

# **LC FINANCIËLE COACHING**

## **ALGEMENE LEVERING-, BETALING - EN UITVOERINGSVOORWAARDEN VAN TOEPASSING OP DE RECHTSVERHOUDING TUSSEN OPDRACHTGEVER EN Opdrachtnemer (LC Financiële Coaching)**

De Schulden Adviseur is een handelsnaam van LC Financiële Coaching.

**Datum opmaak 20-05-2018**

### **Artikel 1.**

#### **Algemeen**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing, zodra de opdrachtgever de bijstand van de opdrachtnemer heeft gevraagd. Alle bepalingen van deze voorwaarden zijn tussen partijen van kracht, voor zover hier niet schriftelijk uitdrukkelijk van is afgeweken.
2. In deze voorwaarden wordt verstaan onder de begrippen: de opdrachtnemer: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die de onder artikel 2 aangeduide werkzaamheden uitvoert;

- de opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die de hulp inroept van de opdrachtnemer;

- onder de opdracht wordt verstaan de in onderling over- leg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer te bepalen werkzaamheden die door de opdrachtnemer verricht dienen te worden en de voorwaarden waaronder zulks dient te geschieden.

### **Artikel 2.**

#### **Strekking**

1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij opdrachtnemer in zijn aanbiedingen of prijsopgaven aan opdrachtgever uitdrukkelijk anders heeft vermeld.
2. De werkzaamheden van een opdrachtnemer (kunnen) betreffen (onder meer) het voeren van een eenvoudige (online) boekhouding c.q. administratie ten behoeve van de opdrachtgever, het opstellen van jaarstukken, het verzorgen van belastingaangiften en de eventuele vervolgen daarop, het adviseren inzake vraagstukken van financiële, fiscale en/of bedrijfskundige aard, alsmede alle handelingen en verrichtingen die - gelet op de rechtsverhouding en de daaruit voortvloeiende opdracht - dienstig kunnen zijn in verband met de hierboven genoemde werkzaamheden. Maar ook advies in schuldhelp, Budget coaching, Budgetbeheer, bedrijfsherstel, reorganisatie boekhouding.
3. De opdrachtgever met wie eenmaal op de onderhavige voorwaarden werd gecontracteerd, wordt geacht stilzwijgend akkoord te zijn gegaan met de toepasselijkheid van deze voorwaarden op later met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten.

## **Artikel 3.**

### **Totstandkoming**

De overeenkomst komt tot stand op het moment dat op- drachtnemer de **opdracht** aanvaardt. De in voorgaande zin opgenomen regel geldt eveneens voor wijzigingen in op- drachten. Indien het belang van opdrachtgever onmiddellijk geheel of gedeeltelijke levering door opdrachtnemer vereist, dan wel indien opdrachtgever uitdrukkelijk onmiddellijke levering heeft verzocht, wordt de overeenkomst geacht tot stand te zijn gekomen doordat door opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk feitelijk tot levering aan opdrachtgever is over- gegaan.

## **Artikel 4.**

### **Verplichtingen opdrachtnemer**

1. De opdrachtnemer is gehouden de belangen van zijn opdrachtgever naar beste weten en kunnen te behartigen, één en ander voor zover zulks, gelet op de rechtsverhouding en de daaruit voortvloeiende opdrachten, mogelijk en wenselijk is.
2. De opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit met inachtneming van de hoogst mogelijke zorgvuldigheid en met de voor hem geldende privacy regels **(A.V.G)** deze zijn te vinden op de website van opdrachtnemer (Privacy AVG) [www.lc-financielecoaching.nl](http://www.lc-financielecoaching.nl)
3. De wijze waarop de administratie wordt gevoerd en de overige werkzaamheden worden verricht dient, met inachtneming van eventueel daarop toepasselijke wettelijke bepalingen, te voldoen aan de eisen die voortvloeien uit de verplichtingen en verantwoordelijkheden van de opdrachtgever.
4. Indien de werkzaamheden er toe strekken een bepaald (financieel) eindresultaat te **bewerkstelligen**, wordt niet gegarandeerd dat dit beoogde eindresultaat werkelijk wordt bereikt.

