

# Algemene Voorwaarden

## Pitaal, Pensioen & Inkomen

### Artikel 1: Pitaal en Algemene Voorwaarden

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden worden gehanteerd door Pitaal, Pensioen en & Inkomen VOF, hierna te noemen “PITAAL” en zijn mede bedongen ten behoeve van de vennoten/eigenaren van Pitaal, Pensioen & Inkomen en alle hiervoor werkzame personen.
- 1.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door PITAAL gedane adviezen, op het aanbieden, beoordelen, opvragen en het maken van offertes, acceptaties daarvan en door PITAAL gesloten overeenkomsten waarbij PITAAL zich verplicht tot het leveren van diensten of de uitvoering van een opdracht, waaronder risicomanagement. Hieronder wordt ook verstaan: schadebegeleiding, onderhandelen met verzekeraars, makelaars en intermediairs en overige partijen ten behoeve van opdrachtgever. Verder zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing op werkzaamheden die niet nader genoemd zijn maar redelijkerwijs te relateren zijn aan het risicomanagement en beheer van risico's eveneens ten behoeve van opdrachtgever.

### Artikel 2: Definities

- 2.1 *Financieel Product of Financiële Producten:*  
Een verzekering, pensioen, beleggings- of spaarrekening, bancair product of ieder ander financieel product of dienst waarover PITAAL zal adviseren en/of waarin zij zal bemiddelen.
- 2.2 *Financiële Instelling(en):*  
De partij(en) bij wie een financieel product voor de opdrachtgever wordt afgesloten.
- 2.3 *Opdracht en/of Opdrachten:*  
De door de opdrachtgever aan PITAAL verstrekte opdracht te adviseren en/of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product, dan wel productonafhankelijk te adviseren, dan wel te adviseren op het gebied van risicomanagement, dan wel het geheel/gedeeltelijk beheer te voeren over zijn/haar assurantieportefeuille.

### 2.4 *Opdrachtgever:*

De natuurlijke persoon of rechtspersoon aan wie PITAAL enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten. Waar in deze voorwaarden opdrachtgever wordt genoemd zijn behalve deze ook bedoeld diens vertegenwoordigers, gemachtigden, erfgenamen en andere rechtverkrijgenden.

### 2.5 *Voorwaarden:*

De voorwaarden die van toepassing zijn op door PITAAL gegeven adviezen en/of een door PITAAL geadviseerd en/of bemiddeld financieel product.

### Artikel 3: Opdracht

- 3.1 Een overeenkomst tussen de opdrachtgever en PITAAL wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat PITAAL een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. PITAAL is bevoegd om aan haar verstrekte opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan de opdrachtgever heeft verstuurd.
- 3.2 PITAAL heeft het recht zonder opgaaf van redenen een opdracht te annuleren of verdere deelname te weigeren of in te trekken. PITAAL zal de opdrachtgever hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen. De opdrachtgever heeft dan recht op terugbetaling van het door deze aan PITAAL betaalde bedrag naar rato van de totale opdracht.
- 3.3 PITAAL houdt zich het recht voor om het aangeboden programma van de activiteit te wijzigen of aan te passen, een en ander na overleg met de opdrachtgever.
- 3.4 Aan PITAAL verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van PITAAL, niet tot resultaatsverplichtingen.

- 3.5 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door PITAAL opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijnen.
- 3.6 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden binden PITAAL slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen PITAAL en de opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 3.7 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar de opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door PITAAL zonder voorbehoud schriftelijk zijn aanvaard.
- 3.8 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.
- 3.9 De administratie van PITAAL biedt volledig bewijs tenzij de opdrachtgever tegenbewijs levert.

#### **Artikel 4: Aanbiedingen en offertes van financiële instellingen en adviezen van PITAAL**

- 4.1 Door PITAAL (namens financiële Instellingen) gepresenteerde aanbiedingen, offertes of tarieven zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële Instelling.
- 4.2 Aan door PITAAL gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en van overige berekeningen en de eventuele doorwerking daarvan in de lasten van de opdrachtgever, kan de opdrachtgever geen rechten ontlenen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse wijzigingen waaronder rente- en premiewijzigingen.
- 4.3 Door PITAAL verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde

veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving.

