

Dienstwijzer, privacybeleid & algemene voorwaarden

VNFD B.V.

Van Noort Financiële dienstverlening

Versie	24 oktober 2026
Adres	Castor 2 7904 KT Hoogeveen
Contact	0528 - 711 307 info@vannoortfd.nl www.vannoortfd.nl
Registraties	KvK 84596899 AFM 12048671 Kifid 300.018257
Kifid	Niet-bindend advies

Inhoud

Dienstwijzer	3
Privacybeleid	5
Algemene bepalingen	7
Artikel 1. Definities	7
Artikel 2. Toepassingsbereik	7
Artikel 3. Bescherming van persoonsgegevens	8
De overeenkomst tot dienstverlening	9
Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst	9
Artikel 5. Persoonsgebondenheid	10
Artikel 6. Aanbiedingen en offertes van financiële instellingen	10
Artikel 7. Contactgegevens	10
Artikel 8. Communicatiemiddelen	10
Artikel 9. Algemene informatie & commerciële uitingen	10
Artikel 10. Informatieplicht van de opdrachtgever	11
Artikel 11. Prestatieverplichtingen	11
Artikel 12. Kwalificatie van de adviezen van de opdrachtnemer	12
Artikel 13. Pro-forma maandlastenberekening	12
Artikel 14. Inschakeling van externe adviseurs	12
Artikel 15. Inschakeling van derden	12
Artikel 16. Opschortingsbevoegdheden van de opdrachtnemer	13
Artikel 17. Ontbindingsrecht van de opdrachtgever	13
Vergoedingen & prijswijzigingen	14
Artikel 18. Vergoedingen	14
Artikel 19. (tussentijdse) prijswijzigingen	14
Betalingscondities & wanbetaling	14
Artikel 20. Betalingscondities	14
Artikel 21. Ingrekestelling & buitengerechtelijke incassokosten	14
Artikel 22. Toerekening betalingsvolgorde	15
Artikel 23. Verrekenings- en opschortingsverbod opdrachtgever	16
Artikel 24. Opschortingsbevoegdheid van de opdrachtnemer	16
Aansprakelijkheid & overmacht	16
Artikel 25. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering	16
Artikel 26. Overige aansprakelijkheidsbeperkingen	16
Artikel 27. Uitsluiting van aansprakelijkheid	17
Artikel 28. Overmacht	17
Klachten & rechtsmiddelen	18
Artikel 29. Interne klachtenprocedure	18
Artikel 30. Verval van recht	19
Artikel 31. Aansluiting Kifid	19
Artikel 32. Forumkeuze	20

Dienstwijzer

Contact en bereikbaarheid

VNFD B.V. verzorgt de dienstverlening van Van Noort Financiële dienstverlening. U vindt ons aan Castor 2, 7904 KT Hoogeveen. Bel 0528 - 711 307, mail info@vannoortfd.nl of bezoek www.vannoortfd.nl. Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 09.00 tot 17.00 uur. Buiten kantooruren werken wij op afspraak.

Registratie en vergunning

VNFD B.V. staat bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 84596899 en heeft AFM-vergunning 12048671. De actuele vergunning, diensten en eventuele beperkingen zijn te raadplegen in het openbare register op www.afm.nl. De dienstverlening wordt uitgevoerd door VNFD B.V.

Onze dienstverlening

Wij adviseren over financiële producten, bemiddelen waar onze vergunning dit toestaat en spreken met u af welke nazorg wij leveren. Ons aanbod omvat onder meer hypotheeken, verzekeringen, consumptief krediet en producten voor sparen en vermogen. De exacte werkzaamheden leggen wij vast in de overeenkomst tot dienstverlening.

Reikwijdte van de vergunning

Het AFM-register vermeldt adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen, consumptief krediet, hypothecair krediet, inkomensverzekeringen, particuliere en zakelijke schadeverzekeringen, spaarrekeningen, vermogen en zorgverzekeringen. Daarnaast vermeldt het register adviseren over deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

Beperkingen bij inkomensverzekeringen

De vergunning voor inkomensverzekeringen is beperkt tot arbeidsongeschiktheids- en werkloosheidsverzekeringen in combinatie met vermogen, en betalingsbeschermers in combinatie met consumptief of hypothecair krediet. De precieze reikwijdte en voorwaarden staan in het AFM-register.

Persoonlijk en onafhankelijk advies

Uw wensen, mogelijkheden en persoonlijke situatie vormen het uitgangspunt. Wij vergelijken aanbieders en producten om tot een passend advies te komen. In onze vergelijkingskaarten leest u per onderwerp wat wij doen, hoe wij vergelijken en hoe de kosten zijn opgebouwd. Deze kaarten vindt u op www.vannoortfd.nl bij Documenten.

Wat doen wij voor u?

Wij beginnen met een inventarisatie van uw situatie en wensen. Vervolgens onderzoeken en bespreken wij passende mogelijkheden. Als u het advies wilt opvolgen, begeleiden wij de aanvraag en bemiddelen wij bij de aanbieder binnen de overeengekomen opdracht. Ook maken wij afspraken over de dienstverlening na het afsluiten.