## **Artikel 5.**

### **Verplichtingen opdrachtgever**

1. De opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen alle handelingen na te laten welke de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer frustreren dan wel onmogelijk maken.
2. Op de opdrachtgever rust de verplichting aan de opdrachtnemer tijdig, volledig en op de juiste wijze alle gegevens, inlichtingen en bescheiden te verstrekken welke benodigd zijn voor uitvoering van de opdracht.

## **Artikel 6.**

### **Vertrouwelijk**

De opdrachtnemer verplicht zich om alle gegevens en stukken, die betrekking hebben op de opdracht, welke in redelijkheid hebben te gelden als vertrouwelijk en geheim, als zodanig te behandelen.

De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schending van de geheimhouding door de personen in zijn dienst, indien de opdrachtnemer aannemelijk kan maken dat deze schending niet door hem verhinderd had kunnen worden.

## **Artikel 7.**

### **Samenwerking met derden**

1. **A.** De opdrachtnemer kan bij de uitvoering van zijn opdracht slechts andere, niet tot zijn eigen onderneming behorende deskundigen inschakelen, nadat de noodzaak c.q. wenselijkheid daarvan in overleg met de opdrachtgever is vastgesteld.
2. **B.** De opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de werkzaamheden, die door derden, waaronder de onder artikel 7a genoemde deskundigen, worden verricht.

## **Artikel 8.**

### **Tekortkomingen opdrachtnemer**

1. De opdrachtnemer is tegenover de opdrachtgever slechts aansprakelijk voor schade die deze zelf lijdt als rechtstreeks gevolg van tekortkomingen van de opdrachtnemer of van personen in zijn dienst die bij de vervulling van de opdracht zijn begaan, indien en voor zover deze tekortkomingen onder normale omstandigheden bij normale vakkennis en met inachtneming van normale oplettendheid en wijze van vak uitoefening vermeden hadden kunnen worden, één en ander behoudens de hierna omschreven nadere beperkingen.
2. De opdrachtnemer is verplicht om de hierboven bedoelde tekortkomingen op zo kort mogelijke termijn om niet te herstellen, wanneer en voor zover met het herstellen geen hogere kosten zijn gemoeid dan in rekening zijn gebracht voor de betreffende werkzaamheden. Indien de kosten wel hoger uitvallen, dan is de opdrachtnemer slechts verplicht deze herstelwerkzaamheden uit te voeren, indien de opdrachtgever zich voorafgaand schriftelijk bereid verklaart deze extra kosten voor zijn rekening te nemen.
3. Elke aansprakelijkheid van de opdrachtnemer vervalt uiterlijk 60 maanden (5 jaar) nadat de fiscale aangiftes van het desbetreffende boekjaar zijn ingediend, te vermeerderen met de termijn waarvoor uitstel is verleend.
4. Elke aansprakelijkheid van de opdrachtnemer vervalt indien de opdrachtgever bij een eventuele belastingcontrole over het betreffende tijdvak de opdrachtnemer niet in de gelegenheid heeft gesteld hierbij aanwezig te zijn, voorts in het geval de opdrachtgever de opdrachtnemer niet in de gelegenheid heeft gesteld de betreffende tekortkoming te herstellen en in het geval verdere

werkzaamheden naar aanleiding van c.q. in verband met die tekortkoming hebben plaatsgevonden zonder dat de opdrachtgever de opdrachtnemer daarbij betrokken heeft.

5. De opdrachtgever dient de in dit artikel genoemde tekortkomingen te melden binnen 1 maand, nadat hij/zij hiervan op de hoogte is gekomen, dan wel redelijkerwijs had moeten zijn, bij gebreke waarvan iedere aansprakelijkheid van de opdrachtnemer is uitgesloten. Aansprakelijkheid is in ieder geval en te allen tijde uitgesloten behoudens en voor zover de door de opdrachtnemer afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering recht geeft op een uitkering.

## **Artikel 9.**

### **Tekortkomingen opdrachtgever**

1. Indien en voor zover tekortkomingen bij de uitvoering van de werkzaamheden verricht door opdrachtnemer het gevolg zijn van de omstandigheid dat door opdrachtgever niet, niet tijdig of niet in voldoende mate aan de op hem rustende verplichtingen conform artikel 5 heeft voldaan, is de opdrachtnemer daarvoor in het geheel niet aansprakelijk.
2. Herstel van voornoemde tekortkomingen zal in een dusdanig geval op kosten van de opdrachtgever geschieden.

