

ALGEMENE VOORWAARDEN OVER PENSIOEN GESPROKEN

Artikel 1. Definities

1. Opdrachtnemer: Basic Matters B.V., handelend onder de naam Over Pensioen Gesproken, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 52170454 en gevestigd aan de Zandstraat 39, 4101 EC Culemborg.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met opdrachtnemer een overeenkomst aangaat, aan opdrachtnemer een opdracht verstrekt of een aanbod van opdrachtnemer aanvaardt, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
3. Deelnemer: de natuurlijke persoon ten behoeve van wie de begeleiding wordt uitgevoerd en op wie deze algemene voorwaarden, voor zover daarop van toepassing, mede van toepassing zijn. De opdrachtgever en de deelnemer kunnen dezelfde persoon zijn.
4. Begeleiding: de professionele keuzebegeleiding bij financiële- en pensioenkeuzes zoals omschreven in de overeenkomst en de daarbij behorende dienstverlening van Over Pensioen Gesproken.
5. Begeleider: Mary Smits-van Osch, René Smits of een andere persoon die namens Over Pensioen Gesproken de begeleiding uitvoert.
6. Overeenkomst: de schriftelijke overeenkomst van opdracht tussen opdrachtnemer en opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
7. Deelnemersverklaring: de door de deelnemer ondertekende verklaring waarin de afspraken zijn opgenomen die specifiek betrekking hebben op de begeleiding van de deelnemer en waarop de Algemene Voorwaarden Over Pensioen Gesproken van toepassing zijn.
8. Bescheiden: alle door opdrachtgever, deelnemer of derden verstrekte of beschikbaar gestelde stukken, gegevens, materialen en gegevensdragers, alsmede documenten die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden opgesteld.
9. Algemene voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden Over Pensioen Gesproken, versie 2.0 – augustus 2026.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten van welke aard dan ook voor opdrachtgever en, indien van toepassing, de deelnemer zal verrichten, ook indien deze diensten niet (nader) in deze algemene voorwaarden zijn omschreven.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Eventuele algemene voorwaarden of andere voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing. De toepasselijkheid daarvan wordt door opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen in dat geval in overleg treden om een nieuwe bepaling overeen te komen die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling. Bij onduidelijkheid over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, worden deze uitgelegd in de geest van deze algemene voorwaarden. Situaties waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, worden eveneens beoordeeld in de geest van deze algemene voorwaarden.

4. Indien opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn of dat opdrachtnemer het recht verliest om in andere gevallen wel de strikte naleving daarvan te verlangen.
5. Opdrachtnemer is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Wijzigingen die van invloed zijn op lopende overeenkomsten worden vooraf met opdrachtgever besproken. Op reeds gesloten overeenkomsten blijft de versie van de algemene voorwaarden van toepassing die vóór of bij het aangaan van de overeenkomst aan opdrachtgever is verstrekt en die voorafgaand aan of uiterlijk bij aanvang van de begeleiding aan de deelnemer beschikbaar is gesteld, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen of uit de wet anders voortvloeit
6. De overeenkomst komt tot stand nadat deze door opdrachtgever en opdrachtnemer is ondertekend. Indien de uitvoering van de overeenkomst met instemming van partijen eerder aanvangt, geldt de overeenkomst als tot stand gekomen vanaf het moment waarop met de uitvoering is begonnen. De deelnemer ondertekent voorafgaand aan of uiterlijk bij aanvang van de begeleiding een afzonderlijke deelnemersverklaring.
7. Indien de aanvaarding van het aanbod afwijkt van de offerte of het aanbod, komt de overeenkomst pas tot stand nadat opdrachtnemer schriftelijk met die afwijking heeft ingestemd.
8. De overeenkomst leidt tot een inspanningsverplichting van opdrachtnemer en niet tot een resultaatsverplichting.
9. Voor zover opdrachtgever een consument is, blijven alle dwingendrechtelijke consumentenrechten onverkort van toepassing.

