

# Algemene Voorwaarden NLPensioen

## 1 Algemeen

---

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen als volgt gebruikt, voor zover uit de aard of de strekking van de bedingen niets anders voortvloeit.

- 1.1 Financieel Product of Financiële producten: een verzekering, pensioen, beleggings- of spaarrekening, bancaire product, of ieder ander financieel product of dienst waarover NLPensioen zal adviseren en/of bemiddelen.
- 1.2 NLPensioen: Dolf Wietzema Menkhorst handelend onder de naam NLPensioen, kantoorhoudende te (2042 XJ) Zandvoort aan de Zandvoortselaan 125, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34380189.
- 1.3 Opdrachtgever (in mannelijk enkelvoud): ieder partij met wie NLPensioen een Overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten.
- 1.4 Overeenkomst/Opracht: iedere overeenkomst tussen NLPensioen en de Opdrachtgever in verband met het door NLPensioen verrichten van diensten ten behoeve van Opdrachtgever.
- 1.5 Partijen: NLPensioen en de Opdrachtgever gezamenlijk.
- 1.6 Schriftelijk: communicatie op schrift, communicatie per e-mail of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand er techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

## 2 Toepasselijkheid

---

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten, overeenkomsten en verbintenissen tussen NLPensioen en de Opdrachtgever, alsmede op de uitvoering daarvan en de diensten die NLPensioen aan hem verleent.
- 2.2 NLPensioen wijst toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Opdrachtgever, hoe dan ook genaamd, uitdrukkelijk van de hand.
- 2.3 Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten voor de uitvoering waarvan NLPensioen derden betreft. Deze derden komt jegens Opdrachtgever rechtstreeks beroep toe op deze algemene voorwaarden.
- 2.4 Waar in deze algemene voorwaarden over "Opdrachtgever" wordt gesproken, moet hieronder mede worden verstaan elke natuurlijke of rechtspersoon die met NLPensioen in contractuele relatie staat of komt te staan in verband met door NLPensioen te verstrekken adviezen.
- 2.5 Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend schriftelijk worden afgeweken.
- 2.6 In geval van strijdigheid tussen de algemene voorwaarden van NLPensioen en de Overeenkomst, prevaleert hetgeen in de Overeenkomst is opgenomen.
- 2.7 Vernietiging of nietigheid van een of meer van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden, laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn Partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht genomen.
- 2.8 NLPensioen is gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen treden in werking één maand na bekendmaking of nader aangegeven datum door middel van een schriftelijke mededeling dan wel een mededeling op de website van NLPensioen. Indien de Opdrachtgever wijzigingen van de algemene voorwaarden niet wenst te accepteren heeft deze tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, het recht de overeenkomst bij aangetekend schrijven op te zeggen per datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden. Na het tijdstip van inwerkingtreding wordt de Opdrachtgever geacht de wijzigingen – stilzwijgend – te hebben aanvaard.

## 3 Overeenkomst

---

- 3.1 Alle offertes en aanbiedingen van NLPensioen zijn vrijblijvend, ook in geval daarin een termijn voor aanvaarding is vermeld. NLPensioen is nimmer verplicht een Opdracht te aanvaarden.
- 3.2 De Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan een aanbod van NLPensioen dat een kennelijke fout of vergissing bevat.
- 3.3 Een overeenkomst wordt eerst geacht tot stand te zijn gekomen wanneer het aanbod wordt aanvaard. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de dienstverlening van NLPensioen zonder dat de Opdrachtgever uitdrukkelijk een aanbod heeft aanvaard, wordt geacht dat het aanbod op basis van de offerte is aanvaard.
- 3.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht NLPensioen niet tot het verrichten van een gedeelte van de Opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.5 De Opdrachtgever dient de informatie uit de aanbiedingsdocumenten van NLPensioen vertrouwelijk te behandelen en mag deze niet voor eigen gebruik of gebruik door derden aanwenden, dan wel voor het sluiten van de Overeenkomst aan derden bekend maken.
- 3.6 Een aanbod van NLPensioen geldt niet automatisch voor eventuele latere overeenkomsten. Voor zover daarin geen wijzigingen zijn aangebracht, zijn deze algemene voorwaarden daarentegen wél tevens van toepassing op latere overeenkomsten zonder dat NLPensioen gehouden is om deze algemene voorwaarden steeds opnieuw aan de Opdrachtgever ter hand te stellen.