Vergoeding en klantbelang

Vooraf spreken wij af welke werkzaamheden wij verrichten en welke vergoeding daarbij hoort. Het advies over de bijbehorende risicoafdekking is inbegrepen in de hypotheekprijs. Voor schadeverzekeringen ontvangen wij provisie van de verzekeringsmaatschappij; u betaalt ons hiervoor geen extra advies- of bemiddelingskosten. Voor consumptief krediet kan provisie van toepassing zijn. Voor andere diensten spreken wij de vergoeding vooraf met u af. De overeengekomen werkzaamheden en kosten staan in uw overeenkomst tot dienstverlening. Uw belang staat bij ons advies voorop; de beloningswijze mag niet leiden tot een ongeschikt advies.

Wat vragen wij van u?

Vertel ons wat uw wensen en behoeften zijn, verstrek juiste en volledige informatie en lever relevante documenten tijdig aan. Geef wijzigingen in uw persoonlijke of financiële situatie aan ons door. Lees de informatie die u ontvangt en stel vragen als iets onduidelijk is. Uw medewerking en feedback helpen ons de afgesproken dienstverlening goed uit te voeren.

Beroepsaansprakelijkheid

Voor de verzekerde dekking, voorwaarden en eventuele uitsluitingen van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verwijzen wij naar de geldende polis van VNFD B.V. Informatie hierover is op verzoek verkrijgbaar. Artikel 25 van de algemene voorwaarden gaat nader in op deze verzekering.

Clëntenonderzoek en wettelijke verplichtingen

Voor zover de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) op onze dienstverlening van toepassing is, voeren wij het vereiste cliëntenonderzoek uit en melden wij ongebruikelijke transacties volgens de wettelijke regels. Wij vragen uw medewerking aan de daarvoor noodzakelijke identificatie en informatieverstrekking. Wettelijke meldplichten kunnen meebrengen dat wij u niet over een melding mogen informeren.

Beëindiging van de relatie

U kunt de relatie met ons kantoor beëindigen. Bespreek met ons welke gevolgen dat heeft voor lopende werkzaamheden, verschuldigde vergoedingen en afgesproken nazorg. U kunt een andere financiële dienstverlener verzoeken het beheer van lopende producten over te nemen, voor zover de betreffende aanbieder dat toestaat. Het beëindigen van onze dienstverlening beëindigt het financiële product zelf niet automatisch. Als wij de relatie willen beëindigen, informeren wij u daarover schriftelijk.

Klachten en Kifid

Dien een klacht eerst in bij VNFD B.V. via info@vannoortfd.nl of per post aan Castor 2, 7904 KT Hoogeveen. Wij nemen binnen vijf werkdagen contact op en streven naar een inhoudelijke afronding binnen vier weken. Artikel 29 beschrijft de interne klachtenprocedure.

VNFD B.V. is sinds 11 april 2022 aangesloten bij Kifid, aansluitnummer 300.018257, voor het Consumentenloket financiële dienstverlening. VNFD B.V. heeft gekozen voor niet-bindend advies. Komt u er met ons niet uit, dan kunt u uw klacht onder de voorwaarden van het Kifid-reglement aan Kifid voorleggen. Dit kan ook als na acht weken nog geen definitief standpunt is gegeven. Zie artikel 31 en www.kifid.nl voor termijnen en behandeling.

Privacybeleid

Verantwoordelijke en contact

VNFD B.V., gevestigd aan Castor 2, 7904 KT Hoogeveen, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van haar eigen dienstverlening. Voor vragen of verzoeken over uw persoonsgegevens kunt u mailen naar info@vannoortfd.nl of bellen met 0528 - 711 307.

Welke gegevens verwerken wij?

Wij verwerken de persoonsgegevens die nodig zijn voor uw vraag, onze dienstverlening en de afspraken met u. Afhankelijk van de opdracht gaat het bijvoorbeeld om uw naam, geboortedatum, adres en contactgegevens, gezinssituatie, inkomens- en vermogensgegevens, gegevens over financiële producten, onderpand, looptijden en correspondentie. Wij ontvangen deze gegevens van u en, waar dat voor de opdracht noodzakelijk en toegestaan is, van betrokken aanbieders of andere partijen. Bijzondere persoonsgegevens verwerken wij alleen wanneer daarvoor een geldige wettelijke grondslag en uitzondering bestaan.

Doelen en grondslagen

Wij gebruiken persoonsgegevens voor het beantwoorden van uw vragen, het inventariseren van uw situatie, advies, bemiddeling, uitvoering en beheer van de overeenkomst, nazorg, eventuele schadebehandeling, administratie en klachtenafhandeling. De verwerking berust, afhankelijk van het doel, op de voorbereiding of uitvoering van de overeenkomst, een wettelijke verplichting, uw toestemming of een gerechtvaardigd belang. Bij een gerechtvaardigd belang wegen wij ons belang, zoals een goede administratie of beveiliging, af tegen uw privacybelang.

Wanneer toestemming nodig is, vragen wij deze afzonderlijk. U kunt toestemming weer intrekken via onze contactgegevens. Dit verandert niets aan de rechtmatigheid van verwerkingen die vóór de intrekking hebben plaatsgevonden. Zonder noodzakelijke gegevens kunnen wij een opdracht mogelijk niet uitvoeren of mogen wij deze niet voortzetten.

Terugbelverzoeken via de website

Via het terugbelformulier verwerken wij uw naam, telefoonnummer, onderwerp en voorkeur om op uw verzoek contact op te nemen ter voorbereiding van mogelijke dienstverlening. Het verzoek staat afgeschermd in onze websiteadministratie; de e-mailmelding bevat alleen een verwijzing. Losse verzoeken worden na 90 dagen bij de dagelijkse opruiming verwijderd. Noodzakelijke vervolgegevens vallen onder de bewaartermijn van het klantdossier. Back-ups volgen het bewaarbeleid van de hostingdienst. Een afgeleide waarde van uw IP-adres wordt kort bewaard om misbruik tegen te gaan.

Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan nodig voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of dan de wet vereist. Voor het dienstverleningsdossier geldt als uitgangspunt een bewaartermijn tot vijf jaar na beëindiging van de dienstverlening of uitvoering van de overeenkomst. Een afwijkende wettelijke bewaarplicht, een lopend geschil of een andere aantoonbare noodzaak kan meebrengen dat bepaalde gegevens langer worden bewaard. Daarna verwijderen of anonimiseren wij de gegevens.

Delen met andere partijen

Voor advies, bemiddeling, nazorg of schadebehandeling kunnen wij noodzakelijke gegevens delen met betrokken aanbieders, schade-experts, herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, re-integratiebedrijven of zorgverleners, voor zover dat voor de opdracht relevant en wettelijk toegestaan is. Ook kunnen gegevens worden verstrekt aan Kifid of toezichthouders wanneer daarvoor een rechtsgrond bestaat. Wij verstrekken niet meer gegevens dan nodig en zorgen waar vereist voor passende afspraken met partijen die namens ons gegevens verwerken.

Een aanbieder of andere partij die zelf verantwoordelijk is voor de verwerking heeft een eigen privacyverklaring. U kunt ook bij die partij uw privacyrechten uitoefenen. Voor eventuele doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte moeten de wettelijke voorwaarden en passende waarborgen worden nageleefd.

Uw privacyrechten

U kunt ons vragen om inzage in en een kopie van uw persoonsgegevens, correctie, aanvulling, verwijdering, beperking van de verwerking of overdracht van gegevens, voor zover de wet daarin voorziet. U kunt bezwaar maken tegen een verwerking op grond van een gerechtvaardigd belang en tegen het gebruik van uw gegevens voor direct marketing.

Stuur uw verzoek per e-mail of brief. Wij controleren uw identiteit op een passende manier en vragen daarvoor niet meer gegevens dan nodig; een kopie van uw identiteitsbewijs is niet standaard vereist. Wij reageren in beginsel binnen één maand. Als verlenging wettelijk is toegestaan omdat het verzoek complex is of meerdere verzoeken zijn ingediend, informeren wij u binnen die maand over de reden en de verlenging, van maximaal twee maanden.

Marketing en toestemming

Wilt u niet voor marketing worden benaderd, laat het ons dan weten. Wij stoppen dan met de verwerking van uw gegevens voor dat doel. Dit heeft geen gevolgen voor communicatie die nodig is voor bestaande producten, de overeenkomst of een wettelijke verplichting.

Beveiliging

Wij beschermen persoonsgegevens met passende technische en organisatorische maatregelen om verlies, misbruik en ongeoorloofde toegang, openbaarmaking of wijziging te voorkomen. Vermoedt u misbruik of een beveiligingsprobleem, neem dan contact met ons op.

Website en cookies

De nieuwe informatiepagina's gebruiken geen advertentie- of trackingcookies. U kunt contact opnemen per telefoon, e-mail of terugbelformulier en documenten openen. De bestaande machtigingsformulieren gebruiken hun eigen functionele verwerking. Volgt u een link naar een externe website, dan geldt daar het privacy- en cookiebeleid van die aanbieder.

Klachten over persoonsgegevens

Heeft u een vraag of klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens, neem dan eerst contact op met VNFD B.V. U heeft ook het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Algemene bepalingen

Artikel 1. Definities

1. Opdrachtnemer: VNFD B.V., gevestigd aan Castor 2, 7904 KT Hoogeveen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 84596899 en bij de AFM geregistreerd onder vergunningnummer 12048671. VNFD B.V. is bereikbaar via info@vannoortfd.nl, telefoon 0528 - 711 307 en www.vannoortfd.nl.
2. Opdrachtgever: De natuurlijke persoon, of rechtspersoon met wie de Opdrachtnemer een overeenkomst tot dienstverlening heeft gesloten.
3. Partijen: Gezamenlijke aanduiding van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.
4. Opdracht: De Opdrachtgever verstrekt een opdracht aan de Opdrachtnemer om te adviseren en/of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
5. Aanbod: Nadat de Opdrachtgever de opdracht heeft verstrekt, ontvangt de Opdrachtgever een schriftelijk aanbod. Het aanbod wordt gedaan, door middel van het toezenden van de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst tot Dienstverlening.
6. Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt verstaan:
 - a. Reguliere post;
 - b. Digitale communicatiemiddelen, waaronder (maar niet uitsluitend);
 - i. E-mail;
 - ii. Messenger services (bijvoorbeeld WhatsApp).
7. Overeenkomst tot Dienstverlening: De overeenkomst tot dienstverlening bevat de omschrijving van de opdracht, de bijbehorende werkzaamheden, de kosten en overige afspraken.
8. Financieel product: Met financieel product wordt bedoeld: financiële producten, zoals omschreven in artikel 1:1 Wet op het Financieel Toezicht. Dit omvat - onder andere, maar niet uitsluitend - verzekeringen, (hypothecaire) kredieten, beleggings- en spaarrekeningen.
9. Financiële Instelling: De wettelijke definitie is omschreven in artikel 1:1 Wet op het Financieel Toezicht, juncto, artikel 4, eerste lid, onderdeel 26, van de Verordening Kapitaalvereisten. Voor de leesbaarheid van de Algemene Voorwaarden, wordt een vereenvoudigde definitie gehanteerd, te weten: "De aanbieder van het financiële product".

