



# Dienstenwijzer

van

Drechtstreek Financieel Advies

h.o.d.n.

Drechtsteden Hypotheken & Verzekeringen

**Belangrijk**

Dit document is informatief en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst schriftelijk met u vast.

Deze brochure wordt u aangeboden door Drechtstreek Financieel Advies h.o.d.n. Drechtsteden Hypotheken & Verzekeringen gevestigd te Sliedrecht aan Populierenhof 57 en kantoorhoudend Kerkbuurt 151 te Sliedrecht

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

### 1. Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon : 078 – 61 59 605  
Mobiel : 0630654713  
Fax : 078 – 64 49 400  
E-mail : info@drechtstedenhypotheken.nl  
Internet : www.hypotheek-drechtsteden.nl

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 09.30 tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooruren maken.

### 2. Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

	<b>Autoriteit Financiële Markten (AFM)</b> Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer AFM 12041327
	<b>Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)</b> Ons aansluitnummer bij de KiFiD is nummer 300.015196.
	<b>Kamer van Koophandel</b> In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 54869226
	<b>De Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)</b> De SEH helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Zij doet dit via een erkenningsregeling voor hypotheekadviseurs, die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies. Onze adviseur is ingeschreven onder nummer 11206.
	<b>Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP)</b> Op basis van uw eigen woning of ander vastgoedbezit zoekt de Hypothecair Planner voor u de juiste balans tussen zekerheden en risico's. Het advies van de Hypothecair Planner gaat verder dan de hypotheek alleen. Onze adviseur is ingeschreven onder nummer 767.

### 3. Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### 4. Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### 5. Keuze van aanbieders

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten etc. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten. Hierbij maken wij gebruik van speciale vergelijkingsprogramma's, die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt.

Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken, kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

De financiële producten in ons assortiment worden gedeeltelijk ter beschikking gesteld door een service-provider .

### 6. Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hieronder leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

#### Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

#### Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

#### Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

### **Consumptief krediet**

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

### **Betalen en sparen**

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

### **Banksparen**

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van uw pensioen. Wij beoordelen graag samen met u of banksparen, voor u geschikt is.

### **Beleggen**

Ons kantoor adviseert niet in beleggingsfondsen. Desgewenst kunnen wij u in contact brengen met financiële instellingen en kunnen wij orders namens u doorgeven aan deze instelling. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft aan deze instelling vragen wij u vooraf schriftelijke toestemming.

## **7. Onze werkwijze**

### **Inventarisatietraject**

Eerst verdiepen wij ons in uw gezinssituatie en gaan wij na welke wensen, doelstellingen en prioriteiten er zijn op het punt van inkomen en vermogen. Verder zullen wij voor het opstellen van een financieel plan, de noodzakelijke gegevens verzamelen en vastleggen. In deze fase zullen wij ons bovendien verdiepen in de relevante juridische, fiscale en economische factoren.

### **Analysetraject**

Daarna gaan wij na of uw wensen en doelstellingen realiseerbaar zijn, met inachtneming van uw persoonlijke omstandigheden en prioriteiten. In deze fase zullen wij ook met u afspreken op welke wijze wij beloofd kunnen gaan worden.

### **Adviestraject**

Vervolgens gaan wij ons advies inhoudelijk vormgeven en uitwerken in een financieel plan. Wij zullen daarin aangeven op basis van welke financiële producten uitvoering kan worden gegeven aan dit plan en dit ook motiveren. Als wij hebben moeten vaststellen dat de realisatie van bepaalde wensen en doelstellingen niet haalbaar zal zijn, zullen wij mogelijke oplossingen aandragen.

### **Uitvoeringstraject**

Als wij ook worden ingeschakeld voor het uitvoeringstraject, dan zullen wij de noodzakelijke uitvoeringswerkzaamheden voor het opstarten van het hypotheecair plan starten. Kiest u ervoor om een ander dan ons kantoor met de uitvoering te belasten, dan is dit uiteraard ook mogelijk.

### **Beheertraject**

Onze dienstverlening houdt niet op nadat u een financieel product hebt afgesloten. Wij bieden u natuurlijk de nazorg, die wij volgens de wet moeten bieden. Dit houdt in dat we u tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) op de hoogte houden van wezenlijke wijzigingen in de afgesloten producten. Het is van belang dat onze wederzijdse verwachtingen in de loop der tijd blijven overeenstemmen. Daarom rust niet alleen op ons, maar ook op u de verantwoordelijkheid om elkaar tijdig en goed te informeren over zaken die ertoe kunnen leiden dat het noodzakelijk is gemaakte afspraken aan te passen of te verhelderen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan veranderingen in de gezinssituatie, de werksituatie of huisvesting.