## 4 Uitvoering

---

- 4.1 NLPensioen zal de Opdracht met zorg uitvoeren en ter zake te allen tijde schriftelijk adviseren. Op NLPensioen rust echter te allen tijde slechts een inspanningsverbintenis. Voor zover noodzakelijk zal NLPensioen de Opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van de werkzaamheden.
- 4.2 Partijen zijn zich ervan bewust dat het welslagen van de Overeenkomst afhankelijk is van inspanning van beide kanten, goede communicatie en goede onderlinge samenwerking. Opdrachtgever verleent derhalve op verzoek van NLPensioen zaken de medewerking die in redelijkheid van hem kan worden verlangd.
- 4.3 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, staat het NLPensioen vrij bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Constructieve tekeningen en berekeningen worden altijd door derden gedaan. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijke uitgesloten.
- 4.4 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor de uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigingen of aan te vullen, dan zullen Partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan.
- 4.5 Indien is overgekomen dat de Opdracht in fasen zal worden uitgevoerd, kan NLPensioen het verstrekken van de adviezen die tot een volgende fase behoren uitstellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgegane fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 4.6 Indien is overeengekomen dat de Opdracht in fasen zal worden uitgevoerd, kan Opdrachtgever na voltooiing van één of meerdere fasen de Opdracht terugnemen, mits zulks schriftelijk gebeurt en in welk geval alsdan het honorarium en eventuele kosten in

## Algemene Voorwaarden NLPensioen

overeenstemming met de artikelen 7.2 en 12.1 zal zijn verschuldigd tot en met de fase waarna terugname van de Opdracht heeft plaatsgevonden.

- 4.7 NLPensioen heeft in voorkomende gevallen het recht om een BPF-onderzoek (bedrijfstakpensioenfonds) te (laten) verrichten. In dergelijke gevallen is Opdrachtgever gehouden zijn volledige medewerking te verlenen.
- 4.8 NLPensioen dient op grond van haar wettelijke verplichtingen (herhaaldelijk) risicobeoordelingen van haar klanten uit te voeren. Indien de risicoklasse van Opdrachtgever wijzigt tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, heeft NLPensioen het recht om de Opdracht aan Opdrachtgever terug te geven c.q. de Overeenkomst onverwijld te beëindigen, zonder dat NLPensioen daarmee op enige wijze schadelijkt is jegens Opdrachtgever. NLPensioen zal Opdrachtgever schriftelijk op de hoogte stellen van een dergelijke beslissing en zal redelijke inspanningen leveren om Opdrachtgever bij te staan bij het zoeken naar een alternatieve oplossing voor de uitvoering van de Opdracht.

### 5 Termijnen Voor uitvoering

- 5.1 Alle door NLPensioen genoemde termijnen voor uitvoering van de Opdracht zijn indicatief en naar beste weten vastgesteld. Indien overschrijding van de termijn plaatsvindt, zal NLPensioen Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen. Overschrijding van een termijn door NLPensioen leidt nooit tot schadelijkt van NLPensioen.
- 5.2 In geval van een termijnoverschrijding kan Opdrachtgever na schriftelijk akkoord van NLPensioen de Opdracht zonder verdere kosten terugnemen. Opdrachtgever dient dan wel reeds uitgevoerde fasen (zie artikel 4) met NLPensioen af te rekenen.

### 6 Vertrouwelijke informatie

- 6.1 Iedere partij zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen teneinde de van de andere partij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim te houden.