#### **Artikel 5: Communicatie**

- 5.1 Door PITAAL verstrekte algemene informatie op internet en/of schriftelijk en/of op aanvraag en op iedere andere wijze, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door PITAAL gegeven advies.
- 5.2 Totdat een adreswijziging aan PITAAL bekend is gemaakt, mag PITAAL erop vertrouwen dat de opdrachtgever bereikbaar is op het door hem/haar eerder opgegeven adres, waaronder begrepen zijn/haar emailadres.
- 5.3 Wijzigingen welke van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de opdracht (waaronder emailadres), dient de opdrachtgever onverwijld aan PITAAL mede te delen.
- 5.4 De opdrachtgever gaat akkoord met elektronische communicatie.

#### **Artikel 6: Inschakeling derden**

- 6.1 Het is PITAAL toegestaan om bij de uitvoering van (een deel van) de werkzaamheden zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever, te laten verrichten door een door PITAAL aan te wijzen persoon of derde als dit naar het oordeel van PITAAL wenselijk is. Dit kan ook betreffen door externe adviseurs opgestelde adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc. Hierbij zal PITAAL bij het inschakelen van derden zoveel mogelijk van tevoren overleg plegen met de opdrachtgever en bij de selectie van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. De met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten worden doorbelast aan de opdrachtgever. PITAAL is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 6.2 PITAAL is, op gelijke wijze als voor haar eigen werknemers, verantwoordelijk voor de door haar bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht ingeschakelde derden zoals

uitzendkrachten en inleenkrachten. Als zodanig zijn niet aan te merken externe adviseurs in de zin van artikel 6.1 zoals accountants, advocaten, fiscalisten enz..

#### **Artikel 7: Honorarium en betaling**

- 7.1 Partijen spreken bij het sluiten van de overeenkomst af op welke wijze het honorarium van PITAAL wordt voldaan. Het honorarium kan begrepen zijn in de aan de opdrachtgever (al dan niet namens of door een verzekeraar of financiële instelling) in rekening te brengen bedragen, via een abonnement, middels een vaste vergoeding of er kan een uurtarief worden overeengekomen. PITAAL is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het sluiten van de overeenkomst stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de overeenkomst nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van PITAAL beïnvloeden.
- 7.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan de opdrachtgever doorberekend.
- 7.3 Facturen/Nota's van PITAAL dienen door de opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door PITAAL voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of op de factuur/nota anders is vermeld. Premies dienen echter volgens de Voorwaarden te worden betaald. Wordt er gefactureerd door verzekeraar, serviceprovider of andere derden dan gelden de incassoregels van die partijen.
- 7.4 Voor zover PITAAL namens een financiële Instelling renten en/of premies aan de opdrachtgever in rekening brengt, dient de opdrachtgever zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, voldoen van in rekening gebrachte premies en/of rente, overeenkomstig de voorwaarden, tot gevolg kan hebben dat de door hem/haar afgesloten financiële producten geen dekking bieden voor het verzekerde risico.

- 7.5 Verrekening door de opdrachtgever van door PITAAL voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen met een door de opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door de opdrachtgever in verband met een door hem/haar gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door PITAAL uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 7.6 Indien de opdrachtgever de door PITAAL in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is de opdrachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien de opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan PITAAL te voldoen kan PITAAL de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval de opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten wordt vastgesteld op basis van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- 7.7 Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 7.8 Indien de kredietwaardigheid van de opdrachtgever daartoe, naar het oordeel van PITAAL, aanleiding geeft, is PITAAL bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn/haar betalingsverplichtingen heeft verschaft.

#### **Artikel 8: Verplichtingen van de opdrachtgever**

- 8.1 De opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie

verstrekken aan PITAAL die PITAAL nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de contactgegevens, burgerlijke staat, gezinssamenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie, de bedrijfsbestemming, de bedrijfsomvang, het voorraadbeheer, bankrekeningnummer en overige als relevant te beschouwen wijzigingen, welke kunnen maken dat PITAAL haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

- 8.2 PITAAL kan slechts ten opzichte van de opdrachtgever aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen indien de opdrachtgever artikel 8.1 naleeft.
- 8.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van PITAAL zijn gesteld, of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn/haar (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is PITAAL bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht.
- 8.4 De opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem/haar aan PITAAL verschaft informatie.
- 8.5 De opdrachtgever is verplicht zijn/haar gegevens en financiële producten regelmatig te controleren. Bij onregelmatigheden moet hij daarvan zo spoedig mogelijk melding maken bij PITAAL.