## **Artikel 10.**

### **Beëindiging door opdrachtgever**

1. De opdrachtgever kan te allen tijde een gegeven opdracht beëindigen.
2. Opzegging van de opdracht dient te geschieden middels aangetekende brief.
3. Bij beëindiging van een opdracht wordt tussen het tijdstip van mededeling van deze beëindiging en het tijdstip waarop deze beëindiging van kracht wordt in beginsel een zodanige periode in acht genomen, welke minimaal bestaat uit één maand, dat de opdrachtnemer de onderhanden werkzaamheden c.q. de administratie in een zodanige staat kan brengen, opdat overdracht ervan aan de opdrachtgever c.q. een door de opdrachtgever aan te wijzen derde, zonder schade voor de voortgang van die werkzaamheden, op aanvaardbare wijze uitvoerbaar is, met inachtneming van het in artikel 9 van deze voorwaarden bepaalde.
4. De aan de opdrachtnemer gegeven opdracht vervalt niet door de dood van de opdrachtgever; diens rechten en verplichtingen gaan over op zijn erfgenamen en/of rechtsopvolger.

## **Artikel 11**

### **Opschorting/ontbinding/ beëindiging door opdrachtnemer**

Onverminderd de in deze voorwaarden genoemde algemene opschorting of ontbindingsbevoegdheid heeft opdrachtnemer, indien opdrachtgever enige verplichting uit de door partijen gesloten overeenkomst niet tijdig, niet, onvolledig of onvoldoende nakomt, faillissement dan wel surseance heeft aangevraagd (door een derde), onder opdrachtgever beslag in welke vorm dan ook is gelegd, opdrachtgever

zijn onderneming geheel of gedeeltelijk liquideert dan wel stil legt dan wel overdraagt, niet tijdig de door hem verschuldigde declaraties voldoet, het recht om:

1. te allen tijde een gegeven opdracht te beëindigen welke opzegging dient te geschieden middels aangetekende brief;
2. vooruitbetaling, dan wel zekerheidstelling van opdrachtgever te vragen voor alle bestaande dan wel in de toekomst af te sluiten overeenkomsten alvorens opdrachtnemer met de levering van zijn (verdere) werkzaamheden aanvangt;
3. levering van zijn diensten op te schorten;
4. de desbetreffende overeenkomst geheel of voor zover niet uitgevoerd gedeeltelijk ontbonden te achten, door verzending aan opdrachtgever van een schriftelijke kennisgeving aan opdrachtgever, zonder dat de rechterlijke tussenkomst noodzakelijk is, één en ander onverminderd de aan opdrachtnemer toekomende rechten tot schadevergoeding wegens ontbinding;
5. indien opdrachtnemer gebruikmaakt van haar rechten als verwoord in dit artikel, dan is opdrachtnemer jegens opdrachtgever nimmer aansprakelijk voor de daaruit eventueel ontstane schade, zowel direct als indirect.

## **Artikel 12.**

### **Aanlevering, levertijd en levering**

1. Behoudens nadere overeenkomst(en) tussen opdrachtgever en opdrachtnemer geschiedt de aanlevering der benodigde stukken, boeken, bescheiden, administratieve en/of andere gegevens e.d. door of namens opdrachtgever aan opdrachtnemer, evenals de levering door opdrachtnemer aan opdrachtgever, op door opdrachtnemer te bepalen wijze en in een door opdrachtnemer te bepalen vorm en aantal.
2. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft bij nakoming van het in sub a. genoemde, ongeacht de reden hiervan, is de opdrachtnemer bevoegd zijn werkzaamheden op te schorten. Eventueel hieruit voortvloeiende schade, in welke vorm en omvang dan ook, kan niet leiden tot aansprakelijkheid van de opdrachtnemer.

## **Artikel 13.**

### **Retentierecht**

1. opdrachtgever en opdrachtnemer komen uitdrukkelijk overeen dat opdrachtnemer bevoegd is afgifte van zaken op te schorten totdat opdrachtgever aan zijn verplichting tot vergoeding van openstaande declaraties, daaronder begrepen daarover verschuldigde rente en kosten, alsmede aan zijn verplichting tot vergoeding van schade aan opdrachtnemer in het kader van de betrokken rechtsverhouding geleden heeft voldaan, dan wel daarvoor een in het bancaire verkeer genoegzaam geachte zekerheid, bijvoorbeeld een onherroepelijke bankgarantie heeft gesteld.
2. Onder de zaken genoemd in sub a. worden in ieder geval begrepen boeken, bescheiden, stukken, administratieve gegevens en andere gegevens (dragers) welke tot stand zijn gebracht ten aanzien van het uitvoeren van de opdracht.