Artikel 2. Toepassingsbereik

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en op elke verstrekte opdracht.

2. In de situatie dat schriftelijke afspraken afwijken van de algemene voorwaarden, dan hebben de schriftelijke afspraken voorrang.
3. Als een bepaling uit deze voorwaarden nietig blijkt te zijn, dan blijven de overige bepalingen onverkort gelden.
 - a. De nietige bepaling wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige bepaling.
4. Eventuele andere voorwaarden waar de Opdrachtgever naar verwijst bij het sluiten van de overeenkomst zijn niet van toepassing, tenzij de Opdrachtnemer deze schriftelijk en zonder voorbehoud heeft aanvaard.
5. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden, zijn niet bindend, tenzij de Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen tussen Partijen.
6. De Opdrachtnemer is bevoegd om de Algemene Voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen.
 - a. De Opdrachtnemer is verplicht om de Opdrachtgever in kennis te stellen van de wijziging, onder gelijktijdige toezending van de aangepaste Algemene Voorwaarden.
 - b. De Opdrachtgever is bevoegd om - binnen dertig dagen na de kennisgeving - bezwaar te maken tegen de toepasselijkheid van de wijzigingen.
 - i. Partijen zijn - ingeval van een bezwaar - verplicht om in overleg te treden over de inhoud van de gewijzigde voorwaarden.
 - ii. Als de Opdrachtgever geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde voorwaarden, dan gaan de voorwaarden in op de datum - zoals vermeld - in de kennisgeving.
7. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook overeengekomen ten behoeve van de bestuurders en/of vennoten en alle werkzame personen van de Opdrachtnemer.
 - a. In de situatie dat de bestuurders en/of vennoten en/of andere werkzame personen niet langer verbonden zijn aan de Opdrachtnemer, dan blijven de Algemene Voorwaarden van toepassing.

Artikel 3. Bescherming van persoonsgegevens

1. De persoonsgegevens van de Opdrachtgever worden uitsluitend gebruikt -, dan wel verstrekt aan derden - door de Opdrachtnemer, wanneer dit noodzakelijk is:
 - a. In het kader van de uitvoering van de werkzaamheden en/of
 - b. In het kader van de uitoefening van het beroep en/of bedrijf en/of
 - c. Wanneer er sprake is van een verplichting op grond van de wet, openbare orde.
2. De Privacy Verklaring maakt integraal onderdeel uit van deze voorwaarden. Deze verklaring is te vinden op onze website en bevat de volgende onderdelen:
 - a. De aard van de persoonsgegevens die worden verwerkt;

- b. Het verwerkingsdoel;
- c. De rechtsgronden voor verwerking;
- d. De bewaartermijnen;
- e. De rechten van de betrokkenen;
- f. Verstrekking van persoonsgegevens aan derden;
- g. Beveiligingsmaatregelen;
- h. Browsergegevens en cookies;
- i. Klachtrecht.

De overeenkomst tot dienstverlening

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst tot dienstverlening komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan.
 - a. De aanvaarding kan uitdrukkelijk plaatsvinden. Er is sprake van een uitdrukkelijke aanvaarding, als:
 - i. de Opdrachtgever de overeenkomst tot dienstverlening ondertekent; en/of
 - ii. de opdracht schriftelijk wordt bevestigd door de Opdrachtnemer.
 - b. De aanvaarding kan ook stilzwijgend plaatsvinden. Er is sprake van een stilzwijgende aanvaarding, als:
 - i. De gedragingen van de Opdrachtgever niet anders kunnen worden geïnterpreteerd, dan als een instemming met de voorwaarden; en/of
 - ii. de Opdrachtnemer is begonnen met de werkzaamheden.
2. De Opdrachtnemer heeft altijd het recht om een opdracht te weigeren. Dit geldt ook in de situatie dat er een offerte is uitgebracht aan de Opdrachtgever.
3. De overeenkomsten komen uitsluitend tot stand tussen de Opdrachtgever en de (juridische) entiteit van de Opdrachtnemer.
 - a. Dit geldt ook in de situatie dat er sprake is van gunning aan een specifieke medewerk(st)er van de Opdrachtnemer.
4. Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten, is Nederlands Recht van toepassing.

Artikel 5. Persoonsgebondenheid

1. De opdracht tot dienstverlening is persoonsgebonden. Dat wil zeggen dat de werkzaamheden uitsluitend worden uitgevoerd ten behoeve van de Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor Opdrachtgever geen rechten ontlenen.

Artikel 6. Aanbiedingen en offertes van financiële instellingen

1. De Opdrachtnemer presenteert de offertes namens de Financiële Instelling. De betreffende offertes zijn vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de Financiële Instelling, tenzij dit uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Artikel 7. Contactgegevens

1. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verstrekken van actuele contactgegevens. De Opdrachtnemer mag uitgaan van de juistheid van deze gegevens.
2. Wijzigingen die niet (tijdig) worden doorgegeven aan de Opdrachtnemer, komen - gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst - voor rekening en risico van de Opdrachtgever.
3. De gegevens, zoals bedoeld in artikel 7, lid 1, omvatten in ieder geval, maar niet uitsluitend:
 - a. Naam, Adres, Woonplaats;
 - b. Telefoonnummer;
 - c. E-mailadres.

