Anderen worden overgedragen, tenzij er feiten en omstandigheden zijn die hebben geleid tot beëindiging van de Opdracht die voor rekening komen van u en die zo zwaarwegend zijn dat niet van ons kan worden verwacht dat wij meewerken aan deze overdracht. Voor zover de overdracht van de Werkzaamheden voor ons extra kosten met zich meebrengen, worden deze aan u in rekening gebracht.

- 8.11 Als betaling van de in artikel 8.10 bedoelde Beloning en kosten niet de schade dekt die wij lijden door het einde van de Opdracht, dan mogen wij altijd aan u vragen deze schade aan ons te vergoeden.
- 8.12 Als u na het einde van de Opdracht nog iets van ons te eisen hebt in het kader van deze Opdracht, dan eindigt dit recht twaalf maanden nadat u bekend werd of bekend had kunnen zijn met dit recht, tenzij deze algemene voorwaarden hierover iets anders zeggen. U mag trouwens altijd een beroep doen op de klachtenregeling, zoals bedoeld in artikel 12. Daarvoor geldt deze beperking niet. Wel kunnen de in artikel 12 bedoelde klachteninstanties eigen beperkingen hanteren. Informeer daarvoor naar de betreffende klachtenreglementen.

9 Wat als wij de Opdracht – buiten onze schuld – om niet kunnen uitvoeren

- 9.1 Als wij onze plichten uit de Opdracht niet, niet op tijd of niet goed kunnen uitvoeren als gevolg van Overmacht, dan worden die plichten tijdelijk gestopt totdat wij deze plichten kunnen uitvoeren. Tot dat moment kunt u ons niet houden aan het uitvoeren van de plichten uit de Opdracht.
- 9.2 In geval van Overmacht mag u altijd de Opdracht helemaal of voor een deel direct opzeggen.
- 9.3 Als wij bij het ontstaan van de Overmacht al een deel van onze plichten uit de Opdracht hebben uitgevoerd, mogen wij de Beloning en de in artikel 6.3 bedoelde kosten, belastingen en heffingen voor deze Werkzaamheden bij u in rekening brengen en moet u deze Beloning, kosten, belastingen en heffingen aan ons betalen, ook al zijn niet alle plichten uit de Opdracht uitgevoerd.

10 Hoe wij omgaan met vergoeding van schade

- 10.1 Als u schade lijdt doordat wij (waaronder de in artikel 1.12 genoemde personen) bij het uitvoeren van de Opdracht of op een andere manier iets niet, niet goed of niet op tijd hebben gedaan – en er is geen sprake van Overmacht, zoals bedoeld in artikel 9 – dan kunt u ons verantwoordelijk houden voor vergoeding van de schade. In zo'n geval vragen wij u om eerst een klacht in te dienen, zoals bedoeld in artikel 12, zodat wij de klacht en uw schade eerst zelf goed kunnen beoordelen. Ook kunnen en mogen wij dan – als het nog mogelijk is – de schade terugdraaien of beperken door (herstel)Werkzaamheden. Ook verwachten wij van u dat – indien (nog) mogelijk – u schadebeperkende maatregelen neemt.
- 10.2 De schade die voor vergoeding in aanmerking komt is de zogenaamde directe schade. Onder directe schade wordt – onder meer – verstaan: de gemaakte redelijke kosten voor het vaststellen van de oorzaak en omvang van de schade, de gemaakte redelijke kosten om onze Werkzaamheden aan te laten sluiten bij wat wij in de Opdracht hebben toegezegd te zullen doen en de gemaakte redelijke kosten voor het voorkomen of beperken van de schade.
- 10.3 Wij hebben voor alle in artikel 2.21 genoemde ondernemingen een verzekering afgesloten die dekking biedt voor schade die verband houdt met beroepsfouten, zoals bedoeld in artikel 10.1. Wij zorgen er ook voor dat deze verzekering in stand blijft zolang deze ondernemingen bestaan. Ook zorgen wij voor een zogenaamde uitloopdekking voor het geval een onderneming ophoudt te bestaan. Wij sturen u kosteloos een kopie van de polisvoorwaarden van deze verzekering, als u daarom vraagt. Of een schade onder de dekking valt hangt af van de voorwaarden van deze verzekering én of de schade ons kan worden aangerekend. Dat beoordeelt de verzekeraar. Als u schade heeft die minder bedraagt dan het eigen risico van deze verzekering, dan zullen wij deze schade niet laten beoordelen door de verzekeraar maar deze zelf beoordelen.
- 10.4 Als een schade ons kan worden aangerekend, als bedoeld in artikel 10.1, dan bedraagt de schadevergoeding die aan u vergoed wordt in eerste instantie niet meer dan de uitkering van de in artikel 10.3 bedoelde verzekeraar plus het eigen risico van deze verzekering.

