

Algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden gelden voor de dienstverlening van Arko Hoondert, handelend onder de eenmanszaak Arko Hoondert, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 85352012 gevestigd aan de Tweede Helmersstraat 41-2, 1054 CC Amsterdam, met praktijk- en correspondentieadres De Perponcherpolderweg 5, 4471 RX Wolphaartsdijk, btw-identificatienummer NL004086452B40, e-mail arko@hoondert.me. Post en bezoek: Wolphaartsdijk.

Artikel 1 Begrippen

- 1.1 Opdrachtnemer: Arko Hoondert, handelend onder de eenmanszaak Arko Hoondert.
- 1.2 Opdrachtgever: de persoon of organisatie die aan opdrachtnemer een opdracht geeft.
- 1.3 Consument: een opdrachtgever die als privépersoon handelt en niet voor een beroep of bedrijf. Wie als directeur-groootaandeelhouder privé een opdracht geeft, is consument.
- 1.4 Partner: de levenspartner van opdrachtgever die aan de opdracht deelneemt en de opdrachtbevestiging mede ondertekent.
- 1.5 Opdracht: de overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek) zoals vastgelegd in de opdrachtbevestiging. Een opdracht is een traject, een abonnement, of beide.
- 1.6 Traject: de opdracht die eindigt met de oplevering van het financieel levensplan en het bijbehorende gesprek.
- 1.7 Abonnement: de opdracht tot jaarlijks onderhoud van het financieel levensplan, zoals omschreven in de opdrachtbevestiging.
- 1.8 Opdrachtbevestiging: het document waarin inhoud, omvang, planning en prijs van de opdracht staan en dat door partijen is ondertekend of schriftelijk bevestigd.
- 1.9 De dienst: financiële levensplanning, zonder advies over of bemiddeling in specifieke financiële producten. Dat wil zeggen: het in kaart brengen van levensdoelen, het inventariseren van de persoonlijke en financiële situatie, het doorrekenen van scenario's en het begeleiden bij keuzes.
- 1.10 Financieel levensplan: het schriftelijke eindproduct van het traject, met bijbehorende overzichten en werkbladen.

- 1.11 Privacyverklaring: de privacyverklaring van opdrachtnemer, in de versie die geldt bij het aangaan van de opdracht.
- 1.12 Schriftelijk: per brief, per e-mail of via een ander duurzaam medium.

Artikel 2 Toepasselijkheid en terhandstelling

- 2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, opdrachtbevestigingen en overeenkomsten van opdrachtnemer en voor alle werkzaamheden die daaruit voortvloeien.
- 2.2 Opdrachtnemer stuurt deze voorwaarden en de privacyverklaring als pdf mee met de opdrachtbevestiging, vóór of bij het sluiten van de opdracht. Opdrachtgever bevestigt de ontvangst in de opdrachtbevestiging.
- 2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ze schriftelijk zijn overeengekomen. Bij strijd tussen de opdrachtbevestiging en deze voorwaarden gaat de opdrachtbevestiging voor.
- 2.4 Als een bepaling van deze voorwaarden niet geldig blijkt, blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de ongeldige bepaling door een geldige die de bedoeling ervan zo dicht mogelijk benadert.
- 2.5 Zakelijke opdrachtgever: de algemene voorwaarden van een zakelijke opdrachtgever zijn niet van toepassing.