## **Artikel 14.**

### **Overmacht**

1. Indien sprake is van staking, diefstal, overheidsmaatregelen, brand, computerdefecten, epidemieën, verlies van de gegevens, oorlog, waterschade en alle overige omstandigheden welke nakoming van de overeenkomst al dan niet tijdelijk verhinderen, heeft de opdrachtnemer het recht om ofwel de overeenkomst te ontbinden middels een aangetekende brief, ofwel bij de levertijd de duur van de overmacht te tellen.
2. Ingeval een situatie van overmacht rust op opdrachtnemer de plicht de opdrachtgever hier onverwijld van op de hoogte te stellen.
3. Opdrachtgever is aansprakelijk voor eventuele schade ontstaan door beschadiging dan wel tenietgaan van stukken of bescheiden van derden, welke opdrachtnemer voor opdrachtgever in bewaring heeft.
4. Opdrachtgever heeft ingeval van een situatie van overmacht welke langer dan een maand voortduurt het recht om de overeenkomst op te zeggen. Deze opzegging dient middels aangetekende brief te geschieden en dient voor beëindiging van de overmacht door opdrachtnemer te worden ontvangen.
5. Bovengenoemde ontbinding ontslaat opdrachtgever niet van de op hem rustende verplichting tot betaling van het in artikel 19 bepaalde. De kosten welke vallen tussen de datum van laatste declaratie en de datum van ontbinding komen voor rekening van opdrachtgever. Opdrachtgever kan bij ontbinding geen aanspraak maken op schadevergoeding.
6. Bij beëindiging van de overmacht brengt opdrachtnemer ten spoedigste opdrachtgever hiervan op de hoogte waarna opdrachtnemer de uitvoering van de opdracht zal hervatten.

## **Artikel 15.**

### **Algemene bepalingen van financiële aard**

1. Indien partijen niet schriftelijk anders zijn overeengekomen, wordt het honorarium van de opdrachtnemer vastgesteld aan de hand van een uur honorarium.
2. De opdrachtnemer doet op verzoek van de opdrachtgever te voren opgave van de geschatte kosten voor de door hem en/of door zijn personeel te verrichten arbeid, hetzij ten behoeve van een bepaalde opdracht, hetzij per kalenderjaar c.q. boekjaar.

## **Artikel 16.**

### **Declaratie**

Tenzij anders is overeengekomen, moet de declaratie zodanig gespecificeerd zijn, dat opdrachtgever voldoende zicht heeft op de samenstelling van de componenten die tezamen het gedeclareerde bedrag vormen.

## Artikel 17.

### Reclamering

1. De reclames dienen schriftelijk binnen 30 dagen na iedere levering of indien het gebrek of gebreken betreft, dat of die nadien is of zijn geconstateerd binnen 30 dagen na zodanige constatering bij opdrachtnemer te zijn ingediend. De reclame zal moeten behelzen een (gemotiveerde) omschrijving van de grieven c.q. geconstateerde gebreken.
2. Opdrachtnemer deelt opdrachtgever binnen veertien dagen na datum van ontvangst van de reclame mede of en, in bevestigend geval, op welke wijze aan de reclame wordt tegemoetgekomen.
3. Reclames inzake door opdrachtnemer verrichte leveringen en/of verrichte diensten/verrichtingen en daartoe verrichte arbeid geven opdrachtgever uitdrukkelijk niet de bevoegdheid de verplichting tot betaling van open- staande declaraties op te schorten.
4. Reclames inzake door opdrachtnemer aan opdrachtgever verzonden declaraties dienen te geschieden binnen twee weken na de op de declaratie vermelde datum van verzending. Ieder recht van reclame van declaraties vervalt door overschrijding van de in dit lid genoemde termijn, tenzij opdrachtgever op grond van door hem te stellen en te bewijzen overmacht niet binnen bedoelde termijn kennis heeft kunnen nemen van de inhoud van de declaratie. In laatstbedoeld geval gaat de termijn in op de dag der kennisneming.