### 7 Medewerking door Opdrachtgever

- 7.1 De Opdrachtgever is gehouden om alle informatie die voor de opzet en uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs relevant is, zo spoedig mogelijk als voor de opzet en (verdere) uitvoering van de Overeenkomst is vereist, aan NLPensioen te verstrekken.
- 7.2 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van NLPensioen staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst leiden en kunnen extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven van NLPensioen bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 7.3 De Opdrachtgever staat in voor de volledigheid en juistheid van alle door of namens hem aan NLPensioen verstrekte informatie. NLPensioen is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat zij is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij de onjuistheid of onvolledigheid voor NLPensioen zondermeer kenbaar was.
- 7.4 Opdrachtgever is gehouden NLPensioen onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden, dan wel een wijziging in de feiten en omstandigheden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst van belang kunnen zijn.
- 7.5 Een door Opdrachtgever aan NLPensioen doorgegeven wijziging in een pensioenregeling wordt eerst geacht door NLPensioen te zijn ontvangen, indien NLPensioen de goede ontvangst van de wijziging aan Opdrachtgever heeft bevestigd.
- 7.6 Het is de Opdrachtgever niet toegestaan rechten en plichten uit de overeenkomst of uit deze algemene voorwaarden over te dragen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van NLPensioen.

### 8 Wijzigingen en meerwerk

- 8.1 NLPensioen zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen, indien door een tussen partijen nader overeengekomen wijzigingen en/of aanvulling van de Opdracht, het tijdstip van voltooiing van de Opdracht beïnvloed.
- 8.2 Indien een vast honorarium voor de Opdracht is afgesproken, zal NLPensioen Opdrachtgever zo goed als mogelijk tevoren schriftelijk inlichten indien en in hoeverre een nader overeen te komen wijziging of aanvulling van de Overeenkomst tot gevolg heeft dat het overeengekomen honorarium zal worden overschreden.

### 9 Honorarium en Betaling

- 9.1 Tenzij schriftelijk anders vermeld, zal het honorarium door de factoren bestede uren maal het overeengekomen uurtarief bepaald worden. Indien geen sprake is geweest van een schriftelijke aanbieding, dan worden de gangbare tarieven van NLPensioen bij Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 9.2 De kosten van het BPF-onderzoek als bedoeld in artikel 4.7 vallen niet onder de reguliere tarieven en worden separaat aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 9.3 NLPensioen is ten alle tijde gerechtigd om gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling van het overeengekomen tarief dan wel betaling van een voorschot of andere wijze van zekerheid te verlangen, bij gebreke waarvan NLPensioen de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten.
- 9.4 Indien de Opdracht tussentijds wordt ingetrokken, worden de besteden uren maal het overeengekomen dan wel gangbare uurtarief in rekening gebracht bij de Opdrachtgever.
- 9.5 Alle faciliteiten welke NLPensioen ter beschikking stelt aan Opdrachtgever zijn gratis, tenzij anders overeengekomen.
- 9.6 Het totale bedrag van de beheervergoeding is afhankelijk van het aantal medewerkers dat in dienst is bij Opdrachtgever. Deze vergoeding is alleen van toepassing zolang de desbetreffende medewerker bij Opdrachtgever krachtens arbeidsovereenkomst werkzaam is. Het vaste honorarium zal worden voldaan tot en met de maand na uitdiensttreding van de medewerker, bij de Opdrachtgever. Zulks ter verwerking en controle van de uitdiensttreding.
- 9.7 NLPensioen is gerechtigd overeengekomen tarieven jaarlijks te verhogen. NLPensioen baseert zich daarbij op het Consumentenprijsindexcijfer ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek. NLPensioen doet dit per 1 januari van ieder jaar.
- 9.8 Het honorarium is exclusief omzetbelasting (BTW).
- 9.9 NLPensioen is te allen tijde gerechtigd om tussentijds te declareren.
- 9.10 Alle declaraties zullen door Opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de declaratie vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Opdrachtgever binnen 14 dagen na datum van declaratie betalen. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting, uit welke hoofde dan ook. Opdrachtgever is niet bevoegd enige betalingsverplichting op te schorten.
- 9.11 Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van door hem aan NLPensioen verschuldigde bedragen met enige tegenvordering, uit welke hoofde dan ook, die de Opdrachtgever jegens NLPensioen zou hebben. Dit geldt tevens indien ten