Artikel 3 Wat de dienst is en niet is

- 3.1 Opdrachtnemer levert financiële levensplanning, zonder advies over of bemiddeling in specifieke financiële producten. Opdrachtnemer geeft inzicht, overzicht en scenario's en begeleidt opdrachtgever bij keuzes over inkomen, vermogen, wonen, werken, stoppen met werken, nalaten en de financiële gevolgen van een lang, kort of rot leven.
- 3.2 Opdrachtnemer beveelt geen specifieke financiële producten van een bepaalde aanbieder aan, zoals verzekeringen, hypotheeken, beleggingen of pensioenproducten, bemiddelt daar niet in en sluit ze niet af. Opdrachtnemer heeft geen vergunning op grond van de Wet op het financieel toezicht en verricht geen werkzaamheden waarvoor die vergunning nodig is.
- 3.3 Komt een product, hypotheek, verzekering of belegging aan de orde, dan verwijst opdrachtnemer naar een adviseur of bemiddelaar met een vergunning. Opdrachtgever beslist zelf en sluit zelf af.
- 3.4 Opdrachtnemer geeft inzicht in fiscale en juridische gevolgen van keuzes, maar vervangt geen fiscalist, notaris, accountant of advocaat en stelt geen aangiften, testamenten, huwelijkse voorwaarden of andere juridische documenten op. Waar nodig verwijst opdrachtnemer. Opdrachtgever kiest en stuurt deze deskundigen zelf aan.

- 3.5 Opdrachtnemer geeft geen beleggingsadvies, beheert geen vermogen en voert geen beslissingen uit namens opdrachtgever.
- 3.6 Opdrachtnemer ontvangt geen provisie, vergoeding of ander voordeel van aanbieders van financiële producten of van andere derden. Opdrachtgever is de enige die opdrachtnemer betaalt.
- 3.7 Opdrachtnemer is financieel planner en volgt de opleiding tot Certified Financial Planner (CFP). Hij voert de titel CFP pas na certificering. Opdrachtnemer werkt naar de professionele normen van de Federatie Financieel Planners: integriteit, deskundigheid, zorgvuldigheid, vertrouwelijkheid en het vooraf in euro's benoemen van kosten.
- 3.8 Nieuwsbrieven, artikelen, boeken, berichten op sociale media, online scans, werkbladen en het kennismakingsgesprek van opdrachtnemer zijn algemene informatie. Ze zijn niet afgestemd op de persoonlijke situatie van de lezer en zijn geen persoonlijk advies of plan. Alleen het werk dat in een opdrachtbevestiging is vastgelegd, is persoonlijk werk voor opdrachtgever.
- 3.9 Opdrachtnemer heeft naast zijn praktijk andere functies: adviseur grote giften en nalatenschappen bij Stichting Het Zeeuwse Landschap, samenwerking met Maurice van den Hemel in de nieuwsbrief Goed Geregeld op Zaterdag en het boek Keuzes die standhouden, en adviseur fondsenwerving voor goede doelen. Opdrachtnemer stuurt opdrachtgever nooit naar deze organisaties of personen, ontvangt van hen geen vergoeding voor de opdracht en behandelt keuzes over schenken en nalaten neutraal. Ziet opdrachtnemer een belangenconflict, dan meldt hij dat schriftelijk en trekt hij zich terug of verwijst hij door, in overleg met opdrachtgever.
- 3.10 Opdrachtnemer mag een opdracht weigeren of beëindigen als hij verwacht niet van waarde te kunnen zijn, als er een belangenconflict is, of als opdrachtgever medewerking vraagt aan iets wat in strijd is met de wet of met de beroepsnormen van opdrachtnemer.

Artikel 4 Wat partijen van elkaar mogen verwachten

- 4.1 Opdrachtnemer voert de opdracht persoonlijk uit, naar beste inzicht en vermogen, zoals van een zorgvuldig financieel planner mag worden verwacht. De opdracht is een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer garandeert geen uitkomst, rendement, fiscaal gevolg of resultaat.
- 4.2 Opdrachtgever levert tijdig, volledig en juist alle gegevens en documenten aan die opdrachtnemer nodig heeft, en meldt veranderingen in zijn situatie die voor de opdracht van belang zijn. De kwaliteit van het plan hangt af van de kwaliteit van deze gegevens. Opdrachtnemer mag uitgaan van wat opdrachtgever aanlevert en hoeft dat niet te controleren.