## Artikel 18.

### Intellectuele eigendom

Alle rechten van intellectuele aard met betrekking tot van opdrachtnemer afkomstige of door hem gebruikte computer programma's, systeemontwerpen, werkwijzen, onderzoek- methoden, rapporten etc.. worden en blijven, zowel tijdens als na uitvoering van de opdracht, uitdrukkelijk en uitsluitend eigendom van opdrachtnemer, één en ander ongeacht het aandeel van de opdrachtgever zelf of ingeschakelde derde(n) in de totstandkoming van de hierboven bedoelde programma's, ontwerpen, werkwijzen etc. Uitoefening van deze rechten is zowel tijdens als na uitvoering van de opdracht uitsluitend en uitdrukkelijk aan opdrachtnemer voorbehouden.

## Artikel 19.

### Betaling

1. De declaratie dient te worden voldaan binnen 14 dagen na dagtekening van de declaratie, waarna de opdrachtgever van rechtswege in verzuim is.
2. Na het verstrijken van de onder lid a. genoemde termijn is de opdrachtgever een rentevergoeding verschuldigd van wettelijke rente [ex artikel 6:119a BW](#), waarbij een gedeelte van de maand wordt beschouwd als de gehele maand.
3. Na het verstrijken van de in lid a. genoemde termijn is de opdrachtgever aan de opdrachtnemer daarnaast verschuldigd alle in de redelijkheid gemaakte kosten om buiten rechte betaling van de declaratie te verkrijgen, welke kosten



minimaal 15% van de hoofdsom zullen bedragen vermeerderd met omzetbelasting met een minimum van 70 euro, zonder dat de opdrachtnemer gehouden is aan te tonen of hij de betreffende kosten daadwerkelijk heeft gemaakt. Voorts is opdrachtgever in dat geval aan opdrachtnemer verschuldigd alle door opdrachtnemer gemaakte gerechtelijke kosten. Indien opdrachtnemer derden inschakelt voor de gerechtelijke dan wel buitengerechtelijke werkzaamheden, dan is de opdrachtgever alle kosten, die deze derden in verband met buitengerechtelijke werkzaamheden maakt direct dan wel indirect eveneens aan opdrachtnemer verschuldigd.

4. Blijft naar aanleiding van een verzoek een voorschot te betalen of zekerheid te stellen een deugdelijke reactie op dit verzoek uit, dan zal opdrachtnemer gerechtigd zijn schriftelijk per aangetekende brief of brief met ontvangst- bevestiging dan wel per telefax met verzend- en of ontvangstbevestiging met ingang van tweemaal vierentwintig uur na de datum van verzending, de overeenkomst te ontbinden, één en ander onverminderd het recht van opdrachtnemer op betaling van het reeds geleverde en op aan hem vanwege de ontbinding toekomende schadevergoeding.
5. Onverminderd iedere mededeling door de opdrachtgever bij het verrichten van zijn betaling en onverminderd de wijze van administratieve verwerking van de betaling door opdrachtgever, zullen betalingen van de opdrachtgever steeds en uitsluitend geacht worden in mindering te strekken op de opdrachtnemer openstaande bedragen en wel op de navolgende wijze. Allereerst zal iedere betaling in mindering strekken op door opdrachtgever verschuldigde incassokosten en rente, vervolgens zullen betalingen in mindering strekken op de oudste open- staande declaraties van opdrachtnemer.

## **Artikel 20.**

### **Geschillen**

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. Opdrachtgever en opdrachtnemer spannen zich zoveel mogelijk in om elk geschil eerst voor te leggen aan een mediator om te proberen om tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen. Indien het geschil een juridische oplossing nodig heeft is een gang naar de rechter noodzakelijk.
3. Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en welke niet tot de competentie van de kantonrechter behoren, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin opdrachtnemer zijn woonplaats heeft, tenzij het geschillen betreft die geen betrekking hebben op het bedrijf of beroep van opdrachtgever.