## Algemene Voorwaarden NLPensioen

- aanzien van de Opdrachtgever surseance van betaling en/of faillissement of een schuldsaneringsregeling is aangevraagd of uitgesproken.
- 9.12 NLPensioen is niet eerder gehouden (verder) uitvoering te geven aan de Overeenkomst voor zolang de Opdrachtgever in gebreke is met voldoening van een op hem rustende betalingsverplichting jegens NLPensioen.
- 9.13 Indien tijdige betaling achterwege blijft, treedt het verzuim van de Opdrachtgever van rechtswege in. De Opdrachtgever is van af het moment van het in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1,5% per maand en ingeval de wettelijke (handels)rente hoger ligt, de wettelijke (handels)rente, waarbij een gedeelte van een maand als volledige maand wordt aangemerkt.
- 9.14 Alle redelijke kosten, waaronder gerechtelijke, buitengerechtelijke en executiekosten, gemaakt ter verkrijging van de door de Opdrachtgever verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de Opdrachtgever. Deze kosten bedragen minimaal 15% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 250,-.
- 9.15 Door 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 Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

## 10 Overmacht

---

- 10.1 In geval van overmacht is NLPensioen gerechtigd zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst tijdelijk op te schorten zonder daardoor schadelijkt te worden. Zij kan gedurende de periode van overmacht niet tot nakoming worden aangesproken.
- 10.2 Onder overmacht wordt onder meer verstaan brand, stroomstoring, storingen of uitval van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, binnenlandse onlusten, cyberaanvallen, hacks, extreme temperatuurschommelingen, natuurrampen, oorlog, stremming in het vervoer, staking, epi- en pandemieën, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, overstroming en in het geval NLPensioen door derden, ongeacht de reden daartoe, niet tot nakoming in staat wordt gesteld en waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van NLPensioen kan worden gevergd .
- 10.3 NLPensioen is niet meer tot opschorting bevoegd indien de overmacht een onafgebroken periode van drie maanden heeft geduurd of zoveel eerder indien vaststaat dat nakoming door overmacht blijvend onmogelijk is geworden. Alsdan hebben Partijen het recht de Overeenkomst te ontbinden zonder dat Partijen op enige manier schadelijkt zijn jegens elkaar. De ontbinding doet niet af aan de opeisbare betalingsverplichtingen van de Opdrachtgever.

## 11 Formulieren en programmatuur

---

- 11.1 Opdrachtgever maakt gebruik van door NLPensioen voorgeschreven en verstrekte software en formulieren. Dit bevordert een efficiënte werkwijze. Opdrachtgever verstrekt alle informatie welke voor NLPensioen redelijkerwijs wenselijk dan wel noodzakelijk is om de in deze Overeenkomst omschreven diensten te verlenen.
- 11.2 Opdrachtgever erkent hierbij dat alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder begrepen de merken, handelsnamen, logo's en domeinnamen, van NLPensioen eigendom van NLPensioen blijven. Het zal Opdrachtgever alleen toegestaan zijn enig intellectueel eigendomsrecht van NLPensioen te gebruiken, indien daarvoor per geval specifiek schriftelijke toestemming is verleend door NLPensioen. Het uitvoeren van de Overeenkomst door NLPensioen houdt op geen enkele wijze tevens in de overdracht van intellectuele eigendomsrechten die mogelijkerwijs bij NLPensioen rusten.
- 11.3 Opdrachtgever is niet bevoegd doorhalingen, wijzigingen of toevoegingen in polissen, aanhangsels en overige documenten aan te brengen. Indien Opdrachtgever in deze documenten een onjuistheid ontdekt zal zij NLPensioen hiervan direct en schriftelijk een opgave doen. NLPensioen zal voor de nodige correctie zorgdragen.