Artikel 8. Communicatiemiddelen

1. Het staat Partijen vrij om een communicatiemiddel te kiezen dat bij hun past. Zowel digitale communicatiemiddelen, waaronder - maar niet uitsluitend - instant messaging services en e-mail, als fysieke post zijn toegestaan.
2. Partijen mogen er op vertrouwen dat een (digitaal) bericht is ontvangen, wanneer zij een gerichte - maar niet geautomatiseerde - reactie hebben ontvangen.
3. Een geautomatiseerde ontvangstbevestiging, dient enkel ter bewijs dat een (digitaal) bericht is verzonden.

Artikel 9. Algemene informatie & commerciële uitingen

1. Alle informatie die de Opdrachtnemer beschikbaar stelt op de website, dan wel andere gegevensdragers, is algemeen van aard. Deze informatie mag niet worden beschouwd als advies in het kader van de verstrekte opdracht, tenzij:
 - a. Dit uitdrukkelijk is medegedeeld door de Opdrachtnemer.

- b. De informatie betrekking heeft op de persoonlijke situatie van de Opdrachtgever en onderdeel uitmaakt van een toegespitst advies.
2. Het bepaalde in artikel 9, lid 1, is ook van toepassing, indien de informatie is verstrekt op aanvraag van de Opdrachtgever.
3. Het bepaalde in Artikel 9, lid 1 juncto, Artikel 9, lid 2, is ook van toepassing op alle commerciële uitingen van de Opdrachtnemer.

Artikel 10. Informatieplicht van de opdrachtgever

1. De Opdrachtgever is verplicht om - gevraagd en ongevraagd - alle relevante informatie te verstrekken aan de Opdrachtnemer.
 - a. Onder relevante informatie wordt verstaan: alle informatie die noodzakelijk is voor een correcte uitoefening van de opdracht.
 - b. De Opdrachtgever is bovendien verplicht om medewerking te verlenen aan het verplichte klantonderzoek in het kader van de Wet ter Voorkoming van Witwassen en Terrorismefinanciering.
2. Bij het relevantie criterium, zoals omschreven in Artikel 10, lid 1, kan - onder andere, maar niet uitsluitend - worden gedacht aan: veranderingen in de gezinssamenstelling, het inkomen en/of de vermogenspositie van de Opdrachtgever.
3. Bij het noodzakelijkheidscriterium, zoals omschreven in Artikel 10, lid 1, sub A, kan - onder andere, maar niet uitsluitend - worden gedacht aan informatie die leidt tot een aanpassing van de adviezen en/of de afgesloten financiële producten niet langer toereikend zijn.
4. De Opdrachtnemer kan alleen voldoen aan zijn/haar zorgplicht, wanneer de Opdrachtgever de informatieverplichtingen, zoals omschreven in Artikel 10, leden 1 tot en met 3, strikt naleeft.
5. De Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie.

Artikel 11. Prestatieverplichtingen

1. De opdracht leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting van de Opdrachtnemer.
2. Met de totstandkoming van de overeenkomst, verbindt de Opdrachtnemer zich tot een inspanningsverplichting.
3. De overeenkomst tot dienstverlening leidt niet tot een resultaatsverplichting voor de Opdrachtnemer, tenzij:
 - a. Dit uitdrukkelijk blijkt uit de aard van de overeenkomst; en/of
 - b. De Partijen een resultaatsverplichting zijn overeengekomen.
4. De termijnen waarbinnen de opdracht wordt uitgevoerd, kunnen niet worden beschouwd als fatale termijn, tenzij dit schriftelijk is overeengekomen.

Artikel 12. Kwalificatie van de adviezen van de opdrachtnemer

1. Het adviesrapport moet worden gezien als een momentopname. Deze adviezen worden gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de - op dat moment - geldende wet- en regelgeving.

Artikel 13. Pro-forma maandlastenberekening

1. In het adviesrapport wordt een pro-forma maandlastenberekening opgenomen.
 - a. De Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan de pro-forma berekeningen met betrekking tot de kosten van het financieel product en de doorwerking hiervan in de maandlasten.
 - b. De definitieve berekening kan pas worden verschaft, nadat de Opdrachtgever de offerte heeft geaccepteerd.
 - c. Financiële producten kunnen onderhevig zijn aan premie- en/of rentewijzigingen. Hierdoor kan de pro-forma berekening afwijken van de definitieve berekening. De pro-forma berekening is dus voorlopig van aard en dient ter indicatie.

Artikel 14. Inschakeling van externe adviseurs

1. De Opdrachtnemer mag - indien noodzakelijk - externe adviseurs inschakelen voor de uitvoering van werkzaamheden. Dit zijn - onder andere - maar niet uitsluitend:
 - a. Accountants.
 - b. Advocaten.
 - c. Fiscalisten.
 - d. Boekhoudkundige kantoren.
2. Indien de situatie, zoals omschreven in Artikel 14, lid 1, zich voordoet, zal de Opdrachtnemer hierover in overleg treden met de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is verplicht om externe adviseurs zorgvuldig te selecteren.
 - a. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen dan externe adviseurs.
3. De kosten worden doorbelast aan de Opdrachtgever.

Artikel 15. Inschakeling van derden

1. De Opdrachtnemer mag derden inschakelen voor de uitvoering van haar werkzaamheden. Het gaat hierbij om Partijen die niet - conform Artikel 14, lid 1 - worden aangemerkt als Externe Adviseurs.