## **8. Wij vragen ook iets van u**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

- **Juiste en volledige informatieverstrekking**

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven heeft gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

- **Wijzigingen doorgeven**

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

- **Informatie doornemen**

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

## **9. Hoe zit het met onze kosten?**

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. Deze kosten kunnen op verschillende wijzen worden vergoed. De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of het aantal uren aan diensten dat wij hebben verleend. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van deze beloning. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

### **Vergoeding tegen een vast tarief**

Bij schadeverzekeringen bestaat onze beloning over het algemeen uit provisie. Onze beloning is dan in de premie verwerkt. Voor de onze dienstverlening op het gebied van complexe producten gaan wij u een vast bedrag in rekening brengen. De hoogte van dit bedrag is afhankelijk van de werkzaamheden die wij voor u moeten uitvoeren. De genoemde tarieven zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening leidt tot de totstandkoming van een of meerdere financiële producten. Indien dit niet het geval is, brengen wij BTW in rekening over onze advieskosten.

### **Vergoeding per uur**

Een andere vergoedingswijze is de vergoeding per uur. Dit betekent dat ons kantoor nauwkeurig bijhoudt hoeveel tijd wij besteden aan advies en het behartigen van uw belangen. U krijgt dan een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt. De genoemde tarieven zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening leidt tot de totstandkoming van een of meerdere financiële producten. Indien dit niet het geval is, brengen wij BTW in rekening over onze advieskosten. Onze uurtarieven zijn als volgt:

senior financieel adviseur	€ 125
werkzaamheden schadeverzekeringen	€ 85
administratief medewerker	€ 55

Voorafgaand aan onze dienstverlening aan u maken we afspraken over de wijze van honorering. Als wij op vaste prijsafpraak of op uurtarief voor u werken, wordt de provisieopslag in het financiële product dat u nodig heeft (bijvoorbeeld een hypotheek, verzekering of spaar-, beleggingsrekening) uit het product gehaald. Het product wordt dan dus goedkoper.

### **Beloning op basis van een service abonnement**

Voor ons Financieel Adviespakket of Schade Service Abonnement betaalt u maandelijks een vast bedrag. Dit bedrag is afhankelijk van onze afgesproken dienstverlening.

## **10. Tarieven**

Enkel het advies is exclusief 21% BTW. Bij advies en bemiddeling is het tarief BTW vrij.

### **Hypotheeken**

- Nieuw hypotheek advies en bemiddeling (incl ORV) v.a. € 2500,-
- 2<sup>e</sup> hypotheek v.a. € 1750,-
- Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid v.a. € 1950,-
- Mutatie op een hypotheek v.a. € 500,-
- Hypotheek voor zelfstandig ondernemers v.a. € 2950,-
- Annuleringskosten hypotheek v.a. € 1250,-
- Analyse cijfers zelfstandig ondernemer, zonder bemiddeling € 375,- inclusief BTW.
- Second opinion v.a. € 495,-
- Omzetting, rentemiddeling, wijzigingen op uur basis € 125,- per uur.

### **Overlijdensrisicoverzekering**

- Overlijdensrisicoverzekering, met vergelijking v.a. € 350

### **Woonlastenverzekering**

- Woonlastenverzekering 1 verzekerde v.a. € 350,-

### **Uitvaartverzekering**

- Uitvaartverzekering 1 verzekerde v.a. € 125,-  
Iedere extra verzekerde € 25,-

### **Lijfrente groeirekening/Lijfrente oogstrekening**

- Openen van lijfrente rekening, met vergelijking v.a. € 350,-

## **12. Service provider**

Wij werken in sommige gevallen samen met een serviceprovider. De serviceprovider brengt o.a. hypotheekoffertes uit en begeleidt het vervolgtraject. Middels deze samenwerking kunnen wij terecht bij de geldverstrekker die het beste bij uw profiel en wensen past. U bent dus altijd verzekerd van een goed onafhankelijk persoonlijk advies. De vergoeding voor werkzaamheden die de serviceprovider van de verstrekker van het financiële product overneemt, wordt rechtstreeks bij u in rekening gebracht. Deze vergoeding bedraagt gemiddeld € 400.

In sommige gevallen schakelen wij de serviceprovider ook in voor de administratieve afhandeling en het aanvragen van de financiële producten, die u heeft afgenomen. Voor de uitvoer van deze werkzaamheden vergoeden wij maximaal € 350,- (vrijgesteld van BTW). U ontvangt hiervoor dus geen factuur. Deze kosten zijn in de adviesverkoopprijs inbegrepen.