- 10.5 Als de verzekeraar echter geen dekking biedt voor vergoeding van schade, dan bedraagt de schadevergoeding niet meer dan de tussen u en ons overeengekomen Beloning (exclusief omzetbelasting of assurantiebelasting) voor uitvoering van de opdracht, zoals bedoeld in artikel 6, en zeker niet meer dan driehonderdduizend euro (€ 300.000,-). Als de Opdracht geen vaste einddatum heeft en al meer dan één (1) jaar heeft gelopen dan wordt het hiervoor bedoelde maximum gesteld op eenmaal het bedrag van de Beloning, als bedoeld in artikel 6, die in de twaalf maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade door ons aan u in rekening is gebracht, en zeker niet meer dan driehonderdduizend euro (€ 300.000,-).
- 10.6 Dat deel van de schade dat betrekking heeft op Werkzaamheden van de door ons ingeschakelde hulppersonen, als bedoeld in artikel 1.12, wordt alleen vergoed als wij of onze verzekeraar deze schade op deze hulppersonen kan/kunnen verhalen. U machtigt ons om schadevergoeding-beperkende voorwaarden van deze hulppersonen te aanvaarden.
- 10.7 U mag nooit rechtstreeks schadevergoeding vragen van de in artikel 1.12 genoemde personen, die voor de uitvoering van de Opdracht zijn ingeschakeld.
- 10.8 Indien meerdere schades zijn ontstaan uit de uitvoering van een Opdracht, dan worden deze voor de werking van dit artikel als één schade gezien.
- 10.9 Vergoeding van de volgende schades sluiten wij uit:
- a. bij u of Anderen ontstane schade die door u zelf is veroorzaakt, bijvoorbeeld door opzet of bewuste roekeloosheid;
 - b. bij u of Anderen ontstane schade die het gevolg is van het niet, niet op tijd of onvolledig geven van Documenten van u aan ons en ook het geven van Documenten die onjuist zijn;
 - c. bij u of Anderen ontstane indirecte schade, daaronder begrepen: gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en andere gevolgschade;
 - d. bij u of Anderen ontstane schade die het gevolg is van het niet-opvolgen van adviezen die wij aan u hebben gegeven;
 - e. bij u of Anderen ontstane schade, die voortvloeit uit fouten in de door ons gebruikte software of andere computerprogrammatuur;
 - f. bij u of Anderen ontstane schade, die het gevolg is van het gebruik van elektronische middelen van communicatie, netwerken, applicaties, elektronische opslag, of overige systemen waaronder – maar niet beperkt tot – schade ten gevolge van niet-aflevering of vertraging bij de aflevering van elektronische communicatie, omissies, vervorming, onderschepping of manipulatie van elektronische communicatie door derden of door programmatuur/apparatuur gebruikt voor verzending, ontvangst of verwerking van elektronische communicatie, overbrenging van virussen en het niet of niet goed functioneren van het telecommunicatienetwerk of andere voor elektronische communicatie benodigde middelen, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of grove schuld van ons.
 - g. bij u of Anderen ontstane schade die is ontstaan doordat wij ons hebben gehouden aan onze Beroepsregels;
 - h. bij u of Anderen ontstane schade in verband met het elektronisch verzenden van (elektronische) jaarstukken en het digitaal deponeren daarvan bij de Kamer van Koophandel;
 - i. bij u of Anderen ontstane schade, die het gevolg is van het feit dat u premies en/of renten voor door ons voor u bemiddelde financiële producten, zoals bedoeld in artikel 2.14, niet (op tijd) heeft voldaan;
 - j. bij u of Anderen ontstane schade, die het gevolg is van het verstrijken van een financieringsvoorbehoud in een overeenkomst die u bent aangegaan;
 - k. bij u of Anderen ontstane schade, die is ontstaan doordat een aanbieder van een (hypothecair) krediet, zoals bedoeld in artikel 2.14, er niet of niet op tijd voor zorgt dat de documenten die nodig zijn voor het vestigen van een recht van hypotheek klaar zijn en/of het krediet niet of niet op tijd bij de notaris op de rekening staat;

- l. bij u of Anderen ontstane schade die het gevolg is van verschillen tussen de bij de advisering of bemiddeling een financieel product met een beleggingscomponent gemaakt rendementsprognose en de daadwerkelijke ontwikkeling van beleggingsresultaten van dit product.
 - m. bij u of Anderen ontstane schade als gevolg van een bij u opgelegde (bestuurlijke) boete door de toezichthoudende autoriteit tenzij de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van ons;
 - n. bij u of Anderen ontstane schade in verband met verzuimbegeleiding indien de door ons ingeschakelde arbodienst lopende ziektegevallen overneemt van uw voormalige arbodienst, voor zover deze schade is ontstaan in de periode vóór overgang naar de nieuwe arbodienst.
- 10.10 Als u vergoeding van door u geleden schade wilt, dan eindigt dit recht twaalf maanden nadat u bekend werd of bekend had kunnen zijn met dit recht, tenzij deze algemene voorwaarden hierover iets ander zeggen.
- 10.11 Tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van ons, vrijwaart of beschermt u ons tegen alle schadeclaims van Anderen, waaronder begrepen:
- a. schades die terug te voeren zijn op dat u ons niet, niet op tijd, onvolledig of onjuiste Documenten heeft gegeven;
 - b. schades die door u zelf zijn veroorzaakt en waarbij wij, bijvoorbeeld, als medepleger zijn aangemerkt van een wegens fiscaal verzuim opgelegde bestuurlijke boete.

11 Geheimhouding en hoe om te gaan met wat wij hebben bedacht, geschreven of gemaakt

- 11.1 Wij houden ons aan de wet- en regelgeving in het kader van de verwerking van persoonsgegevens. Hoe wij dat doen staat in onze Privacyverklaring.
- 11.2 U mag er van uitgaan dat wij alle informatie (zoals de Documenten) die wij tijdens de uitvoering van de Opdracht van u hebben gekregen of de uitkomsten van verwerking van deze informatie niet aan Anderen bekend zullen maken, tenzij:
- a. het nodig is voor de uitvoering van de Opdracht, of;
 - b. u hier ons toestemming voor geeft, of;
 - c. wij die informatie van de wet of van onze Beroepsregels bekend moeten maken, of;
 - d. wij voor onszelf optreden in een tucht-, civiele-, arbitrale-, bestuursrechtelijke- of strafprocedure, en deze stukken hierin belangrijk zijn.
- 11.3 Wij mogen de in artikel 11.2 bedoelde informatie niet gebruiken voor een ander doel dan waarvoor wij deze hebben gekregen. Wij mogen wel de cijfermatige uitkomsten na verwerking de in artikel 11.2 bedoelde informatie gebruiken voor statistische of vergelijkende doelen, zolang die uitkomsten niet tot u te herleiden zijn.
- 11.4 Als het voor de uitvoering van de Opdracht nodig is of het door de wet of vanuit onze Beroepsregels verplicht is gesteld, mogen wij de in artikel 11.2 bedoelde informatie in een vertrouwelijk collegiaal overleg binnen onze organisatie bespreken.
- 11.5 Alles wat wij voor de uitvoering van de Opdracht hebben bedacht, geschreven of gemaakt blijft – als dat wettelijk mogelijk is – ons eigendom, tenzij dit eigendom aan Anderen toekomt.
- 11.6 U mag dat wat wij voor de uitvoering van de Opdracht hebben bedacht, geschreven of gemaakt, zoals onze adviezen, (model)contracten, berekeningen, of dat wat Anderen hebben bedacht, geschreven of gemaakt waar wij gebruik van hebben gemaakt voor de uitvoering van de Opdracht, zoals rapportages en applicaties, niet aan Anderen geven, kopiëren, bekend maken of daarvan profiteren, behalve als wij u hiervoor schriftelijk toestemming geven. U heeft geen toestemming nodig als:

- a. u een deskundig oordeel van Anderen wilt verkrijgen over hoe wij de Werkzaamheden hebben uitgevoerd, op voorwaarde dat u die Anderen ook verplicht om zich te houden aan de afspraken die voor u gelden in dit artikellid, of;
- b. dit uit de Opdracht volgt, of;
- c. wij u toestemming geven om iets bekend te maken, of;
- d. u van de wet of uw Beroepsregels iets bekend moet maken, of;
- e. u voor uzelf optreedt tucht-, civiele-, of strafprocedure, en deze informatie hierin belangrijk is.

12 Heeft u klachten?

- 12.1 Als u een klacht heeft, dan laat u merken dat u ontevreden bent over de uitvoering van de Opdracht en/of de Werkzaamheden. Wij horen dat dan graag zo snel mogelijk van u. U kunt dan gebruik maken van onze interne klachtenprocedure die op onze websites te vinden zijn.
- 12.2 Als u – na het doorlopen van de interne klachtenprocedure – er niet met ons uit bent gekomen, dan is er sprake van een geschil over de uitvoering van de Opdracht en/of de Werkzaamheden, zodra u en/of wij dat aangeven dat dat het geval is.
- 12.3 De hoofdregel is dat alleen de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht, over een geschil over de uitvoering van de Opdracht en/of de Werkzaamheden mag oordelen. In de volgende gevallen kunt u ook de volgende procedures doorlopen:
 - a. Heeft u een klacht over of een geschil met een Register Belastingadviseur, dan kunt u terecht bij de Raad van Tucht van het Register Belastingadviseurs. De Raad van Tucht zal – voordat zij de klacht in behandeling neemt – u en ons voorstellen door middel van mediation tot een oplossing van het geschil te komen. Voor toegang tot Raad van Tucht is het niet nodig dat u eerst de interne klachtenprocedure heeft doorlopen.
 - b. Heeft u een klacht over of een geschil met een Accountant, dan kunt u terecht bij de Raad voor Geschillen, de Accountantskamer (tuchtrecht) of de Klachtencommissie van de Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) (klachtrecht). U hoeft dan niet eerst de interne klachtenprocedure hebben doorlopen.
 - c. Heeft u een klacht over of een geschil met een Financieel Adviseur, dan kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) in Den Haag. Voor toegang tot het Kifid moet u wel eerst de interne klachtenprocedure hebben doorlopen.
 - d. Heeft u een klacht over of een geschil met een Financieel Planner, dan kunt u terecht bij de Commissie van Toezicht van de Federatie Financieel Planners. U hoeft dan niet eerst de interne klachtenprocedure hebben doorlopen.
 - e. Heeft u een klacht over of een geschil met één van de bedrijfsartsen die bij de uitvoering van de in artikel 3.3 bedoelde Werkzaamheden is ingeschakeld, dan kunt u naar het UWV voor een deskundigenoordeel als u het niet eens bent met het advies van deze bedrijfsarts, naar de onafhankelijke geschilleninstantie van Stichting DOK voor klachten over de bedrijfsarts die vallen onder de Wet kwaliteit, klachten en gezondheidszorg (Wkkgz) en naar het Regionaal Tuchtcollege voor tuchtklachten over deze bedrijfsarts.
- 12.4 Op alle Opdrachten, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.