- 4.3 Een financieel levensplan, scenario of berekening is een momentopname op de datum die erop staat. Het is gebaseerd op de aangeleverde gegevens, op benoemde en vereenvoudigde veronderstellingen, en op wetgeving, tarieven en marktomstandigheden op die datum. Berekeningen zijn indicatief; kleine verschillen in aannames kunnen grote verschillen in uitkomsten geven. Die omstandigheden veranderen. Opdrachtnemer werkt het plan alleen bij als dat in de opdracht is afgesproken, bijvoorbeeld in een abonnement.
- 4.4 Opdrachtgever beslist zelf, en voert zelf uit. Elke beslissing op basis van de dienst is voor rekening en risico van opdrachtgever.
- 4.5 Het financieel levensplan is gemaakt voor opdrachtgever. Opdrachtgever mag het delen met partner, familie en eigen adviseurs, maar derden zoals een bank, verzekeraar, notaris of fiscalist kunnen er geen rechten aan ontleen en opdrachtnemer is tegenover hen niet aansprakelijk voor de inhoud.
- 4.6 Opdrachtnemer mag voor ondersteunende werkzaamheden, zoals software, administratie en verslaglegging, derden en hulpmiddelen inschakelen, binnen de grenzen van de privacyverklaring. Inhoudelijk werk besteedt opdrachtnemer niet uit zonder overleg.
- 4.7 Vier-ogentoetsing. Opdrachtnemer laat het financieel levensplan vóór oplevering vakinhoudelijk toetsen door Maurice van den Hemel, gecertificeerd financieel planner (CFP), handelend via vdH Advies BV. De toetser werkt als verwerker onder een schriftelijke verwerkersovereenkomst met geheimhouding, ontvangt het plan alleen in gepseudonimiseerde vorm zonder contactgegevens, gezondheidsgegevens, opnames of brondocumenten, legt geen eigen dossier aan en verwijdt de stukken binnen 30 dagen. Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor het plan; de toetser heeft geen overeenkomst met en geen verplichtingen tegenover opdrachtgever. Opdrachtgever kan tegen deze toetsing bezwaar maken, bij ondertekening of later per e-mail; dan blijft de toetsing achterwege.
- 4.8 Termijnen zijn indicatief, tenzij schriftelijk een vaste einddatum is afgesproken. Bij vertraging informeert opdrachtnemer opdrachtgever en spreken partijen een nieuwe planning af.
- 4.9 Opdrachtnemer mag het werk pauzeren zolang opdrachtgever de benodigde gegevens niet heeft aangeleverd of een opeisbare factuur niet heeft betaald. Opdrachtnemer meldt dat schriftelijk en geeft een redelijke termijn.
- 4.10 Neemt een partner deel, dan richt opdrachtnemer zich tot beide personen gezamenlijk en ontvangen beiden alle stukken. Beiden hebben recht op inzage in het dossier, tenzij zij schriftelijk anders afspreken. Opdrachtgever en partner zijn samen, ieder voor het geheel, verantwoordelijk voor de betaling van de prijs.
- 4.11 Krijgen opdrachtgever en partner tijdens de opdracht tegengestelde belangen, bijvoorbeeld bij een voorgenomen scheiding, dan meldt opdrachtnemer dat en zet hij het werk voor

beiden stil. Het dossier blijft van beiden. Opdrachtnemer gaat alleen verder voor één van hen als de ander daar schriftelijk mee instemt. Anders eindigt de opdracht volgens artikel 9.2 en rekenen partijen af naar het werk dat is gedaan.

- 4.12 Opdrachtgever verstrekt geen burgerservicenummer en maskeert dit op documenten. Opdrachtnemer mag documenten met een zichtbaar BSN weigeren of het BSN onleesbaar maken. Opdrachtgever levert gegevens aan via de beveiligde weg die opdrachtnemer aanwijst.