2. Onder derden wordt - onder andere - maar niet uitsluitend verstaan:
 - a. Uitzendkrachten.
 - b. Gedetacheerde krachten.
 - c. Freelancers.
3. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor derden, zoals omschreven in Artikel 15, lid 1, juncto Artikel 15, lid 2.
 - a. De verantwoordelijkheid voor derden, zoals omschreven in Artikel 15, is gelijk aan de verantwoordelijkheid voor werknemers in loondienst van de Opdrachtnemer.

Artikel 16. Opschortingsbevoegdheden van de opdrachtnemer

1. De Opdrachtnemer is bevoegd om de levering van zijn/haar diensten op te schorten, indien de Opdrachtgever niet voldoet aan zijn/haar verplichtingen, zoals omschreven in Artikel 10.
 - a. De opschortingsbevoegdheid komt te vervallen, zodra de Opdrachtgever heeft voldaan aan zijn/haar verplichtingen, zoals omschreven in Artikel 10.
2. De Opdrachtnemer is bevoegd om de levering van zijn/haar diensten op te schorten, indien de Opdrachtgever niet, dan wel niet tijdig en/of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken, heeft voldaan aan zijn/haar informatieplicht.
 - a. De opschortingsbevoegdheid komt te vervallen, zodra de Opdrachtgever heeft voldaan aan zijn/haar verplichtingen, zoals omschreven in Artikel 10.
3. De Opdrachtnemer is bevoegd om de levering van zijn/haar diensten op te schorten, indien, de Opdrachtgever op andere wijze(-n) niet aan zijn informatieverplichtingen heeft voldaan.
 - a. De opschortingsbevoegdheid komt te vervallen, zodra de Opdrachtgever heeft voldaan aan zijn/haar verplichtingen, zoals omschreven in Artikel 10.

Artikel 17. Ontbindingsrecht van de opdrachtgever

1. De Opdrachtgever heeft het recht om de overeenkomst te ontbinden, als de Opdrachtnemer - zelfs na een deugdelijke ingebrekestelling - toerekenbaar in gebreke blijft om aan zijn/haar verplichtingen te voldoen
2. De betalingsverplichtingen die zijn ontstaan - tot aan het moment van ontbinding - en/of betrekking hebben op diensten die al zijn geleverd, blijven bestaan.

Vergoedingen & prijswijzigingen

Artikel 18. Vergoedingen

1. Voorafgaand aan de dienstverlening, maken Partijen afspraken over de vergoeding.
 - a. Voor schadeverzekeringen ontvangt de Opdrachtnemer een vergoeding in de vorm van Provisie, of een abonnement.
 - b. Voor Consumptieve kredieten ontvangt de Opdrachtnemer een vergoeding in de vorm van Provisie.
 - c. Voor de overige financiële producten ontvangt de Opdrachtnemer een vergoeding in de vorm van een uurtarief, vast bedrag, abonnementstarief, of een combinatie hiervan.

Artikel 19. (tussentijdse) prijswijzigingen

1. Wijzigingen in de Overheidsbelastingen en/of -heffingen, worden altijd doorberekend aan de Opdrachtgever.
2. De Opdrachtnemer mag de overeengekomen tarieven tussentijds verhogen, als:
 - a. Er sprake is van een stijging in de kostprijs van de benodigde materialen;
 - b. Er sprake is van een stijging in de kostprijs van de benodigde diensten; en/of
 - c. Er Sprake is van een stijging van andere kosten die de kostprijs van de Opdrachtnemer beïnvloeden.

Betalingscondities & wanbetaling

Artikel 20. Betalingscondities

1. Betaling vindt plaats binnen veertien dagen na de factuurdatum, op een door de Opdrachtnemer voorgeschreven wijze, tenzij:
 - a. Schriftelijk anders is overeengekomen; en/of
 - b. De factuur anders vermeld.

Artikel 21. Ingebrekestelling & buitengerechtelijke incassokosten

1. Wanneer de Opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet, wordt het openstaande bedrag direct vermeerderd met de wettelijke rente. Een voorafgaande ingebrekestelling is hiervoor niet noodzakelijk.

2. De Opdrachtgever zal - na het verstrijken van de betalingstermijn - in gebreke worden gesteld door de Opdrachtnemer.
3. In de situatie dat de Opdrachtgever blijvend verzuimt om te voldoen aan zijn/haar betalingsverplichting, kan de Opdrachtnemer besluiten om zijn/haar vordering uit handen te geven. De buitengerechtelijke incassokosten komen eveneens voor rekening van de Opdrachtgever.
4. De vergoedingen voor de Buitengerechtelijke Incassokosten zijn vastgesteld in het Besluit Vergoeding Buitengerechtelijke Incassokosten. De vergoedingen zijn als volgt:
 - 15% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de eerste EUR 2.500,- van de vordering;
 - 10% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 2500 van de vordering;
 - 5% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 5000 van de vordering;
 - 1% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 190.000 van de vordering;
 - 0,5% over het meerdere van de hoofdsom met een maximum van € 6775;