## 12 Inschakeling derden

---

- 12.1 Het is NLPensioen toegestaan om bij de uitvoering van de aan hem verstrekte Opdracht, indien nodig, gebruik te maken van derden. De met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten worden doorbelast aan de Opdrachtgever.
- 12.2 Voor zover NLPensioen bij de uitvoering van de aan hem verstrekte Opdracht gebruik moet maken van door externe adviseurs opgestelde adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc., zal zij daarbij zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met de Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde de nodige zorgvuldigheid in acht worden genomen. NLPensioen is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 12.3 NLPensioen is, op gelijke wijze als voor zijn eigen werknemers, verantwoordelijk voor de door hem bij de uitvoering van de aan hem verstrekte Opdracht ingeschakelde derden, die niet zijn aan te merken als externe adviseur in de zin van artikel 12.2, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

## 13 Geheimhoudingsbepalingen

---

- 13.1 Zonder schriftelijke toestemming van de andere partij, zullen partijen aan derden geen mededelingen doen over de inhoud van deze Overeenkomst, tenzij zij daartoe op grond van dwingendrechtelijke wet- of regelgeving verplicht zijn.
- 13.2 Partijen zien erop toe dat hun personeel en de door partijen eventueel ingeschakelde derden een gelijke geheimhoudingsverplichting op zich nemen.
- 13.3 Partijen zullen zich niet negatief over elkaar uitlaten.

## 14 Looptijd en Beëindiging overeenkomst

---

- 14.1 Onverminderd het bepaalde omtrent de looptijd en opzegtermijn, zoals opgenomen in de opdrachtbevestiging, heeft zowel Opdrachtgever als NLPensioen het recht deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien één van de hieronder genoemde feiten of omstandigheden van toepassing wordt op één van de andere Partijen:
- In geval van faillissement, indien een aanvraag, verzoek, of vordering tot faillietverklaring wordt ingediend, wanneer een akkoord wordt aangeboden of (voorlopige) surseance van betaling wordt aangevraagd of verleend;
  - In geval van verlies van rechtspersoonlijkheid, liquidatie, feitelijke liquidatie of ontbinding van een partij bij deze Overeenkomst, en indien een partij niet langer zijn vennootschapsrechtelijk doel nastreeft of heeft laten blijken dit niet langer te zullen doen, of haar onderneming staakt;
  - Als een Partij, ongeacht de reden, de vrije beschikking over zijn vermogen of een substantieel deel daarvan verliest;
  - Indien een partij in verband met deze Overeenkomst in strijd handelt met relevante toepasselijke wet- en regelgeving;

## Algemene Voorwaarden NLPensioen

- 14.2 Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen zodra één van de in artikel 14.1 genoemde feiten of omstandigheden zich voordoet.
- 14.3 Indien Opdrachtgever de overeenkomst met NLPensioen beëindigt, heeft deze de verplichting de administratieve afwikkeling bij de pensioenuitvoerder bij een andere adviseur in beheer te laten overnemen. Zolang de pensioenregeling bij de pensioenuitvoerder op het agentschap van NLPensioen staat geadministreerd, wordt de vergoeding per deelnemer en de, indien van toepassing, vaste dossiervergoeding onverminderd in rekening gebracht tot de maand volgend op het moment dat de pensioenregeling niet meer op het agentschap van NLPensioen is geadministreerd.
- 14.4 Zolang de pensioenregeling in het agentschap van NLPensioen bij de pensioenuitvoerder is geadministreerd, zonder actieve deelnemers, zal het bepaalde in de Overeenkomst onverminderd van toepassing zijn, met dien verstande dat in de plaats van een vergoeding per actieve deelnemer, een vaste dossiervergoeding in rekening wordt gebracht.
- 14.5 Bepalingen in deze overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na beëindiging van de Overeenkomst, blijven na de beëindiging van kracht.