Artikel 5 Gesprekken: plannen, verzetten en annuleren

- 5.1 Gesprekken worden in overleg gepland. Verzetten is kosteloos tot 48 uur voor het gesprek.
- 5.2 Zegt opdrachtgever een gesprek binnen 48 uur af of verschijnt hij niet, dan telt het gesprek als gebruikt. Bij een traject met een vast aantal gesprekken vervalt dat gesprek; bij een uurtarief brengt opdrachtnemer maximaal één uur in rekening. Dit geldt niet als opdrachtgever door ziekte of een andere dringende reden niet kon komen en dat zo snel mogelijk heeft gemeld.
- 5.3 Verzet of annuleert opdrachtnemer een gesprek, dan biedt hij binnen twee weken een nieuwe datum aan. Lukt dat niet, dan mag opdrachtgever de opdracht opzeggen zoals in artikel 9 en betaalt hij alleen voor het werk dat al is gedaan.
- 5.4 Gesprekken vinden plaats via videogesprek, op het praktijkadres van opdrachtnemer of op een locatie in overleg. Voor een gesprek op locatie verder dan 30 kilometer van het praktijkadres brengt opdrachtnemer reiskosten in rekening van 0,23 euro per kilometer, heen en terug; reistijd brengt hij niet in rekening. Dit staat vooraf in de opdrachtbevestiging.

Artikel 6 Prijs en betaling

- 6.1 Opdrachtnemer noemt de prijs vooraf in euro's in de opdrachtbevestiging: als vast bedrag per traject, als uurtarief of als abonnementsprijs. Voor consumenten zijn alle bedragen inclusief btw.
- 6.2 Zakelijke opdrachtgever: bedragen zijn exclusief btw.
- 6.3 Bij een traject mag opdrachtnemer een deel van de prijs bij aanvang factureren en de rest bij oplevering. De verdeling staat in de opdrachtbevestiging. Bij een abonnement factureert opdrachtnemer per jaar vooraf, tenzij de opdrachtbevestiging maandelijkse betaling noemt.
- 6.4 Betaling binnen 14 dagen na factuurdatum. Opdrachtgever mag een betwist bedrag niet verrekenen met een andere factuur, tenzij de wet dat toestaat.
- 6.5 Betaalt een consument niet op tijd, dan stuurt opdrachtnemer eerst een schriftelijke herinnering met een termijn van 14 dagen en een vermelding van de incassokosten die

daarna gelden. Blijft betaling uit, dan is de consument de wettelijke rente verschuldigd en incassokosten volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

- 6.6 Zakelijke opdrachtgever: na het verstrijken van de betaaltermijn is de wettelijke handelsrente verschuldigd en 15 procent van de hoofdsom aan incassokosten, met een minimum van 40 euro.
- 6.7 Werk buiten de opdrachtbevestiging is meerwerk. Opdrachtnemer meldt meerwerk vooraf met een prijs en voert het alleen uit na schriftelijk akkoord.
- 6.8 Opdrachtnemer mag prijzen jaarlijks per 1 januari aanpassen met de consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens) van het Centraal Bureau voor de Statistiek over de voorafgaande twaalf maanden. Een lopend traject houdt de afgesproken prijs. Voor een abonnement kondigt opdrachtnemer de indexering minimaal één maand vooraf aan; een aanpassing boven de CPI geldt als wijziging volgens artikel 9.4 en geeft opdrachtgever het recht op te zeggen.

Artikel 7 Bedenktijd voor consumenten

- 7.1 Sluit een consument de opdracht op afstand, bijvoorbeeld per e-mail, via een videogesprek of met digitale ondertekening, of buiten de bedrijfsruimte van opdrachtnemer, bijvoorbeeld bij de consument thuis, dan heeft hij 14 dagen bedenktijd vanaf de dag na het sluiten van de opdracht. Binnen die termijn mag hij de opdracht zonder opgave van redenen herroepen met het modelformulier bij de opdrachtbevestiging of met een andere ondubbelzinnige schriftelijke verklaring.
- 7.2 Wil de consument dat opdrachtnemer al tijdens de bedenktijd begint, dan vraagt hij dat uitdrukkelijk in de opdrachtbevestiging. Herroept hij daarna alsnog binnen de bedenktijd, dan betaalt hij een evenredig deel van de prijs voor het werk dat op dat moment is gedaan, berekend naar de fasen en bedragen in de opdrachtbevestiging. Al betaalde bedragen boven dat deel betaalt opdrachtnemer binnen 14 dagen terug.
- 7.3 Het herroepingsrecht vervalt zodra de opdracht binnen de bedenktijd volledig is uitgevoerd, als de uitvoering is begonnen op uitdrukkelijk verzoek van de consument en hij heeft verklaard afstand te doen van zijn herroepingsrecht na volledige uitvoering.
- 7.4 Heeft opdrachtnemer de consument niet vooraf over het herroepingsrecht geïnformeerd, dan gelden de wettelijke gevolgen: de bedenktijd wordt verlengd en de consument is geen vergoeding verschuldigd voor werk tijdens de bedenktijd.
- 7.5 Zakelijke opdrachtgever: een zakelijke opdrachtgever heeft geen bedenktijd.