## **13. Persoonsgegevens**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Wij bewaren uw gegevens in een cloud. Dit betekent dat wij overal toegang hebben tot uw gegevens en u zo overal van dienst kunnen zijn.

<http://www.surfsites.nl/cloud/wat-is-cloud/privacy-en-security-in-de-cloud/>

## **14. Als u een klacht heeft**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft. Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid).**

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon : 0900-3552248 (10 ct/min.)  
E-mail : [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **15. Wij doen meer voor u**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen, aarzelt u dan niet om ons een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

# Algemene voorwaarden Drechtreek Financieel Advies h.o.d.n. Drechtsteden Hypotheken & Verzekeringen

## Artikel 1: Definities

- 1.1 Drechtreek Financieel Advies h.o.d.n. Drechtsteden Hypotheken & Verzekeringen gevestigd te Sliedrecht aan Populierenhof 57 en kantoorhoudend Kerkbuurt 151 te Sliedrecht, hierna te noemen "Opdrachtnemer";
- 1.2 *Opdrachtgever*:  
De natuurlijke of rechtspersoon aan wie Opdrachtnemer enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 *Opdracht*:  
De door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte Opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
- 1.4 *Financieel Product*:  
De hypotheek, verzekering, belegging- of spaarrekening of het krediet waarover Opdrachtnemer zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan Opdrachtnemer zal bemiddelen.
- 1.5 *Financiële Instelling*:  
De partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.
- 1.6 *Aanbieder*:  
Leverancier van een financieel product.

## Artikel 2: Opdracht

- 2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Opdrachtnemer een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Opdrachtnemer is bevoegd om aan haar verstrekte Opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan Opdrachtgever heeft verstuurd.
- 2.2 Alle aan Opdrachtnemer verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met Opdrachtnemer en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij Opdrachtnemer werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan Opdrachtnemer verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Opdrachtnemer, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
- 2.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door Opdrachtnemer opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
- 2.5 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders en/of vennoten van Opdrachtnemer en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders/vennoten en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor Opdrachtnemer werkzaam zijn.
- 2.6 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar Opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door Opdrachtnemer zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

## Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen Opdrachtnemer

- 3.1 Door Opdrachtnemer namens een Financiële Instelling aan Opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Financiële Instelling of Aanbieder.
- 3.2 Aan door Opdrachtnemer gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van Opdrachtgever, kan Opdrachtgever geen rechten ontlenen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Pas wanneer een Financiële Instelling of Aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Opdrachtnemer een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 3.3 Door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een Financiële Instelling of Aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Opdrachtnemer een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

## Artikel 4: communicatie

- 4.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan Opdrachtnemer heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Opdrachtnemer heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.
- 4.2 Algemene, al dan niet op Internet, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever, door Opdrachtnemer verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Opdrachtnemer gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Opdrachtnemer het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.
- 4.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan Opdrachtnemer heeft bekend gemaakt, mag Opdrachtnemer erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

#### **Artikel 5: Inschakeling derden**

- 5.1 Het is Opdrachtnemer toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever.
- 5.2 Voor zover Opdrachtnemer bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht gebruik moet maken van door externe adviseurs opgestelde adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc., zal zij daarbij zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 5.3 Opdrachtnemer is, op gelijke wijze als voor haar eigen werknemers, verantwoordelijk voor de door haar bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht ingeschakelde derden, die niet zijn aan te merken als externe adviseur in de zin van het hiervoor in artikel 5.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

#### **Artikel 6: Honorarium en betaling**

- 6.1 Het voor haar dienstverlening aan Opdrachtnemer toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan Opdrachtgever door de financiële instelling in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief, een vast honorarium of een abonnement worden overeengekomen, dan wel een combinatie daarvan.
- 6.2 Opdrachtnemer is gerechtigd om haar tarieven, waaronder begrepen eventuele abonnements- kosten, jaarlijks per 1 januari te verhogen conform de consumentenprijsindex (CPI) reeks alle huishoudens, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), uitgaande van basisjaar 2006 = 100, dan wel volgens een vast percentage zoals overeengekomen door Opdrachtnemer en opdrachtgever
- 6.3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. Opdrachtnemer is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het accepteren van de Opdracht stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de Opdracht nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van Opdrachtnemer beïnvloeden.
- 6.4 In het geval Opdrachtnemer werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Opdrachtgever moet worden voldaan alvorens Opdrachtnemer start met de uitvoering van de Opdracht
- 6.5 Facturen van Opdrachtnemer dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Opdrachtnemer voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.6 Voor zover Opdrachtnemer namens een Financiële Instelling of Aanbieder renten of premies aan Opdrachtgever in rekening brengt, dient Opdrachtgever zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, voldoen van in rekening gebrachte premies en/of rente tot gevolg kan hebben dat de door hem afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico, dan wel kan leiden tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop een afgesloten hypotheek betrekking heeft. Opdrachtnemer is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever.
- 6.7 Verrekening door Opdrachtgever van door Opdrachtnemer voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen met een door Opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door Opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door Opdrachtnemer uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 6.8 Indien Opdrachtgever de door Opdrachtnemer in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, raakt Opdrachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan Opdrachtnemer te voldoen kan Opdrachtnemer de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtigde incassokosten. De hoogte van de buitengerechtigde incassokosten wordt vastgesteld op 15% van het bedrag waarvan betaling wordt gevorderd.
- 6.9 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 6.10 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Opdrachtnemer aanleiding geeft, is Opdrachtnemer bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