Artikel 22. Toerekening betalingsvolgorde

1. Wanneer de Opdrachtgever (deel-)betalingen verricht, worden de (deel-)betalingen als volgt toegerekend:
 - a. allereerst worden de (deel-)betalingen in mindering gebracht op de openstaande (buitengerechtelijke) kosten.
 - b. Aansluitend strekt de (deel-)betaling - indien de (buitengerechtelijke) kosten volledig zijn voldaan - tot een mindering op de verschuldigde rente.
 - c. Tot slot strekt de (deel-)betaling - indien de verschuldigde rente volledig is betaald - tot een mindering op de openstaande facturen.
2. In de situatie dat er sprake is van meerdere openstaande facturen, dan is de ouderdom van de factuur leidend. Dat wil zeggen: de (deel-)betaling wordt allereerst in mindering gebracht op de oudste factuur.
 - a. Van de - in Artikel 22, lid 1, juncto, Artikel 22, lid 2 - omschreven betalingsvolgorde, kan niet worden afgeweken, ook al vermeld de Opdrachtgever in de omschrijving dat zijn/haar (deel-)betaling toeziet op een andere factuur.
3. De - in artikel 20, lid 1, juncto Artikel 20, lid 2 - omschreven wijze van toerekening in de betalingsvolgorde, zal worden gehanteerd tot aan het moment dat de Opdrachtgever volledig heeft voldaan aan zijn betalingsverplichting.

Artikel 23. Verrekenings- en opschortingsverbod opdrachtgever

1. Verrekening van de factuur met een gestelde tegenvordering is niet toegestaan, tenzij:
 - a. de Opdrachtnemer de tegenvordering uitdrukkelijk en zonder voorbehoud heeft erkend; en/of
 - b. de tegenvordering in rechte onherroepelijk is vastgesteld
2. Opschorting van de betaling, in verband met een gestelde tegenvordering, is niet toegestaan, tenzij:
 - a. de Opdrachtnemer de tegenvordering uitdrukkelijk en zonder voorbehoud heeft erkend; en/of
 - b. de tegenvordering in rechte onherroepelijk is vastgesteld

Artikel 24. Opschortingsbevoegdheid van de opdrachtnemer

1. De Opdrachtnemer is bevoegd om de levering van zijn/haar diensten op te schorten, indien de kredietwaardigheid van de Opdrachtgever daartoe aanleiding geeft.
2. De opschortingsbevoegdheid komt te vervallen, zodra de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn/haar betalingsverplichting heeft gesteld.

Aansprakelijkheid & overmacht

Artikel 25. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

1. De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer, waaronder diens bestuurders, werknemers en/of ingeschakelde derden - niet zijnde externe adviseurs - is beperkt tot het schadebedrag dat in het betreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van VNFD B.V. wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.
2. Voor de omvang van de verzekerde dekking, de voorwaarden en eventuele uitsluitingen wordt verwezen naar de geldende polis van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van VNFD B.V.
3. Belanghebbenden kunnen op verzoek bij VNFD B.V. meer informatie krijgen over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering en de toepasselijke polisvoorwaarden.

Artikel 26. Overige aansprakelijkheidsbeperkingen

1. Als er geen dekking wordt verleend onder de Beroepsaansprakelijkheidsverzekering, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot de hoogte van het factuurbedrag. Voor een schadevergoeding in de zin van dit artikellid, is het daarnaast vereist dat:
 - a. er sprake is van een causaal verband tussen de verstrekte opdracht en de ontstane schade; en

- b. dat de schade is veroorzaakt door de Opdrachtnemer, diens bestuurders, werknemers en/of ingeschakelde derden, niet zijnde externe adviseurs.
- 2. Bij dienstverlening met een betalingsverplichting in de vorm van provisie, geldt dat de aansprakelijkheid is beperkt tot de - door de Financiële Instelling - in rekening gebrachte premie. Voor een schadevergoeding in de zin van dit artikellid, is het daarnaast vereist dat:
 - a. er sprake is van een causaal verband tussen de verstrekte opdracht en de ontstane schade; en
 - b. dat de schade is veroorzaakt door de Opdrachtnemer, diens bestuurders, werknemers en/of ingeschakelde derden, niet zijnde externe adviseurs.

Artikel 27. Uitsluiting van aansprakelijkheid

- 1. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaat, doordat de Opdrachtgever niet aan zijn/haar verplichtingen - zoals omschreven in Artikel 10, heeft voldaan - waardoor sprake is van een onvolledige, onjuiste en/of ontijdige informatieverstrekking.
- 2. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat, vanwege fouten in de software en/of andere computerprogrammatuur, tenzij de Opdrachtnemer de schade kan verhalen op de betreffende leverancier.
- 3. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat, doordat (digitale) berichten van de Opdrachtgever hem/haar niet hebben bereikt.
 - a. Een (digitaal) bericht heeft de Opdrachtnemer bereikt, als er is voldaan aan de voorwaarden van Artikel 8, lid 2, juncto, lid 3.
- 4. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat, doordat de Opdrachtgever niet (tijdig) heeft voldaan aan zijn/haar betalingsverplichting ten aanzien van de afgesloten financiële producten.
 - a. De betalingsverplichting - in de zin van dit artikellid - omvat:
 - i. In rekening gebrachte premies en/of
 - ii. In rekening gebrachte renten.
- 5. Artikel 27 is niet van toepassing, als de schade is ontstaan door opzettelijk, of bewust roekeloos handelen van ondergeschikten.
 - a. Onder ondergeschikten wordt - in de zin van dit artikellid - verstaan:
 - i. Personeel in loondienst van de Opdrachtnemer; en/of
 - ii. Derden, zoals omschreven in Artikel 15.

Artikel 28. Overmacht

- 1. De Opdrachtnemer kan niet worden gehouden tot nakoming van zijn/haar verplichtingen, indien er sprake is van een overmachtssituatie.

- a. Onder overmacht van de Opdrachtnemer wordt verstaan: een niet-toerekenbare onmogelijkheid om een verplichting na te komen, waarbij geen nakoming en/of schadevergoeding kan worden gevorderd door de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer heeft - ingeval van overmacht - het recht om de overeenkomst te ontbinden.
- b. Onder een overmachtssituatie bij de Opdrachtnemer wordt - onder andere, maar niet uitsluitend - verstaan:
 - i. Verzuim en/of tekortkomingen bij zijn/haar leveranciers, externe adviseurs en derden, niet zijnde derden in de zin van artikel 15.
 - ii. Brand
 - iii. Werkstaking, of uitsluiting
 - iv. Rellen, of oproer
 - v. Oorlog
 - vi. Overheidsmaatregelen
 - vii. Alle overige omstandigheden van zodanige aard, dat nakoming niet langer in redelijkheid kan worden gevergd.

Klachten & rechtsmiddelen

Artikel 29. Interne klachtenprocedure

1. De Opdrachtgever kan een klacht over de dienstverlening schriftelijk indienen bij VNFD B.V. via info@vannoortfd.nl of per post aan Castor 2, 7904 KT Hoogeveen. Vermeld de contactgegevens, een omschrijving van de klacht en eventuele relevante stukken.
2. VNFD B.V. neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever krijgt de gelegenheid zijn/haar zienswijze kenbaar te maken en relevante stukken aan te leveren.
3. VNFD B.V. onderzoekt de klacht en vraagt waar nodig om aanvullende informatie. De betrokken personen worden in de gelegenheid gesteld om te reageren, zodat de klacht zorgvuldig kan worden beoordeeld.
4. VNFD B.V. streeft ernaar de interne klachtenprocedure binnen vier weken af te ronden. De Opdrachtgever ontvangt schriftelijk een gemotiveerd standpunt. Als meer tijd nodig is, wordt de Opdrachtgever hierover geïnformeerd, met een toelichting en een verwachte reactietermijn.
5. Als de interne klachtenprocedure niet tot een oplossing leidt, kan de Opdrachtgever de klacht voorleggen aan Kifid, voor zover de klacht onder de bevoegdheid van Kifid valt. Dit kan ook wanneer VNFD B.V. acht weken na het indienen van de klacht nog geen definitief standpunt heeft

ingenomen. De termijnen en voorwaarden van het toepasselijke Kifid-reglement zijn leidend; zie artikel 31.

Artikel 30. Verval van recht

1. Klachten moeten - binnen zestig dagen na het ontstaan - worden ingediend. Onder ontstaan moet worden begrepen:
 - a. De ontvangst van de stukken, informatie en/of factuur waarop de klacht betrekking heeft en/of;
 - b. Het moment waarop de Opdrachtgever bekend is geworden met de wanprestatie van de Opdrachtnemer.
 - i. Onder bekend worden moet worden begrepen: het moment waarop de Opdrachtgever naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid kennis heeft kunnen nemen van de wanprestatie.
2. Een overschrijding van de termijn, zoals omschreven in artikel 30, lid 1, leidt tot een verval van het klachtrecht.
3. Het indienen van de klacht leidt niet tot een opschortingsbevoegdheid van de betalingsverplichting.
4. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden - uit welke hoofde dan ook - die de Opdrachtgever toekomen in verband met de werkzaamheden van de Opdrachtnemer, vervallen binnen vijf jaar na bekendwording met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.
 - a. Onder bekendwording moet worden verstaan: het moment waarop de Opdrachtgever naar de maatstaven van de redelijkheid en billijkheid kennis heeft kunnen nemen van deze rechten en bevoegdheden.

Artikel 31. Aansluiting Kifid

1. VNFD B.V. is sinds 11 april 2022 aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder aansluitnummer 300.018257. De aansluiting geldt voor het Consumentenloket financiële dienstverlening.
2. VNFD B.V. heeft bij Kifid gekozen voor niet-bindend advies. Bij een niet-bindend advies zijn Partijen niet aan de uitspraak gebonden. Tegen een niet-bindend advies staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep van Kifid; het geschil kan wel aan de bevoegde burgerlijke rechter worden voorgelegd, die het opnieuw kan beoordelen.
3. Een klacht wordt eerst voorgelegd aan VNFD B.V. overeenkomstig artikel 29. Voor de behandeling door Kifid gelden het toepasselijke reglement en de daarin opgenomen termijnen. In beginsel kan een klacht worden ingediend tot drie maanden na het definitieve schriftelijke standpunt van VNFD B.V. of tot één jaar nadat de klacht voor het eerst bij VNFD B.V. is ingediend; de voor de Opdrachtgever meest gunstige termijn en de uitzonderingen uit het reglement zijn van toepassing.

4. Meer informatie over het indienen en behandelen van klachten, de toepasselijke termijnen en het reglement is beschikbaar op www.kifid.nl. Het bepaalde in artikel 30 laat de toepasselijke Kifid-termijnen en dwingendrechtelijke rechten van de Opdrachtgever onverlet.
5. Klachten over de verwerking van persoonsgegevens kunnen ook worden voorgelegd aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Meer informatie is beschikbaar op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Artikel 32. Forumkeuze

1. Op alle vorderingen die aan de burgerlijke rechter worden voorgelegd, is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de rechtbank Noord-Nederland, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst of de Opdrachtgever op grond van de wet voor een andere bevoegde rechter kan kiezen.