## **Artikel 21.**

**Ter aanvulling worden voorwaarden bijgevoegd voor die werkzaamheden die verband houden met Advies in schuldhulp, Budget coaching, Budgetbeheer, Reorganisatie Administratie en betrekking hebben op financiële hulp**

## **Artikel 22.**

**Werkzaamheden die door opdrachtnemer voor cliënt worden gedaan.**

**Deze kunnen bestaan onder andere uit:**

- Inventariseren van inkomsten, uitgaven, schulden en bezittingen
  - Budget coach en budgetbeheer zowel zakelijk al privé
  - Opstellen van een huishoudelijk budgetplan (plan van aanpak)
  - Informatie inwinnen bij diverse relevante instanties / instellingen
  - Afspraken maken met schuldeisers
  - Wijzigen van gegevens bij instanties / instellingen
  - Openen van bankrekening(en) (indien nodig)
  - Aanvraag huurtoeslag en zorgtoeslag (gemeentelijke toeslagen (indien van toepassing))
  - Aanvraag kwijtschelding lokale belastingen-(indien van toepassing)
  - Ondersteuning van betalen van de vaste lasten via rekening cliënt
  - Jaarlijkse rapportage aan cliënt of opdrachtgever
  - Het uitvoeren van administratieve taken, die hiermee in verband staan
  - Verzorgen van jaarlijkse belastingaangifte ( box 1 ) (indien van toepassing)
  - Aangiften Belastingen voor wat betreft Jaarrekeningen, VPB, IB.
- Eenmanszaken worden uitbesteed aan externe partners. Opdrachtgever wordt van te voren in kennis gesteld over de kosten.
1. Er wordt door opdrachtnemer geen werkzaamheden gedaan met betrekking tot schuldsanering en/of (WSNP) Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. Mochten er schulden zijn die in aanmerking komen voor schuldsanering en/of WSNP dan zal opdrachtnemer doorverwijzen naar desbetreffende gemeentelijke instantie / bij zelfstandigen de hulp in roepen van een externe deskundige.
  2. Als er werkzaamheden zijn die niet onder de standaard werkzaamheden vallen zal opdrachtnemer hiervoor de extra kosten in rekening brengen.
  3. Als er gespecialiseerde kennis nodig is, dan kan opdrachtnemer een derde inschakelen. De kosten hiervoor zullen worden doorbelast naar cliënt.

## Artikel 23.

### Verplichtingen cliënt.

1. De cliënt geeft bij budget coaching / budgetbeheer / Schuldhulp volledige openheid van zaken ten aanzien van alle inkomsten, alle uitgaven, alle schulden en alle lopende betalingsverplichtingen alsmede van zijn vermogen en het saldo van alle bankrekeningen die op zijn naam zijn gesteld.
2. De cliënt is verplicht wijzigingen in zijn persoonlijke en/of financiële sfeer direct aan opdrachtnemer mede te delen.
3. De cliënt blijft zelf volledig verantwoordelijk voor zijn financiële verplichtingen aangaande inkomsten en uitgaven.
4. De cliënt verplicht zich tegenover opdrachtnemer om geen (nieuwe) schulden en/of andere nieuwe verplichtingen aan te gaan voordat opdrachtnemer hierover vooraf schriftelijke instemming heeft verleend. Hieronder valt ook het laten ontstaan en/of in stand houden van een roodstand op een bankrekening. Wanneer cliënt nieuwe schulden maakt en/of nieuwe financiële verplichtingen aangaat heeft opdrachtnemer het recht met onmiddellijke ingang de dienstverlening te staken, dan wel op te schorten.
5. De opdrachtnemer stelt in samenspraak met de opdrachtgever een plan van aanpak / financieel plan op. De inkomsten en uitgaven van de cliënt vormen de basis voor het opstellen van het financieel plan.
6. Bij het opstellen van het plan van aanpak / financieel plan dienen de inkomsten en uitgaven van de cliënt met elkaar in evenwicht te zijn. Bij het opstellen van het financieel plan dient in ieder geval bij voorrang de betaling van de kosten van de opdrachtnemer, de vaste lasten en de noodzakelijke verzekeringen te worden gewaarborgd. Voor zover deze kosten een niet maandelijks karakter hebben, wordt door de opdrachtgever hiervoor gereserveerd.
7. Indien opdrachtgever en de cliënt geen overeenstemming kunnen bereiken over de inhoud van het financieel plan, bepaalt opdrachtnemer de inhoud van het plan bij toestemming van opdrachtgever
8. In het plan van aanpak / financieel plan kunnen alleen wijzigingen worden aangebracht indien deze door de opdrachtgever en opdrachtnemer schriftelijk worden overeengekomen, behalve de wijzigingen die te **maken** hebben met de periodieke aanpassing van de vaste lasten en het inkomen.