#### **Artikel 7: Informatie van Opdrachtgever**

- 7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Opdrachtnemer die zij nodig heeft 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 of de vermogenssituatie van Opdrachtgever, dat Opdrachtnemer haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 7.2 Opdrachtnemer kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.
- 7.3 De uit de vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra kosten en extra honoraria, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde gegevens en bescheiden, zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 7.4 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van Opdrachtnemer zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Opdrachtnemer bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht.

- 7.5 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan Opdrachtnemer verschaft informatie.
- 7.6 Indien achteraf blijkt dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan FD 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 8: Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer**

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer wordt uitgekeerd, inclusief het door Opdrachtnemer te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
- 8.2 In het geval de in artikel 8.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, 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. Indien Opdrachtnemer geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer en de hare beperkt tot de door de Financiële Instelling aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie.
- 8.3 De uitvoering van de verstrekte Opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor Opdrachtgever geen rechten ontleen.
- 8.4 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of onzijdige door de Opdrachtgever verstrekte inlichtingen.
- 8.5 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door Opdrachtnemer gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Opdrachtnemer kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 8.6 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzonden (email)berichten Opdrachtnemer niet hebben bereikt.
- 8.7 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat de Opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies en/of renten voor door hem, na bemiddeling van Opdrachtnemer, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbepaald is verstrekt.
- 8.9 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk 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.
- 8.10 In het geval FD adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft FD een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. FD is nimmer aansprakelijk 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 FD 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..
- 8.11 In het geval van een adviesopdracht is Opdrachtnemer aansprakelijk tot maximaal het bedrag van het honorarium, dat Opdrachtnemer in het kader van de desbetreffende Opdracht heeft ontvangen. Bij een adviesopdracht met een langere doorlooptijd dan een half jaar geldt een beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het honorarium dat Opdrachtnemer in het kader van de desbetreffende Opdracht over de laatste 6 maanden heeft ontvangen.
- 8.12 In het geval van een belastingadviesopdracht dan wel een belastingaangifte is Opdrachtnemer aansprakelijk tot maximaal driemaal het bedrag van het honorarium voor de desbetreffende Opdracht.
- 8.13 De aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat onder de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer wordt uitbetaald.
- 8.14 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 8.15 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Opdrachtnemer indien Opdrachtnemer zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens Opdrachtgever te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door Opdrachtgever te worden nagekomen.

#### **Artikel 9: Overmacht**

- 9.1 Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Opdrachtnemer redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Opdrachtnemer ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

- 9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van 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 Opdrachtnemer kan worden gevergd.

#### **Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens**

- 10.1 Door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte persoonsgegevens zullen door Opdrachtnemer niet worden gebruikt 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 mailingen e.d., behoudens voor zover Opdrachtnemer 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.
- 10.2 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

#### **Artikel 11: Klachteninstituut**

- 11.1 Opdrachtnemer is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.013311. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever voor bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.
- 11.2 Opdrachtnemer conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van € 25.000,= (zegge en schrijven vijftiengduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft Opdrachtnemer de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

#### **Artikel 12: Verval van recht**

- 12.1 Klachten met betrekking tot door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte bedragen, dienen, op straffe van verval van recht, schriftelijk en binnen 60 dagen nadat Opdrachtgever de stukken, informatie of factuur waarop zijn klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door hem geconstateerde tekortkoming in de prestatie van Opdrachtnemer, te worden ingediend bij Opdrachtnemer. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.
- 12.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

#### **Artikel 13: Diversen**

- 13.1 Op alle door Opdrachtnemer uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.
- 13.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
- 13.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Opdrachtnemer slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 13.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.
- 13.5 Opdrachtnemer is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Opdrachtnemer tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij Opdrachtgever daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. 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 Opdrachtnemer genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.