Artikel 3. Begeleiding

1. Opdrachtnemer voert de begeleiding onafhankelijk, professioneel en naar beste inzicht en vermogen uit, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving en de op de begeleiding van toepassing zijnde beroeps- en gedragsregels. Op de begeleiding rust een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
2. De aard, inhoud en omvang van de begeleiding worden vastgelegd in de overeenkomst en, voor zover van toepassing, nader uitgewerkt in de deelnemersverklaring.
3. De begeleiding wordt uitgevoerd door één of meer begeleiders die namens opdrachtnemer handelen. Opdrachtnemer bepaalt welke begeleider(s) de begeleiding uitvoeren, met inachtneming van de aard van de begeleiding, de vereiste deskundigheid, de continuïteit van de begeleiding en de planning.
4. Voor zover een begeleider persoonlijk is aangesloten bij een beroepsorganisatie, beschikt over een beroepskwalificatie of onder een beroeps- of kwaliteitsregeling valt, handelt die begeleider overeenkomstig de voor hem of haar geldende beroeps-, kwaliteits- en gedragsregels. Een beroepscode, klachtenregeling of tuchtrechtelijke regeling is uitsluitend van toepassing op de begeleider die daaraan persoonlijk is gebonden.
5. De deelnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de keuzes die hij of zij gedurende of naar aanleiding van de begeleiding maakt.
6. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, omvat de begeleiding geen bemiddeling bij financiële producten, geen zelfstandige juridische of notariële dienstverlening en geen schuldhulpverlening of schuldsanering. Indien tijdens de begeleiding specialistische expertise buiten de reikwijdte van de begeleiding wenselijk of noodzakelijk blijkt, kan opdrachtnemer opdrachtgever en/of deelnemer adviseren een passende specialist te raadplegen.

Artikel 4. Aanbiedingen en offertes

1. Een schriftelijk aanbod of een offerte is dertig dagen geldig na dagtekening, tenzij daarin een andere geldigheidsduur is vermeld.
2. Een aanbod is vrijblijvend zolang het niet door opdrachtgever is aanvaard, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
3. Opdrachtnemer kan niet aan een aanbod of offerte worden gehouden indien opdrachtgever redelijkerwijs kon begrijpen dat sprake is van een kennelijke vergissing of verschrijving.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet om een gedeelte van de opdracht uit te voeren tegen een evenredig deel van de opgegeven prijs.
5. Een aanvaarding die afwijkt van het aanbod geldt als een nieuw aanbod van opdrachtgever en bindt opdrachtnemer pas nadat opdrachtnemer de afwijking schriftelijk heeft aanvaard.
6. De overeengekomen tarieven en prijsafspraken gelden uitsluitend voor de betreffende overeenkomst. Voor toekomstige overeenkomsten of aanvullende opdrachten gelden de op dat moment door opdrachtnemer gehanteerde tarieven, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 5. De overeenkomst en de looptijd

1. De overeenkomst wordt per opdracht aangegaan en vermeldt de aard en omvang van de overeengekomen begeleiding en/of overige diensten.
2. De overeenkomst komt tot stand nadat deze door opdrachtgever en opdrachtnemer is ondertekend. Indien de uitvoering van de overeenkomst met instemming van opdrachtgever en opdrachtnemer eerder aanvangt, geldt de overeenkomst als tot stand gekomen vanaf het moment waarop met de uitvoering is begonnen.
3. Indien de deelnemer niet dezelfde persoon is als opdrachtgever, ontvangt de deelnemer voorafgaand aan of uiterlijk bij aanvang van de begeleiding een deelnemersverklaring. De deelnemer ondertekent de deelnemersverklaring en verklaart zich daarmee akkoord met de bepalingen die op hem of haar van toepassing zijn, waaronder de afspraken over de begeleiding, vertrouwelijkheid, de verwerking van persoonsgegevens en de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.
4. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, wordt de overeenkomst aangegaan voor de duur van de overeengekomen begeleiding met een maximale looptijd van twaalf (12) maanden. Na afloop van deze termijn eindigt de overeenkomst van rechtswege, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
5. Opdrachtnemer is niet gebonden aan mondelinge afspraken, toezeggingen of wijzigingen, tenzij deze schriftelijk door opdrachtnemer zijn bevestigd.
6. Een overeengekomen termijn voor uitvoering is geen fatale termijn, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij overschrijding van een termijn stelt opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk een redelijke termijn om alsnog na te komen.

Artikel 6. Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand nadat deze door opdrachtgever en opdrachtnemer is ondertekend. Door ondertekening verklaart opdrachtgever kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en met de toepasselijkheid daarvan akkoord te gaan. Indien de uitvoering van de overeenkomst met instemming van opdrachtgever

en opdrachtnemer eerder aanvangt, geldt de overeenkomst als tot stand gekomen vanaf het moment waarop met de uitvoering is begonnen.

2. Opdrachtgever staat ervoor in dat degene die namens opdrachtgever de overeenkomst aangaat, bevoegd is opdrachtgever rechtsgeldig te vertegenwoordigen.

3. Indien de uitvoering van de begeleiding vóór ondertekening van de overeenkomst met instemming van opdrachtgever en opdrachtnemer aanvangt, gelden de schriftelijk bevestigde afspraken en deze algemene voorwaarden vanaf de aanvang van de begeleiding.

4. Voor zover opdrachtgever een consument is en de overeenkomst op afstand of buiten de verkooppriimte wordt gesloten, zijn de wettelijke regels inzake bedenktijd en herroeping van toepassing. Indien de consument verzoekt de uitvoering van de overeenkomst binnen de bedenktijd te laten aanvangen, is bij herroeping een evenredige vergoeding verschuldigd voor de reeds verrichte werkzaamheden overeenkomstig de wettelijke regeling.

5. Opdrachtnemer is gerechtigd het aangaan van een overeenkomst zonder opgaaf van redenen te weigeren.

6. Opdrachtnemer is niet gebonden aan mondelinge afspraken, toezeggingen of wijzigingen, tenzij deze schriftelijk door opdrachtnemer zijn bevestigd.

7. Indien partijen periodieke werkzaamheden, een doorlopende begeleiding of een andere vorm van dienstverlening met periodieke vergoedingen zijn overeengekomen, is opdrachtnemer gerechtigd deze vergoedingen overeenkomstig de gemaakte afspraken periodiek aan opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel 7. Wijziging van de opdracht

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat wijziging of aanvulling van de overeenkomst noodzakelijk of wenselijk is, zullen partijen hierover tijdig met elkaar in overleg treden en zo nodig de overeenkomst aanpassen.

2. Zonder daarmee in verzuim te raken, kan opdrachtnemer een verzoek tot wijziging, aanvulling of beperking van de overeenkomst weigeren indien dit redelijkerwijs gevolgen kan hebben voor de kwaliteit, uitvoerbaarheid, planning of omvang van de begeleiding. In dat geval behoudt opdrachtnemer aanspraak op vergoeding van de reeds verrichte werkzaamheden overeenkomstig de overeenkomst.

3. Een wijziging of aanvulling van de overeenkomst kan gevolgen hebben voor de planning, de looptijd of de uitvoering van de begeleiding. Opdrachtnemer zal opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk informeren.

4. Indien een wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële of inhoudelijke gevolgen heeft, zal opdrachtnemer opdrachtgever hierover vooraf informeren.

5. Indien een wijziging of aanvulling van de overeenkomst het gevolg is van omstandigheden die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, worden daarvoor geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan opdrachtgever, de deelnemer of beiden kunnen worden toegerekend, is opdrachtnemer gerechtigd de daaruit voortvloeiende aanvullende kosten overeenkomstig de gemaakte afspraken aan opdrachtgever in rekening te brengen, mits opdrachtgever hierover vooraf is geïnformeerd.

Artikel 8. Annulering en tussentijdse beëindiging

1. Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen de overeenkomst schriftelijk beëindigen. De deelnemer kan, overeenkomstig de deelnemersverklaring, indien de begeleiding uit meerdere begeleidingsstappen bestaat, na afronding van iedere begeleidingsstap besluiten de begeleiding niet voort te zetten.

2. Bij beëindiging worden uitsluitend de reeds afgeronde begeleidingsstappen, de tot het moment van beëindiging verrichte werkzaamheden, de bestede uren en de reeds gemaakte of aangegane kosten die redelijkerwijs niet meer kunnen worden geannuleerd of ongedaan gemaakt, overeenkomstig de gemaakte prijsafspraken aan opdrachtgever in rekening gebracht.
3. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst, na voorafgaand overleg met opdrachtgever en/of deelnemer, derden worden ingeschakeld of kosten bij derden worden gemaakt, worden deze uitsluitend aan opdrachtgever doorberekend indien hierover vooraf overeenstemming is bereikt.
4. Indien een afspraak niet kan doorgaan, meldt opdrachtgever of deelnemer dit zo spoedig mogelijk. Redelijke kosten die opdrachtnemer als gevolg van een te late annulering maakt, kunnen uitsluitend in rekening worden gebracht indien dit vooraf is overeengekomen of in de overeenkomst is vermeld.
5. Indien de deelnemer de begeleiding beëindigt, eindigt de begeleiding uitsluitend voor die deelnemer. Voor zover de overeenkomst betrekking heeft op meerdere deelnemers of andere overeengekomen onderdelen, blijft de overeenkomst voor het overige onverminderd van kracht, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
6. Opdrachtnemer verstrekt aan opdrachtgever of andere derden geen inhoudelijke informatie over de redenen van beëindiging van de begeleiding, voor zover dit in strijd zou zijn met de vertrouwelijkheid ten opzichte van de deelnemer of met een wettelijke verplichting.
7. Voor zover opdrachtgever een consument is, zijn de wettelijke regels inzake opzegging, annulering en de vergoeding van reeds uitgevoerde werkzaamheden van toepassing.

Artikel 9. Uitvoering, informatie en derden

1. Opdrachtnemer voert de overeenkomst zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit.
2. Opdrachtgever en deelnemer verstrekken tijdig alle informatie en bescheiden die voor de uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs noodzakelijk zijn. Zij staan, voor zover redelijkerwijs mogelijk, in voor de juistheid en volledigheid daarvan.
3. Indien de voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke informatie of bescheiden ontbreken of onvolledig zijn, is opdrachtnemer gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat de benodigde informatie of bescheiden beschikbaar zijn. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor vertraging of schade die hiervan het gevolg is.
4. Tijdens de begeleiding kan blijken dat aanvullende informatie of bescheiden van derden nodig is voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtnemer bespreekt dit met de deelnemer. Informatie wordt uitsluitend na overleg en met toestemming van de deelnemer opgevraagd. Indien nodig verstrekt de deelnemer hiervoor een machtiging.
5. Indien dit voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst wenselijk of noodzakelijk is, kan opdrachtnemer, na voorafgaand overleg met opdrachtgever en/of de deelnemer, gebruikmaken van de deskundigheid van derden, zoals een actuaire, fiscalist, notaris of juridisch deskundige. Indien het inschakelen van derden kosten met zich brengt, worden deze uitsluitend gemaakt nadat hierover vooraf overeenstemming is bereikt met degene die deze kosten voor zijn rekening neemt.
6. Opdrachtnemer is gerechtigd bij de uitvoering van de overeenkomst uit te gaan van de juistheid en volledigheid van de door opdrachtgever, deelnemer of derden verstrekte informatie, tenzij de onjuistheid daarvan redelijkerwijs kenbaar is. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de inhoud, juistheid, kwaliteit of uitvoering van informatie, adviezen of

werkzaamheden van derden, voor zover deze niet onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer zijn opgesteld of uitgevoerd.

Artikel 10. Opschorting en ontbinding

1. Opdrachtnemer kan de uitvoering van de overeenkomst opschorten indien opdrachtgever niet tijdig voldoet aan een betalingsverplichting of een andere wezenlijke verplichting uit de overeenkomst, nadat opdrachtgever een redelijke gelegenheid heeft gekregen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen, tenzij onmiddellijke opschorting gerechtvaardigd is.
2. Opdrachtnemer kan de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden indien opdrachtgever failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, onder de wettelijke schuldsaneringsregeling valt, beslag wordt gelegd waardoor nakoming onzeker wordt of opdrachtgever anderszins kennelijk niet aan zijn verplichtingen kan voldoen.
3. Indien voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs niet van opdrachtnemer kan worden verlangd, is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te beëindigen. Daarbij worden de belangen en de vertrouwelijkheid van de deelnemer zorgvuldig in acht genomen.
4. Door opschorting of ontbinding worden alle opeisbare vorderingen van opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar. Reeds uitgevoerde begeleiding, verrichte werkzaamheden, bestede uren en gemaakte kosten worden overeenkomstig de overeenkomst aan opdrachtgever in rekening gebracht.
5. Voor zover opdrachtgever een consument is, wordt van dit artikel slechts gebruikgemaakt voor zover dit wettelijk is toegestaan.
6. Opschorting of beëindiging van de overeenkomst op grond van dit artikel geeft opdrachtgever geen recht op schadevergoeding. Dit laat de overige rechten van opdrachtnemer uit hoofde van de overeenkomst, deze algemene voorwaarden en de wet onverlet.

Artikel 11. Vergoeding, facturatie en betaling

1. Opdrachtgever is de betalingsplichtige, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De deelnemer heeft geen betalingsverplichting, tenzij vooraf schriftelijk met de deelnemer anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in verband met een eigen bijdrage of een andere overeengekomen betalingsverplichting.
2. De overeengekomen vergoeding, het moment van facturatie en de betalingsafspraken zijn opgenomen in de overeenkomst. Indien de begeleiding uit meerdere begeleidingsstappen bestaat, kan overeenkomstig de overeenkomst na afronding van iedere begeleidingsstap worden gefactureerd.
3. Facturen dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen.
4. Opdrachtgever dient eventuele bezwaren tegen een factuur zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen veertien dagen na factuurdatum schriftelijk aan opdrachtnemer kenbaar te maken. Een bezwaar tegen een factuur schort de verplichting tot betaling van het niet-betwiste gedeelte van de factuur niet op.
5. Indien opdrachtgever niet tijdig betaalt, is opdrachtgever na het intreden van verzuim de toepasselijke wettelijke rente verschuldigd. Voor zakelijke opdrachtgevers is de wettelijke handelsrente van toepassing, voor zover de wet daarin voorziet.

6. Voor zover opdrachtgever een consument is, worden buitengerechtelijke incassokosten pas in rekening gebracht nadat opdrachtgever schriftelijk een kosteloze termijn van veertien dagen heeft gekregen om alsnog te betalen. De hoogte van de incassokosten wordt bepaald volgens de toepasselijke wettelijke regels.

7. Voor zakelijke opdrachtgevers komen de redelijke buitengerechtelijke incassokosten, eventuele gerechtelijke kosten en de redelijke kosten van juridische bijstand voor rekening van opdrachtgever, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

Artikel 12. Privacy en geheimhouding

1. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de privacyverklaring van opdrachtgever en de op de betreffende begeleider van toepassing zijnde beroeps- en gedragsregels.

2. Opdrachtnemer behandelt alle informatie van opdrachtgever en deelnemer vertrouwelijk en zorgvuldig. De geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

3. Wanneer opdrachtgever niet dezelfde persoon is als deelnemer, verstrekt opdrachtnemer aan opdrachtgever geen inhoudelijke informatie over gesprekken, persoonlijke omstandigheden, financiële situatie, overwegingen of keuzes van de deelnemer, tenzij de deelnemer daarvoor vooraf uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven of een wettelijke verplichting anders voorschrijft.

4. Praktische en administratieve informatie die noodzakelijk is voor uitvoering van de overeenkomst, planning en facturatie kan met opdrachtgever worden gedeeld, voor zover daarbij de vertrouwelijkheid van de deelnemer wordt gerespecteerd.

5. Voor de uitvoering van de overeenkomst kan opdrachtnemer, na overleg met en toestemming van de deelnemer, informatie opvragen bij of verstrekken aan pensioenuitvoerders, financiële instellingen, adviseurs of andere relevante organisaties. Indien nodig verstrekt de deelnemer daarvoor een machtiging.

6. Indien op opdrachtnemer een wettelijke meld-, informatie- of medewerkingsplicht rust, kan de geheimhoudingsplicht worden doorbroken voor zover dit wettelijk verplicht is. Opdrachtnemer beperkt de verstrekking van informatie in dat geval tot hetgeen noodzakelijk is om aan die wettelijke verplichting te voldoen.

7. Opdrachtnemer, de begeleider(s) en andere personen die onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst, zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs behoren te kennen.

Artikel 13. Klachtenregeling

1. Klachten dienen zo spoedig mogelijk nadat de aanleiding daartoe is ontstaan schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij opdrachtnemer via info@overpensioengesproken.nl.

2. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van de klacht en behandelt deze zorgvuldig en binnen een redelijke termijn. Opdrachtnemer streeft ernaar de klacht in onderling overleg op te lossen.

3. Indien de klacht betrekking heeft op de werkzaamheden van een begeleider die persoonlijk is aangesloten bij een beroepsorganisatie, is ingeschreven in een beroeps- of kwaliteitsregister of anderszins is gebonden aan een externe klachten- of geschillenregeling, kan – nadat de interne klachtenprocedure van opdrachtnemer is doorlopen – gebruik worden gemaakt van de voor die begeleider geldende klachten- of geschillenregeling, voor zover deze daarop van

toepassing is.

4. De toepasselijkheid van een externe klachten-, beroeps- of geschillenregeling wordt uitsluitend bepaald door de persoonlijke aansluiting, registratie, beroepskwalificatie of andere op de betreffende begeleider toepasselijke regeling.
5. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op, tenzij de wet dwingendrechtelijk anders bepaalt.

Artikel 14. Overmacht

1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting uit de overeenkomst indien hij daartoe wordt verhinderd door een omstandigheid die niet aan hem kan worden toegerekend.
2. Onder overmacht wordt verstaan iedere van de wil van opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid, voorzien of onvoorzien, waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van opdrachtnemer kan worden verlangd. Daaronder worden in ieder geval verstaan: ziekte, arbeidsongeschiktheid of uitval van een begeleider, storingen in communicatie-, automatiserings- of IT-systemen, stroomuitval, overheidsmaatregelen, epidemieën of pandemieën, stakingen, extreme weersomstandigheden en uitval van voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke derden.
3. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, zo spoedig mogelijk over de overmachtssituatie en de verwachte gevolgen voor de uitvoering van de overeenkomst.
4. Tijdens de overmacht worden de verplichtingen uit de overeenkomst opgeschort. Partijen zullen, indien dit redelijkerwijs mogelijk is, in overleg treden over hervatting van de begeleiding, een alternatieve wijze van uitvoering van de overeenkomst of, indien voortzetting redelijkerwijs niet mogelijk is, beëindiging van de overeenkomst.
5. Indien de overmacht langer dan één maand voortduurt, zijn opdrachtgever en opdrachtnemer ieder gerechtigd de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te beëindigen. In dat geval worden de reeds uitgevoerde begeleiding, de verrichte werkzaamheden, de bestede uren en de reeds gemaakte of aangegane kosten die redelijkerwijs niet meer kunnen worden geannuleerd of ongedaan gemaakt, overeenkomstig de overeenkomst en deze algemene voorwaarden aan opdrachtgever in rekening gebracht.
6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die direct of indirect het gevolg is van een situatie van overmacht, voor zover uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid wettelijk is toegestaan.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door opdrachtnemer gesloten beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar komt.
2. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer jegens opdrachtgever en/of deelnemer beperkt tot het bedrag dat opdrachtnemer in verband met de betreffende overeenkomst aan opdrachtgever in rekening heeft gebracht en door opdrachtgever is betaald, met een maximum van de voor die overeenkomst overeengekomen vergoeding.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt in ieder geval verstaan gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, inkomensschade, fiscaal nadeel, pensioennadeel, financiële of vermogensschade als gevolg van door opdrachtgever of deelnemer gemaakte keuzes en schade door bedrijfs- of andersoortige stagnatie, voor zover uitsluiting van aansprakelijkheid wettelijk is toegestaan.

4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beslissingen, handelingen of nalaten van opdrachtgever of deelnemer die geheel of gedeeltelijk zijn gebaseerd op de door opdrachtnemer verstrekte begeleiding of informatie. Opdrachtgever en deelnemer blijven te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de keuzes die zij maken, de beslissingen die zij nemen en de uitvoering daarvan, alsmede voor de gevolgen van die keuzes en beslissingen.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van door opdrachtgever, deelnemer of derden verstrekte onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie, noch voor schade die voortvloeit uit werkzaamheden, adviezen, berekeningen, documenten of producten van derden die niet onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer zijn opgesteld of uitgevoerd.
6. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer of van personen voor wie opdrachtnemer verantwoordelijk is, noch voor zover een beperking op grond van dwingend recht niet is toegestaan.
7. Iedere aanspraak op schadevergoeding van opdrachtgever of deelnemer jegens opdrachtnemer vervalt indien degene die de aanspraak instelt opdrachtnemer niet binnen bewaarde tijd nadat hij of zij met de schade en de daarvoor mogelijk aansprakelijke persoon bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, schriftelijk aansprakelijk heeft gesteld, onverminderd de wettelijke verjaringstermijnen.
8. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden die voortvloeien uit door opdrachtgever of deelnemer verstrekte onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie, dan wel uit keuzes, beslissingen of nalaten van opdrachtgever of deelnemer, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer.

Artikel 16. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle aanbiedingen, overeenkomsten, deelnemersverklaringen en deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Opdrachtgever, deelnemer en opdrachtnemer zullen zich inspannen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen. Indien van toepassing wordt vooraf de interne klachtenprocedure als bedoeld in artikel 13 doorlopen.
3. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter. Voor zover de wet dit toestaat, is voor geschillen met zakelijke opdrachtgevers tevens bevoegd de rechter van het arrondissement waarin opdrachtnemer is gevestigd.
4. Voor zover opdrachtgever een consument is, blijven de wettelijke regels omtrent de bevoegde rechter onverkort van toepassing.

Algemene Voorwaarden Over Pensioen Gesproken **Versie 2.0 – augustus 2026**