## 15 Aansprakelijkheid

---

- 15.1 NLPensioen zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen die aan een redelijk en bekwaam handelende opdrachtnemer kunnen worden gesteld uitvoeren. Desalniettemin heeft NLPensioen jegens de Opdrachtgever uitsluitend een inspanningsverplichting. De uitvoering van de Opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor Opdrachtgever geen rechten ontleen.
- 15.2 De aansprakelijkheid van NLPensioen is gelimiteerd tot directe, materiële schade die ontstaan is door een aan hem toe te rekenen tekortkoming. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van algemene voorwaarden;
  - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst door NLPensioen te herstellen, tenzij deze niet aan NLPensioen kan worden toegerekend;
  - de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade als bedoeld in dit artikel.
- 15.3 NLPensioen is bij een aan hem toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van een Overeenkomst met de Opdrachtgever nooit aansprakelijk voor door de Opdrachtgever geleden indirecte schade, waaronder meer in het bijzonder doch niet uitsluitend gevolgschade, gederfde winst, gederfde omzet, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie of schade aan derden
- 15.4 Indien NLPensioen aansprakelijk is voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van NLPensioen beperkt tot het bedrag dat ter zake als vergoeding wordt uitgekeerd door zijn aansprakelijkheidsverzekeraar vermeerderd met het eventueel door NLPensioen te betalen eigen risico. Bij gebreke van dekking van aansprakelijkheid onder een verzekering dan wel indien de aansprakelijkheidsverzekeraar om welke reden dan ook niet tot uitkering van vergoeding van de schade overgaat, is de aansprakelijkheid van NLPensioen beperkt tot maximaal het honorarium dat NLPensioen voor zijn dienstverlening ten aanzien van het betreffende deel waar de aansprakelijkheid op ziet, heeft bedongen en ontvangen.
- 15.5 Schade waarvoor NLPensioen op grond van deze algemene voorwaarden aansprakelijk kan worden gehouden, dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk aan NLPensioen te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn is gemeld, komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de Opdrachtgever aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 15.6 NLPensioen 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.
- 15.7 NLPensioen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door NLPensioen gebruikte software of andere computerprogrammatuur.
- 15.8 NLPensioen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat aan NLPensioen verzonden (email)berichten NLPensioen niet hebben bereikt.
- 15.9 NLPensioen 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 en dergelijke van Financiële Producten.
- 15.10 NLPensioen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat de Opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies voor door hem, na bemiddeling van NLPensioen, afgesloten Financiële Producten, niet of niet tijdig heeft voldaan.
- 15.11 NLPensioen is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:
- Het niet beschikbaar zijn van elektronische diensten voor het aanleveren van wijzigingen in Financieel Product, het bemiddelde product of dienst;
  - Het niet of gebrekkig functioneren van een telecommunicatiedienst (waaronder internet);
  - Onbevoegd gebruik of misbruik van inlogcodes;
  - Het niet of gebrekkig functioneren van de door de Opdrachtgever gebruikte apparatuur;
  - Het niet nakomen door de Opdrachtgever van zijn verplichtingen.
- 15.12 De aansprakelijkheidsbeperkingen uit deze algemene voorwaarden gelden niet, indien de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van NLPensioen.

## 16 Reclamaties en klachten

---

- 16.1 Een klacht over geleverde diensten dient binnen dertig (30) dagen nadat de Opdrachtgever de tekortkoming heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, schriftelijk bij NLPensioen kenbaar te worden gemaakt, waarbij Opdrachtgever, onder overleggen van bewijsmateriaal, aan dient te geven waar de tekortkoming uit bestaat en wanneer en hoe hij de tekortkoming heeft geconstateerd. Overschrijding van deze termijn leidt tot verval van alle aanspraken.
- 16.2 Reclamaties ten aanzien van de hoogte van factuurbedragen dienen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum schriftelijk te zijn ingediend bij NLPensioen. Overschrijding van deze termijn leidt tot verval van alle aanspraken.
- 16.3 Ook indien de Opdrachtgever tijdig reclameert, blijft zijn verplichting tot tijdige betaling aan NLPensioen bestaan.

## 17 Toepasselijk recht en geschillen

---

- 17.1 Op elke Overeenkomst en alle daaruit tussen partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## **Algemene Voorwaarden NLPensioen**

- 17.2 Geschillen voortvloeiende uit rechtsverhouding(en) tussen NLPensioen en de Opdrachtgever worden voorgelegd aan en beslecht door de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Haarlem. NLPensioen is vrij in afwijking hiervan geschillen voor te leggen aan het op grond van de wet bevoegde gerecht.