## Artikel 24.

### Aansprakelijkheid.

1. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele schade, van welke aard, onder welke benaming en van welke omvang dan ook, die de rekeninghouder door toedoen van de opdrachtnemer bij het uitvoeren van werkzaamheden en de bij haar in dienst zijnde medewerkers lijdt behoudens in het geval van opzet of grove schuld.
2. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor tekortkomingen en/of nalatigheid van derden, waar opdrachtnemer diensten/producten afneemt en/of naar heeft doorverwezen dat betrekking heeft op werkzaamheden voor opdrachtgever.

## **Artikel 25.**

### **Ontbinding, opschorting en opzegging van overeenkomst.**

**De opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang tegenover de cliënt op te schorten en/of te ontbinden, Indien:**

1. De Opdrachtgever komt te overlijden
2. De opdrachtgever, ondanks schriftelijke ingebrekestelling, blijft tekortschieten in de nakoming van één of meerdere van haar verplichtingen.
3. De opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst of nadien haar verplichtingen zoals in deze algemene voorwaarden omschreven niet nakomt.
4. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde middels aangetekend schrijven of per email schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie volle kalendermaanden.

## **Artikel 26.**

### **Wijzigingen of aanvullingen van de voorwaarden.**

1. De opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om deze algemene voorwaarden te wijzigen. Cliënt zal op de hoogte gesteld worden van deze wijziging(en).

B Indien de cliënt niet kan instemmen met de wijziging of aanvulling, dient cliënt bezwaar binnen 14 dagen schriftelijk kenbaar te maken. Na het verstrijken van de genoemde termijn van de genoemde 14 dagen wordt de cliënt geacht in te stemmen met de wijziging of aanvulling.

## **Artikel 27.**

### **Bezwaren- en klachtenreglement.**

1. Indien er bezwaren en/of klachten zijn tegen opdrachtnemer en/of medewerk(st)er(s) dient in eerste instantie gehandeld te worden volgens de door de opdrachtnemer ter beschikking gestelde Bezwaren- en klachtenreglement.

## **Klachtenbehandeling LC Financiële Coaching / De Schulden Adviseur**

### **Klacht over LC Financiële Coaching of één van zijn medewerkers**

Wanneer een opdrachtgever (verder genoemd) cliënt ontevreden is over de wijze waarop een van de adviseurs van LC Financiële Coaching een dossier behandelt, kan deze dit kenbaar maken bij de betreffende medewerker en deze zal de leidinggevende informeren. Samen met de leidinggevende zal worden gezocht naar een mogelijke oplossing en zal er binnen drie weken een schriftelijke reactie volgen. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn dan zal dit schriftelijk aan de (cliënt) klager kenbaar worden gemaakt.

Indien de (cliënt) klager niet tevreden is over de afhandeling van de melding, kan een schriftelijke klacht rechtstreeks bij de leidinggevende worden ingediend. Deze zal in overleg met de directie binnen drie weken een schriftelijke reactie geven. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn, zal dit schriftelijk aan de klager kenbaar worden gemaakt.

Is de klager het nog niet eens met deze klachtafhandeling dan treedt **artikel 20. Lid B.** In werking van de algemene leveringsvoorwaarden van LC Financiële Coaching. (opgemaakt 20-05-2018)

### **Klacht over leidinggevende / organisatie**

Wanneer een cliënt of hulpverlener een klacht heeft over de leidinggevende van een kantoor dan wel de organisatie, kan deze de klacht schriftelijk kenbaar maken bij de leidinggevende in kwestie. Deze zal vervolgens de directie informeren over de binnengekomen klacht en de afhandeling c.q. oplossing hiervan. De leidinggevende zal de klager binnen drie weken hierover informeren. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn, zal dit schriftelijk aan de klager kenbaar worden gemaakt.

### **Schade**

Indien een cliënt financiële schade heeft geleden door onjuist handelen van een van de medewerkers zal de directie door de leidinggevende geïnformeerd worden en zal gezocht worden naar een passende oplossing. In geval van een claim kan deze bij de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar worden aangemeld.

Is de klager het nog niet eens met deze klachtafhandeling dan **treedt artikel 20. Lid B.** In werking van de algemene leveringsvoorwaarden van LC Financiële Coaching. (opgemaakt 20-05-2018)

Om tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen.