

# Algemene voorwaarden

## Artikel 1: Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op, en maken deel uit van, alle aanbiedingen van V.O.F. Hellendoorn Advies en alle overeenkomsten, inclusief eventuele vervolgoopdrachten, gesloten tussen V.O.F. Hellendoorn Advies, gevestigd en kantoorhoudende te Hellendoorn aan de Ninaberlaan 81a - 7447 AC, hierna te noemen "de Esdoorngroep" en haar opdrachtgever waarbij de Esdoorngroep en/of alle aan haar gelieerde ondernemingen goederen en/of diensten, van welke aard dan ook, aan opdrachtgever levert, ook indien deze goederen en/of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven.
2. Deze algemene voorwaarden gelden niet alleen ten behoeve van de Esdoorngroep, maar ook ten behoeve van haar bestuurders en ten behoeve van alle personen betrokken bij de uitvoering van de opdracht en/of op wie in verband daarmee enige aansprakelijkheid rust. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders en/of personen niet meer voor de Esdoorngroep werkzaam zijn.
3. Als opdrachtgever van de Esdoorngroep in deze algemene voorwaarden wordt beschouwd degene aan wie de Esdoorngroep enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten. Dit kan zowel een rechtspersoon als een natuurlijke persoon zijn.
4. Afwijkingen en/of aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig voor zover zij uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen tussen opdrachtgever en de Esdoorngroep. Opdrachtgever kan aan deze afwijkingen geen rechten ontlenen voor toekomstige overeenkomsten. Eventuele inkoop- of andere leveringsvoorwaarden 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 de Esdoorngroep zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.
5. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven.
6. In het geval de inhoud van schriftelijk tussen de Esdoorngroep en de opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van het geen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
7. Aan de Esdoorngroep verstrekte opdrachten zijn inspanningsverbintenissen. Het betreft uitdrukkelijk geen resultaatsverbintenissen, tenzij uit de aard van de verstrekte opdracht of uit hetgeen partijen schriftelijk zijn overeengekomen anders blijkt.
8. De Esdoorngroep 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. Een opdracht wordt eerst geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat de Esdoorngroep een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen.
9. Een digitaal bericht van opdrachtgever aan de Esdoorngroep wordt eerst geacht door de Esdoorngroep te zijn ontvangen nadat de Esdoorngroep de ontvangst daarvan schriftelijk bevestigt aan opdrachtgever. Een automatische, al dan niet digitale ontvangstbevestiging van de Esdoorngroep aan de opdrachtgever wordt in geen geval beschouwd als een ontvangstbevestiging.
10. Alle door de Esdoorngroep aan de opdrachtgever op welke wijze ook verstrekte algemene informatie, al dan niet op aanvraag van de opdrachtgever, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door de Esdoorngroep gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte opdracht, tenzij tussen partijen anders, schriftelijk, is overeengekomen.
11. Door de Esdoorngroep opgegeven termijnen van welke aard ook, zijn nimmer te beschouwen als fatale termijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
12. Deze algemene voorwaarden gelden niet alleen ten behoeve van de Esdoorngroep, maar ook ten behoeve van alle personen betrokken bij de uitvoering van de opdracht en/of op wie in verband daarmee enige aansprakelijkheid rust.
13. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de opdrachtgever uit welchen hoofde dan ook jegens de Esdoorngroep in verband met door de Esdoorngroep verrichte werkzaamheden/diensten vervallen in elk geval vijf jaar na het moment waarop de opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

14. De Esdoorngroep is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval de Esdoorngroep tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij opdrachtgever daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. De opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden bezwaar te maken. Alsdan treden partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Indien opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen bezwaar maakt beheersen deze vanaf de door de Esdoorngroep genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.

#### **Artikel 2: Adviezen, aanbiedingen en offertes.**

1. Door de Esdoorngroep gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van opdrachtgever, zijn altijd voorlopig en indicatief. Zij zijn voorts onderhevig aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Eerst nadat een aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door de opdrachtgever is geaccepteerd, kan de Esdoorngroep een definitieve opgave van de maandlasten verstrekken aan de opdrachtgever.

2. Door de Esdoorngroep aan de opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op vereenvoudigde veronderstellingen van de op dat moment actuele wet- en regelgeving. Eerst nadat een aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door de opdrachtgever is geaccepteerd, kan de Esdoorngroep een definitieve opgave van de maandlasten verstrekken aan de opdrachtgever.

3. Door de Esdoorngroep namens een aanbieder aan de opdrachtgever gepresenteerde offertes en tarieven zijn vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende aanbieder, tenzij in die offertes en tarieven uitdrukkelijk anders is aangegeven.

#### **Artikel 3: Derden**

1. Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd met terzijdestelling van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW. Dit geldt ook wanneer de opdrachtgever zijn opdracht uitdrukkelijk of stilzwijgend verstrekt met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon. Eventuele extra kosten welke verband houden met het inschakelen van derden worden doorbelast aan opdrachtgever.

2. Indien de Esdoorngroep ter uitvoering van de haar door de opdrachtgever verstrekte opdracht derden inschakelt zal de Esdoorngroep zoveel mogelijk van tevoren overleg plegen met de opdrachtgever. Bij de selectie van deze derden zal de Esdoorngroep de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. De Esdoorngroep is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden.

#### **Artikel 4: Honorarium en betaling**

1. Op welke wijze het honorarium van de Esdoorngroep wordt voldaan komen partijen bij het sluiten van de opdracht schriftelijk overeen. Het honorarium kan:  
-ofwel begrepen zijn in de aan de opdrachtgever (al dan niet namens een aanbieder) in rekening te brengen bedragen,  
-ofwel er kan een uurtarief worden overeengekomen,  
-ofwel er kan een vast tarief worden overeengekomen.  
-ofwel er kan een abonnement worden overeengekomen.  
-danwel een combinatie van bovenstaande mogelijkheden.

2. Voor het geval partijen over het bepaalde in het vorige lid geen afzonderlijke afspraken hebben gemaakt, is de beloning voor de Esdoorngroep inbegrepen in de door opdrachtgever aan de aanbieder te betalen premies. De aanbieder betaalt deze beloning aan de Esdoorngroep.

3. Met uitzondering van dienstverlening op basis van uurtarief wordt de factuur verstuurd, nadat alle werkzaamheden conform overeenkomst zijn verricht, doch uiterlijk 4 maanden na datum overeenkomst. Uitstel van betaling kan slechts geschieden na schriftelijke toestemming van de Esdoorngroep.

4. Dienstverlening op basis van uurtarief wordt maandelijks gefactureerd in de maand(en) volgend op de maand waarin de werkzaamheden hebben plaatsgevonden. De hoogte van de factuur wordt berekend door het aantal uur van de werkzaamheden in de betreffende maand te vermenigvuldigen met het uurtarief.

5. Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan de opdrachtgever doorberekend. Wijzigingen van prijzen van materialen en/of diensten en/of van andere kosten benodigd voor de opdracht, welke intreden na aanvaarding van de opdracht, kunnen aan de opdrachtgever worden doorberekend. Onder prijswijzigingen worden ook begrepen verandering van lonen en sociale lasten.

6. De Esdoorngroep behoudt zich het recht voor om haar tarieven jaarlijks aan te passen conform het jaarlijkse CPI (consumentenprijsindex) cijfer, dan wel volgens een vast percentage zoals overeengekomen door de Esdoorngroep en opdrachtgever.
7. De Esdoorngroep behoudt zich het recht voor om de tarieven en de inhoud van een gekozen abonnement aan te passen. Opdrachtgever wordt van eventuele wijzigingen vooraf geïnformeerd.
8. Inzake de betalingen en betalingsverplichtingen van opdrachtgever jegens de Esdoorngroep wordt de afhandeling hieromtrent uitbesteed aan een derde partij.
9. Esdoorngroep behoudt zich het recht voor om extra te verrichten werkzaamheden in verband met een foutieve output door de aanbieder voor complexe en impactvolle producten in rekening te brengen bij opdrachtgever. Opdrachtgever kan deze kosten eventueel verhalen op aanbieder in het kader van de Herstellkostenregeling van het Verbond van Verzekeraars.
10. Betaling door opdrachtgever van aan hem door de Esdoorngroep gefactureerde premies en bedragen dient te geschieden zonder aftrek van enige korting en zonder enig recht van opdrachtgever op verrekening dan wel op opschorting, binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien opdrachtgever bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
11. Indien de opdrachtgever niet, of niet tijdig, de aan hem in rekening gebrachte premies en/of rentebetalingen voldoet, kan dit tot gevolg hebben dat de door hem, na bemiddeling van de Esdoorngroep, afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico of dat aanbieder overgaat tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop de hypotheek betrekking heeft. De opdrachtgever verklaart zich hiermee bekend.
12. Indien opdrachtgever in gebreke blijft met de betaling binnen de geldende betalingstermijn, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, waarbij delen van een maand ook voor een maand gelden, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
13. Alle kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, met betrekking tot de invordering van de door de opdrachtgever verschuldigde en niet tijdig betaalde bedragen, zijn voor rekening van de opdrachtgever. De door de opdrachtgever verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten bedragen maximaal € 6.775,00 en worden vastgesteld overeenkomstig de volgende staffel:
  - Over de eerste € 2.500,00: 15% met een minimum van €40,00;
  - Over de volgende € 2.500,00: 10%;
  - Over de volgende € 5.000,00: 5%
  - Over de volgende € 190.000,00: 1%
  - Over het meerdere: 0,5%
14. Terzake van deelbetalingen door de opdrachtgever geldt het bepaalde in art. 6: 44 BW, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een (latere) factuur.
15. In geval van niet of niet tijdige betaling door opdrachtgever van enige factuur van de Esdoorngroep, alsmede in het geval de financiële omstandigheden van de opdrachtgever daartoe redelijkerwijze aanleiding geven, zulks ter beoordeling door de Esdoorngroep, is de Esdoorngroep gerechtigd de verdere uitvoering van de opdracht op te schorten totdat voor de deugdelijke betaling daarvan door opdrachtgever ten genoegen van de Esdoorngroep voldoende zekerheid is gesteld.

#### **Artikel 5: Informatieplicht van de opdrachtgever**

1. De opdrachtgever is gehouden om steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie te verstrekken aan de Esdoorngroep die nodig is 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 gezinssamenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie, de bedrijfsbestemming, de bedrijfsomvang, het voorraadbeheer enz. van opdrachtgever, dat de Esdoorngroep haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn. De Esdoorngroep kan slechts ten opzichte van opdrachtgever aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen indien opdrachtgever voormelde informatieplicht strikt naleeft.
2. Indien voor de uitvoering van de overeengekomen dienst of opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken door de opdrachtgever ter beschikking van de Esdoorngroep zijn gesteld,

of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is de Esdoorngroep bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht.

3. De opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan de Esdoorngroep verschaft informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat de Esdoorngroep meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de opdracht moet besteden, belast de Esdoorngroep het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan opdrachtgever.

4. Indien achteraf blijkt dat opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan de Esdoorngroep de opdracht heeft uitgevoerd, kan de aanbieder op grond van diens (algemene) polisvoorwaarden gerechtigd zijn om de verzekering of het krediet (met onmiddellijke ingang) te beëindigen, dan wel gerechtigd zijn om te besluiten niet tot vergoeding van geleden schade over te gaan.

#### **Artikel 6: Klachten**

1. De Esdoorngroep is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 100.000518. Enig geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en opdrachten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de opdrachtgever hetzij voor bindend advies worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, conform de op het moment van het aanhangig maken geldende regels van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (KiFiD), hetzij aan de burgerlijke rechter. De Esdoorngroep conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies.

2. De opdrachtgever heeft de verplichting om terstond na levering/prestatie/verrichting van de Esdoorngroep (daarbij inbegrepen facturatie van de Esdoorngroep aan de opdrachtgever) te onderzoeken of hetgeen is geleverd/gepresteerd/verricht aan de overeenkomst beantwoordt. Is dit niet het geval en doet de opdrachtgever daarvan niet binnen uiterlijk binnen 60 dagen na levering/prestatie/verrichting van de Esdoorngroep schriftelijk mededeling aan de Esdoorngroep dan verliest de opdrachtgever alle rechten terzake tekortkoming in de nakoming verband houdende met het niet beantwoorden van hetgeen is afgeleverd aan de overeenkomst. Alsdan wordt tussen partijen als bewezen geacht dat de prestatie van de Esdoorngroep aan de overeenkomst beantwoordt.

#### **Artikel 7: Aansprakelijkheid**

1. Elke aansprakelijkheid van de Esdoorngroep is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de Esdoorngroep wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico onder die verzekering.

2. In het geval de in dit artikel bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de Esdoorngroep in een specifiek geval geen dekking verleent, is elke aansprakelijkheid van de Esdoorngroep 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, dan wel de door de aanbieder laatst in rekening gebrachte jaarpremie.

3. Derden kunnen geen rechten ontlenen aan de inhoud of uitkomst van de voor opdrachtgever uitgevoerde werkzaamheden c.q. verrichte diensten.

4. De opdrachtgever is gehouden de Esdoorngroep juiste, volledige en tijdige informatie te verschaffen op straffe van verval van elke aanspraak, hoe ook genaamd en uit welken hoofde ook. De opdrachtgever vrijwaart de Esdoorngroep voor aanspraken van derden indien de opdrachtgever voormelde verplichting niet is nagekomen.

5. De Esdoorngroep is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade/vervolgschade.

6. De Esdoorngroep is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door de Esdoorngroep gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door de Esdoorngroep kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.

7. De Esdoorngroep 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 de Esdoorngroep, afgesloten verzekeringen of voorzieningen, ondanks deugdelijke sommatie van de Esdoorngroep niet of niet tijdig heeft voldaan.

8. Elke aansprakelijkheid van de Esdoorngroep is uitgesloten, voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorboud is verstreken.

9. Elke aansprakelijkheid van de Esdoorngroep is uitgesloten, voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de aanbieder er niet of niet tijdig voor zorg draagt dat de voor het passeren van de hypotheekakte benodigde stukken gereed zijn en/of de geldmiddelen niet of tijdig bij de notaris in depot staan.

10. Elke aansprakelijkheid van de Esdoorngroep is uitgesloten voor schade zijdens opdrachtgever of derden, die direct of indirect voortvloeit uit een (tegenvallende) waardeontwikkeling van financiële producten en/of (het tegenvallen van) resultaat, rendement, rentabiliteit e.d. van financiële producten. Voorts is de Esdoorngroep niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige aanbieder, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.

11. Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van de Esdoorngroep voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of roekeloosheid van haar c.q. van haar ondergeschikten.

### **Artikel 8: Overmacht**

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor een hunner rekening komt.

2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop de Esdoorngroep geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de Esdoorngroep niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van de Esdoorngroep worden daaronder begrepen.

3. De Esdoorngroep heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat de Esdoorngroep haar verbintenis had moeten nakomen.

4. Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van de Esdoorngroep 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, 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 de Esdoorngroep kan worden gevergd.

### **Artikel 9: Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens**

1. Partijen zijn verplicht strikte geheimhouding in acht te nemen met betrekking tot alle vertrouwelijke informatie waarmee partijen of personen waarvan zij zich bij de uitoefening van deze overeenkomst bedienen, in aanraking komen. Als vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval aangemerkt alle materialen (waaronder apparatuur/programmatuur), documenten, ideeën, gegevens of andere informatie die:

- a) in relatie staat tot onderzoek en ontwikkeling, bedrijfsgeheimen of bedrijfsinformatie van de andere partij;
- b) als vertrouwelijk is aangemerkt en aan de andere partij is toevertrouwd in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst.

2. Als vertrouwelijke informatie wordt niet aangemerkt die informatie:

- a) die al bekend was bij de andere partij voor het sluiten van de overeenkomst;
- b) die algemeen bekend is of wordt zonder dat dit te verwijten valt aan de ontvangende partij;
- c) die rechtmatig door de ontvangende partij is verkregen door een derde die door deze bekendmaking geen geheimhoudingsplicht ten opzichte van de andere partij heeft geschonden;
- d) die onafhankelijk is ontwikkeld door de ontvangende partij.

3. Door de opdrachtgever aan de Esdoorngroep verstrekte persoonsgegevens zullen door de Esdoorngroep niet worden gebruikt voor of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht of door haar aan de opdrachtgever te verzenden mailings e.d., behoudens voor zover de Esdoorngroep op grond van de wet of openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.

### **Artikel 10: Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle aanbiedingen, offertes en opdrachten van de Esdoorngroep is het Nederlandse recht van toepassing.

2. Alle geschillen tussen partijen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in Nederland, behoudens de conform de in het voorgaande artikel 6 aangehaalde mogelijkheid voor de opdrachtgever om het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.