

## ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR FINANCIËLE DIENSTVERLENERS

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

### Artikel 1: Definities

- 1.1 Financiële Dienstverlener/Opradrachtnemer: Wijzer/Wonen Hypotheken BV gevestigd Maastrietherlaan 190, 6291 EW te Vaals, hierna te noemen: "FD".
- 1.2 Oprachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon aan wie FD enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 Opracht: De door Oprachtgever aan FD verstrekte Opracht 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 waarvoor FD zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan FD zal bemiddelen.
- 1.5 Financiële Instelling: De partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.
- 1.6 Vast tarief Een vast tarief is het afgesproken tarief voor de dienstverlening als omschreven in het Dienstverleningsdocument. Waar van toepassing, zal BTW en/of assurantiëbelasting berekend worden over het gefactureerde tarief en bijbehorende doorbelaste kosten.

### Artikel 2: Opracht

- 2.1 Een overeenkomst tussen Oprachtgever en FD wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat FD een Opracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. FD is bevoegd om aan haar verstrekte Opracht zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan Oprachtgever heeft verstuurd.
- 2.2 Alle aan FD verstrekte Oprachten komen uitsluitend tot stand met FD en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Oprachtgever is dat de Opracht door een bepaalde bij FD werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan FD verstrekte Oprachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van FD, niet tot resultaatverplichtingen. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door FD opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
- 2.4 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders en/of vennoten van FD en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voornamelijk bestuurders/vennoten en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor FD werkzaam zijn.
- 2.5 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar Oprachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door FD zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.6 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 2.7 Wijziging en/of aanvulling van de opdracht is alleen rechtsgeïnd indien schriftelijk vastgelegd en door beide partijen is ondertekend.
- 2.8 Opzegging, zie artikel 14

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

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

### Artikel 4: communicatie

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

### Artikel 5: Inschakeling derden

- 5.1 Het is FD toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten worden doorbelast aan Oprachtgever.
- 5.2 Voor zover FD bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opracht 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 Oprachtgever en bij de selectie van de betreffende derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. FD is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 5.3 FD is, op gelijke wijze als voor haar eigen werknemers, verantwoordelijk voor de door haar bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opracht 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.
- 5.4 FD kan / zal waar nodig gebruik maken van de diensten verleend door externe service / inkooporganisaties. Deze dienen als ingeschakelde derde beschouwd te worden. Oprachtgever gaat akkoord dat deze ingeschakelde derde eventueel een administratie van de afgenomen financiële producten en/of door opdrachtgever aangeleverde gegevens voert.

### Artikel 6: Honorarium en betaling

- 6.1 Deze afspraak zal door middel van het dienstverleningsopdracht worden vastgelegd.
- 6.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Oprachtgever doorberekend. FD is gerechtigd overeenkomsten tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het accepteren van de Opracht stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de Opracht nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van FD beïnvloeden.
- 6.3 Facturen van FD dienen door Oprachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door FD voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.4 Voor zover FD namens een Financiële Instelling renten of premies aan Oprachtgever in rekening brengt, dient Oprachtgever 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 afge-

sloten 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.

- 6.5 Verrekening door Oprachtgever van door FD voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen met een door Oprachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door Oprachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door FD uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 6.6 Indien Oprachtgever de door FD in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is Oprachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien de Oprachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan FD te voldoen kan FD de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Oprachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten.
- 6.7 Door Oprachtgever 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 Oprachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 6.8 Indien de kredietwaardigheid van Oprachtgever daartoe naar het oordeel van FD aanleiding geeft, is FD bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Oprachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.
- 6.9 Indien de factuur via de notaris voldaan zal worden, zal opdrachtgever zorg dragen voor de benodigde instructies aan de desbetreffende notaris, alwaar ook de transportakte en/of hypotheekakte zal passeren.
- 6.10 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van FD op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

### Artikel 7: Informatie van Oprachtgever

- 7.1 Oprachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie en documenten tijdig verstrekken aan FD die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte Opracht. 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 Oprachtgever, dat FD haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 7.2 FD kan slechts ten opzichte van Oprachtgever aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen indien Oprachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.
- 7.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van FD zijn gesteld, of indien Oprachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is FD bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opracht.
- 7.4 Oprachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan FD versochte informatie.

### Artikel 8: Aansprakelijkheid van FD

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van FD alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door FD bij de uitvoering van de Opracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van FD wordt uitgekeerd, inclusief het door FD te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van FD in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van FD alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door FD bij de uitvoering van de Opracht ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal het totaal van het, ter zake de Opracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan de Oprachtgever in rekening gebrachte honorarium. Indien FD geen honorarium voor haar dienstverlening aan Oprachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van FD en de hare beperkt tot de door de Financiële Instelling aan Oprachtgever vergoede provisie(s), vermindert met verleende retprovisie of beperkt tot het in rekening gebrachte honorarium gedurende de afgelopen 6 maanden. Hoogste bedrag van beide uitkomsten is van toepassing.
- 8.3 De uitvoering van de verstrekte Opracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Oprachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor Oprachtgever geen rechten onttelen.
- 8.4 FD is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de Oprachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de Oprachtgever verstrekte inlichtingen.
- 8.5 FD is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door FD gebruikte software of andere computerprogramma's, tenzij deze schade door FD kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogramma's.
- 8.6 FD is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Oprachtgever aan FD verzonden (email)berichten FD niet hebben bereikt.
- 8.7 FD is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat de Oprachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies en/of renten voor door hem, na bemiddeling van FD, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van FD voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 8.9 Oprachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met FD indien FD zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens Oprachtgever te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door Oprachtgever te worden nagekomen.

### Artikel 9: Overmacht

- 9.1 FD is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor FD redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van FD ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van FD 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 voor, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorverboden, orst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van FD kan worden gevergd.

### Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens

- 10.1 Door Oprachtgever aan FD verstrekte persoonsgegevens zullen door FD niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte Opracht of door haar aan de Oprachtgever te verzenden mail-

lingen e.d., behoudens voor zover FD 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 Oprachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglijst e.d. van FD, zal FD de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Oprachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

### Artikel 11: Klachteninstituut

- 11.1 FD is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.009206. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarvoor de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Oprachtgever voor bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter. Bij voorlegging aan de burgerlijke rechter kan betrokkene het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter in het Arrondissement waar FD domicilie gekozen heeft.
- 11.2 FD 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 € 100.000,= (zegge en schrijven honderd duizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft FD de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

### Artikel 12: Verval van recht

- 12.1 Klachten met betrekking tot door FD 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 Oprachtgever de stukken, informatie of factuur waarop zijn klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de door hem geconstateerde tekortkoming in de prestatie van FD, te worden ingediend bij FD. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Oprachtgever op.
- 12.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Oprachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door FD verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarvoor Oprachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

### Artikel 13: Diversen

- 13.1 Op alle door FD uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Oprachten is het Nederlandse recht van toepassing.
- 13.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen FD en Oprachtgever 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 FD slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen FD en Oprachtgever 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.

### Artikel 14: Opzegging

- 14.1 Beide partijen kunnen de opdracht tot dienstverlening te allen tijde schriftelijk (aangetekend) opzeggen.
- 14.2 Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Oprachtgever, is Oprachtgever alsdan gehouden tot betaling van declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan Oprachtgever.
- 14.3 Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door FD, zal FD in overleg met Oprachtgever zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Oprachtgever toerekenbaar zijn.
- 14.4 Indien de overdracht van de werkzaamheden voor FD extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Oprachtgever in rekening gebracht.
- 14.5 De declaratie zal onder overlegging van een urenspecificatie plaats vinden. Tenzij anders overeengekomen, zal het uurtarief EUR 137,50 exclusief BTW bedragen.

### Artikel 15: BTW en assurantiëbelasting

- 15.1 De BTW wordt in rekening gebracht volgens wettelijke vereisten.
- 15.2 Vrijgestelde diensten BTW. Afhankelijk van het wel of niet tot stand komen van een geadviseerd (financieel) (verzekerings) product via FD, wordt geen of wel BTW in rekening gebracht. Bij een (totaal) advies zal het tarief naar evenredigheid van de tijdsbesteding toebedeeld worden naar wel/niet BTW belaste eenheden.
- 15.3 Voor schadeverzekeringsadviezen (indien vrijgesteld van BTW) kan wel assurantiëbelasting in rekening gebracht worden volgens wettelijke vereisten.
- Artikel 16: Dienstverlening tegen uurtarief of periodieke betaling (abonnement).
- 16.1 Indien er sprake is van "Dienstverlening tegen uurtarief" is artikel 16.2 van toepassing.
- 16.2 Definitie uurtarief: Een uurtarief is het afgesproken tarief per uur exclusief BTW. Waar van toepassing, zal BTW berekend worden over het gefactureerde uurtarief en bijbehorende doorbelaste kosten. Een deel van een uur zal af evenredig berekend worden. Een uur bestaat uit 60 minuten. Een deel van een uur zal naar boven afgerond worden in eenheden van een kwartier.
- 16.3 Indien er sprake is van "Dienstverlening tegen periodieke betaling" anders genoemd; "Abonnement" is artikel 16.4 van toepassing.
- 16.4 Definitie abonnement: Een abonnement is de regeling, waarbij een eenmalige of periodieke betaling wordt gedaan, welke recht geeft op een gedurende een bepaalde periode gebruikmaking van een bepaalde dienst. Deze afspraak zal door middel van het dienstverleningsopdracht worden vastgelegd.

### Artikel 17: Dienstverlening op basis van afsluitprovisie

- 17.1 Indien er sprake is van "Dienstverlening tegen afsluitprovisie" dan is geheel artikel 17 van toepassing.
- 17.2 Definitie afsluitprovisie: De door de financiële instelling aan FD uitbetaalde vergoeding in het eerste jaar of in de eerste twee jaar die dient ter vergoeding van de door FD geleverde dienst ten behoeve van de advisering van Oprachtgever en via de premie verrekend wordt in het financiële product.
- 17.3 De verdiende afsluitprovisie, als bedoeld in artikel 17.2, is verbonden aan de contractstermijn en de betaling van rente / premie van het afgenomen financiële product. Wanneer de overeenkomst waarvoor provisie door de financiële instelling aan de FD is uitbetaald (tussentijds) wordt beëindigd of aangepast, is FD gerechtigd de provisie geheel of gedeeltelijk terug te vorderen bij Oprachtgever. De door de FD terug te vorderen provisie bij Oprachtgever is gelijk aan de vordering van de financiële instelling op FD. FD dient deze retourvordering aan te tonen.