Artikel 8 Abonnement

- 8.1 Een abonnement omvat wat in de opdrachtbevestiging staat, ten minste: een jaarlijkse actualisatie van het financieel levensplan op basis van gewijzigde gegevens, wetgeving en tarieven, en een jaarlijks gesprek daarover.
- 8.2 Het abonnement start op de datum in de opdrachtbevestiging, meestal na oplevering van het financieel levensplan. Het loopt eerst twaalf maanden. Daarna loopt het door voor onbepaalde tijd.
- 8.3 Na de eerste twaalf maanden mag opdrachtgever op elk moment schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van één maand. Opdrachtnemer mag dan opzeggen met een opzegtermijn van drie maanden. Tijdens de eerste twaalf maanden kan opdrachtgever opzeggen zoals in artikel 9.2.
- 8.4 Heeft opdrachtgever het jaar vooruit betaald en eindigt het abonnement eerder, dan betaalt opdrachtnemer het deel voor de resterende hele maanden binnen 14 dagen terug.
- 8.5 Wat in een abonnement niet is inbegrepen, zoals een volledig nieuw plan na een ingrijpende levensgebeurtenis, is meerwerk volgens artikel 6.7.

Artikel 9 Einde van de opdracht

- 9.1 Een traject eindigt met de oplevering van het financieel levensplan en het bijbehorende gesprek, of met de laatste werkzaamheid die in de opdrachtbevestiging staat.
- 9.2 Opdrachtgever mag een traject of abonnement op elk moment schriftelijk opzeggen. Hij betaalt dan voor het werk dat tot dat moment is gedaan, naar rato van de fasen en bedragen in de opdrachtbevestiging, plus kosten die opdrachtnemer al heeft gemaakt en niet meer kan voorkomen. Meer is hij niet verschuldigd.
- 9.3 Opdrachtnemer mag de opdracht schriftelijk opzeggen om gewichtige redenen, zoals een verstoorde vertrouwensrelatie, het uitblijven van medewerking na een schriftelijke herinnering, of een situatie waarin doorgaan in strijd komt met de wet of met de beroepsnormen van opdrachtnemer. Opdrachtgever betaalt dan alleen voor het werk dat is gedaan. Vooruitbetaalde bedragen voor werk dat niet is gedaan, betaalt opdrachtnemer terug.
- 9.4 Wil opdrachtnemer de prijs of de inhoud van een abonnement veranderen, dan kondigt hij dat minimaal één maand van tevoren schriftelijk aan. Opdrachtgever mag het abonnement dan opzeggen tegen de datum waarop de verandering ingaat, ook tijdens de eerste twaalf maanden.
- 9.5 Bij langdurige ziekte of overlijden van opdrachtnemer eindigt de opdracht. Vooruitbetaalde bedragen voor werk dat niet is gedaan, worden terugbetaald. Het dossier wordt op verzoek aan opdrachtgever gegeven.

- 9.6 Is opdrachtgever ontevreden over een fase of een stuk, dan meldt hij dat schriftelijk en krijgt opdrachtnemer eerst de gelegenheid het binnen een redelijke termijn, in de regel twee weken, te herstellen of aan te vullen zonder extra kosten. Pas als herstel uitblijft of niet mogelijk is, kan opdrachtgever de opdracht om die reden opzeggen of schade vorderen. Dit laat het herroepingsrecht van artikel 7 en het opzegrecht van artikel 9.2 onverlet.

Artikel 10 Vertrouwelijkheid, gegevens en hulpmiddelen

- 10.1 Opdrachtnemer behandelt alles wat hij over opdrachtgever verneemt vertrouwelijk. Hij deelt geen informatie met derden zonder schriftelijke toestemming van opdrachtgever, tenzij de wet hem daartoe verplicht. Deze plicht blijft na het einde van de opdracht gelden.
- 10.2 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens volgens de privacyverklaring, die deel uitmaakt van de opdracht.
- 10.3 Het opnemen van gesprekken voor verslaglegging is onderdeel van de werkwijze die in de opdrachtbevestiging staat. Opdrachtnemer vraagt aan het begin van elke opname hardop of iedere deelnemer daarmee akkoord is; dat antwoord staat op de opname. Iedere deelnemer kan per gesprek weigeren en op elk moment laten weten geen opnames meer te willen; dan werkt opdrachtnemer met aantekeningen.
- 10.4 Opdrachtnemer gebruikt digitale hulpmiddelen, waaronder toepassingen met kunstmatige intelligentie, voor verslaglegging, ordening en concepten. Hij doet dat alleen zoals de privacyverklaring beschrijft: op zakelijke abonnementen met een verwerkersovereenkomst, zonder burgerservicenummer en zonder gegevens over gezondheid. Berekeningen voert opdrachtnemer uit in zijn planningssoftware of in een rekenmodel met controleerbare formules. Een AI-hulpmiddel kan zo'n rekenmodel helpen opstellen, maar de bedragen komen uit de formules en niet uit het taalmodel. Opdrachtnemer controleert elk rekenmodel, elke uitkomst en elk concept zelf voordat die in het plan komen. Opdrachtgever kan bezwaar maken; dan werkt opdrachtnemer zonder deze hulpmiddelen.
- 10.5 Opdrachtnemer bewaart het dossier zeven jaar na het einde van de opdracht, vanwege de fiscale bewaarplicht en om zijn werk te kunnen verantwoorden. Daarna vernietigt hij het, tenzij de wet langer bewaren vereist. Opdrachtgever heeft altijd recht op inzage en een kopie.
- 10.6 Opdrachtnemer mag inzichten uit zijn praktijk gebruiken in publicaties, nieuwsbrieven, boeken en presentaties, uitsluitend in geanonimiseerde vorm die niet tot opdrachtgever, partner of gezin herleidbaar is: geen namen, geen woonplaats, geen bedragen of combinaties van feiten waaraan iemand herkend kan worden. Opdrachtgever kan bij ondertekening of later per e-mail aangeven dat hij dit niet wil; opdrachtnemer respecteert dat zonder gevolgen voor de opdracht.

- 10.7 Communicatie verloopt per e-mail via de adressen in de opdrachtbevestiging. Partijen melden wijzigingen van adres, e-mailadres of telefoonnummer; tot die melding mag de ander het bekende adres gebruiken. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van documenten en van belangrijke berichten, zoals een opzegging of herroeping, binnen twee werkdagen. Blijft een bevestiging uit, dan vraagt opdrachtnemer opdrachtgever het bericht nogmaals te sturen of te bellen; het uitblijven van een bevestiging tast de geldigheid van het bericht niet aan.