#### **Artikel 9: Aansprakelijkheid van PITAAL**

- 9.1 Iedere aansprakelijkheid, contractueel en buitencontractueel, van PITAAL alsmede van haar vennoten, eigenaren, haar werknemers en de door PITAAL bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het

bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van PITAAL wordt uitgekeerd, inclusief het door PITAAL te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

- 9.2 In het geval de in artikel 9.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van PITAAL in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid, contractueel en buitencontractueel, van PITAAL alsmede van vennoten, eigenaren, haar werknemers en de door PITAAL bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal het totaal van het, ter zake de opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan de opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium. Indien PITAAL geen honorarium voor haar dienstverlening aan de opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van PITAAL beperkt tot de door de financiële Instelling aan PITAAL vergoede provisie(s), met betrekking tot het financiële product waar uw aanspraak betrekking op heeft, verminderd met verleende retourprovisie, gedurende de 12 maanden na ontstaan van de schade.
- 9.3 De uitvoering van de verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor de opdrachtgever geen rechten ontleen.
- 9.4 PITAAL is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de opdrachtgever verstrekte inlichtingen.
- 9.5 PITAAL is tegenover opdrachtgevers nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door PITAAL gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door PITAAL kan worden

verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.

- 9.6 PITAAL is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat aan PITAAL verzonden (email)berichten PITAAL niet hebben bereikt.
- 9.7 PITAAL is nimmer aansprakelijk voor schades die direct of indirect voortvloeien uit een (tegenvallende) waardeontwikkeling van financiële producten en/of (het tegenvallen van) resultaat, rendement, rentabiliteit e.d. van financiële producten.
- 9.8 PITAAL is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat de opdrachtgever de aan hem/haar in rekening gebrachte premies en/of renten voor door hem/haar, na bemiddeling van PITAAL afgesloten financiële producten, niet of niet tijdig heeft voldaan.
- 9.9 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van PITAAL voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar werknemers.
- 9.10 De opdrachtgever is gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met PITAAL indien PITAAL zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen ten opzichte van de opdrachtgever te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door de opdrachtgever te worden nagekomen.
- 9.11 De opdrachtgever vrijwaart PITAAL en stelt PITAAL schadeloos tegen aanspraken van derden die op enigerlei wijze samenhangen met de werkzaamheden voor de opdrachtgever verricht, tenzij die aanspraken het gevolg zijn van opzet of grove nalatigheid van PITAAL.

#### **Artikel 10: Overmacht**

- 10.1 PITAAL is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor PITAAL redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van

buiten toedoen van PITAAL ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

- 10.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van PITAAL geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor haar risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij haar leveranciers (waaronder van nutsvoorzieningen en/of financiële Instellingen en/of dataopslag), onderaannemers, vervoerders 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 PITAAL kan worden gevergd.

#### **Artikel 11: Privacy**

Naast deze Algemene Voorwaarden is de privacyverklaring van PITAAL van toepassing. Deze kunt u raadplegen op [www.pitaal.nl](http://www.pitaal.nl).

#### **Artikel 12: Klachteninstituut**

PITAAL is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.018752. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen, overeenkomsten, adviezen en overige diensten waarop de onderhavige Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de opdrachtgever voor niet bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.

#### **Artikel 13: Verval van recht**

- 13.1 Klachten met betrekking tot door PITAAL 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 in geval van zakelijke opdrachtgevers en 1 jaar in geval van particuliere opdrachtgevers nadat de



opdrachtgever de stukken, informatie of factuur waarop zijn/haar klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door hem/haar geconstateerde tekortkoming in de prestatie van PITAAL te worden ingediend bij PITAAL. Het indienen van een klacht schort nimmer de (betalings)verplichtingen van de opdrachtgever op.

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

#### **Artikel 14: Wijziging en aanvulling Algemene Voorwaarden**

- 14.1 PITAAL mag deze Algemene Voorwaarden wijzigen of aanvullen. Wijzigingen en

aanvullingen worden bekendgemaakt op de website van PITAAL. Tevens zal de opdrachtgever elektronisch of schriftelijk worden geïnformeerd.

- 14.2 De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen na 30 dagen, nadat de wijzigingen en aanvullingen bekend zijn gemaakt, voor zowel PITAAL als de opdrachtgever bindend zijn.

#### **Artikel 15: Toepasselijk recht**

- 15.1 Op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, adviezen en overige diensten van PITAAL is het Nederlandse recht van toepassing.
- 15.2 In het geval een geschil voortvloeiend uit aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, adviezen en overige diensten waarop de onderhavige Algemene Voorwaarden van toepassing zijn wordt voorgelegd aan de burgerlijke rechter, is de rechtbank te Almelo bij uitsluiting bevoegd om van het geschil kennis te nemen.

#### **Dienstenwijzer**

PITAAL heeft een dienstenwijzer en een tarievenkaart waarnaar wij u verwijzen voor meer informatie over de dienstverlening en werkwijze van PITAAL.