Artikel 11 Intellectueel eigendom

- 11.1 Alle rechten op de methodiek, modellen, werkbladen, vragenlijsten, rapportsjablonen en teksten van opdrachtnemer, waaronder het 4R-model, blijven bij opdrachtnemer.
- 11.2 Opdrachtgever krijgt een niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor eigen gebruik. Het financieel levensplan zelf mag opdrachtgever vrij delen met partner, familie en eigen adviseurs.
- 11.3 Werkbladen, modellen en methodiek van opdrachtnemer mogen niet worden verveelvoudigd, verspreid of commercieel gebruikt zonder schriftelijke toestemming.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

- 12.1 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht.
- 12.2 De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat opdrachtgever in de twaalf maanden vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de opdracht heeft betaald, met een maximum van 10.000 euro. Sluit opdrachtnemer een beroepsaansprakelijkheidsverzekering af en keert die in het betreffende geval uit, dan geldt in plaats daarvan het uitgekeerde bedrag plus het eigen risico, als dat hoger is.
- 12.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van: onjuiste of onvolledige gegevens van opdrachtgever; veranderingen in wetgeving, tarieven of marktomstandigheden na de datum van het plan; beslissingen die opdrachtgever neemt in afwijking van het plan; beslissingen over producten, hypotheek, verzekeringen of beleggingen waarvoor opdrachtgever geen adviseur met vergunning heeft ingeschakeld ondanks verwijzing; het handelen of nalaten van adviseurs of aanbieders die opdrachtgever heeft ingeschakeld; of storingen bij leveranciers van software en diensten waarvan opdrachtnemer gebruikmaakt en die hij niet kon voorkomen.
- 12.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, gemist rendement of immateriële schade.

- 12.5 De beperkingen in dit artikel gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer.
- 12.6 Opdrachtgever meldt een tekortkoming schriftelijk binnen twee maanden nadat hij die heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken. Een aanspraak op schadevergoeding vervalt twaalf maanden na het einde van de opdracht waarop de aanspraak betrekking heeft.
- 12.7 Zakelijke opdrachtgever: een zakelijke opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen aanspraken van derden die met de opdracht samenhangen, behalve bij opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer.

Artikel 13 Overmacht

- 13.1 Kan opdrachtnemer de opdracht niet, niet op tijd of niet volledig uitvoeren door een oorzaak die hem niet is toe te rekenen, zoals ziekte, een storing bij een leverancier, uitval van internet of stroom, of maatregelen van de overheid, dan mag hij de uitvoering opschorten zolang de overmacht duurt. Hij meldt dit zo snel mogelijk.
- 13.2 Duurt de overmacht langer dan twee maanden, dan mag ieder van partijen de opdracht schriftelijk beëindigen. Opdrachtgever betaalt dan alleen voor het werk dat is gedaan en krijgt het overige vooruitbetaalde bedrag terug. Geen van beide partijen is dan schadevergoeding verschuldigd.

Artikel 14 Klachten, toepasselijk recht en geschillen

- 14.1 Een klacht meldt opdrachtgever schriftelijk. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst binnen vijf werkdagen, reageert inhoudelijk binnen 14 dagen en streeft naar een oplossing binnen vier weken.
- 14.2 Op de opdracht is Nederlands recht van toepassing.
- 14.3 Geschillen die partijen niet samen oplossen, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Zeeland-West-Brabant, tenzij de wet dwingend een andere rechter aanwijst. Een consument mag binnen één maand nadat opdrachtnemer zich schriftelijk op deze bepaling heeft beroepen, kiezen voor de rechter die volgens de wet bevoegd is.
- 14.4 Zakelijke opdrachtgever: voor een zakelijke opdrachtgever is de rechtbank Zeeland-West-Brabant exclusief bevoegd.

Artikel 15 Wijziging van deze voorwaarden

- 15.1 Opdrachtnemer mag deze voorwaarden wijzigen. Voor een lopend traject blijft de versie gelden die bij het sluiten van de opdracht is verstrekt, tenzij opdrachtgever schriftelijk instemt met de nieuwe versie.

- 15.2 Voor een lopend abonnement kondigt opdrachtnemer een wijziging minimaal één maand van tevoren schriftelijk aan. Opdrachtgever mag het abonnement dan opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.

Arko Hoondert, Tweede Helmersstraat 41-2, 1054 CC Amsterdam; praktijk- en correspondentieadres De Perponcherpolderweg 5, 4471 RX Wolphaartsdijk. KvK 85352012, btw NL004086452B40, arko@hoondert.me. Versie 1.0, 19 september 2026.