

Algemene Voorwaarden

Artikel 1 Definities

Financiële Dienstverlener

Heemzaethe Assurantiën B.V., hierna te noemen “FD”.

Opdrachtgever

De natuurlijke of rechtspersoon aan wie FD enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan, met wie zij een overeenkomst heeft gesloten of wiens polis in beheer is bij FD.

Opdracht

De door Opdrachtgever aan FD verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een Financieel Product en ook het geven van uitvoering aan een tussen Opdrachtgever en FD overeengekomen abonnement.

Abonnement

Tussen Opdrachtgever en FD overeenkomen opdracht van dienstverlening inhoudende het conform in het abonnement opgenomen voorwaarden, gedurende een bepaalde termijn begeleiden Opdrachtgever bij het onderhoud en uitvoering van door Opdrachtgever in de abonnementsvoorwaarden gespecificeerde afgesloten financiële producten.

Financieel Product

De hypotheek, verzekering, spaarrekening of het krediet of beleggingsobject, dan wel andere als zodanig in de zin van artikel 1:1 Wft aangewezen producten waarover FD zal adviseren, beheer over uitoefent en/of bij de afsluiting waarvan FD op verzoek van de Opdrachtgever zal bemiddelen.

Aanbieder

De partij waar het Financieel Product is of wordt afgesloten.

Artikel 2 Opdracht

- 2.1** Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en FD wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat FD een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. FD is bevoegd om haar verstrekte Opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren of de werkzaamheden met betrekking tot de Opdracht te staken, ook nadat zij een offerte aan Opdrachtgever heeft verstrekt.
- 2.2** Alle aan FD verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met FD en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij FD werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3** Aan FD verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van FD, 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 de door FD opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als een fatale termijn.
- 2.5** 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 voormelde bestuurders/vennoten en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor FD 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 FD zonder voorbehoud schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3 Aanbiedingen & offertes

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

Artikel 4 Communicatie

- 4.1** In het geval Opdrachtgever 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** Algemene, al dan niet op internet, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever, door FD verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door FD gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van FD het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.
- 4.3** Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan FD bekend heeft gemaakt, mag FD erop vertrouwen dat Opdrachtgever woonachtig is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres en dat post verzonden naar dit adres de Opdrachtgever bereikt. Hetzelfde geldt voor het door Opdrachtgever verstrekte e-mailadres.

Artikel 5 Inschakeling derden

- 5.1** Het is FD toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden zullen gemoeide kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever.
- 5.2** Voor zover FD 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 van tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde(n) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. FD is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) aansprakelijkheid 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 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 FD toekomende honorarium kan begrepen zijn in de door Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen premies of er kan een uurtarief of vast honorarium in de vorm van een abonnement worden overeengekomen.
- 6.2** FD is gerechtigd om haar tarieven, waaronder begrepen eventuele abonnementskosten 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 FD en Opdrachtgever.
- 6.3** Indien partijen over de betaling voor de dienstverlening geen schriftelijke afspraken hebben vastgelegd, is de beloning voor FD inbegrepen in de door Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen premies. De Aanbieder betaalt deze aan FD.
- 6.4** Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden aan Opdrachtgever doorberekend. FD is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het accepteren van de Opdrachten stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de Opdracht nodig zijn, en/of andere kosten, welke de kostprijs van FD beïnvloeden.
- 6.5** In het geval FD werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Opdrachtgever moet worden voldaan alvorens FD start met de uitvoering van de Opdracht.
- 6.6** Facturen van FD dienen door Opdrachtgever 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.
- 6.7** Indien Opdrachtgever de door hem wegens afgesloten verzekeringen te betalen premies niet tijdig betaalt, kan de Aanbieder de dekking onder de verzekering opschorten en in geval van schade weigeren

deze te vergoeden. Indien de premie- en/of rentebetalingen betrekking hebben op een afgesloten hypotheek, kan de aanbieder besluiten tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop de afgesloten hypotheek betrekking heeft over te gaan. FD is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van de Opdrachtgever.

- 6.8** Verrekening door Opdrachtgever van door FD 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 FD uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 6.9** Indien Opdrachtgever de door FD 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 de ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan FD te voldoen kan FD de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval de Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen maximaal €6.775,00 en worden vastgesteld overeenkomstig de volgende staffel:
- Over de eerste €2.500,00: 15% met een minimum van €40,00;
 - Over de volgende €2.500,00: 10%
 - Over de volgende €5.000,00: 5%
 - Over de volgende €190.000,00: 1%
 - Over het meerdere: 0,5%
- 6.10** Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

- 6.11** Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van FD aanleiding geeft, is FD 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 FD die hij nodig heeft voor correcte uitvoering van de verstrekte Opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie, de bedrijfsbestemming, de bedrijfsomvang, de omzet, de winst, het voorraadbeheer etc. van Opdrachtgever, 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 Opdrachtgever aan de op hem rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.
- 7.3** Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van FD zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is FD bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht.
- 7.4** Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan FD verschaft informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat FD meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, belast FD het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan Opdrachtgever.
- 7.5** 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 FD

- 8.1** Iedere aansprakelijkheid van FD en ook van haar bestuurders, haar werknemers en de door FD bij de uitvoering van de Opdracht 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 verstrekt.
- 8.2** In het geval de in artikel 8.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van FD in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van FD en ook van haar bestuurders, haar werknemers en de door FD 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. Als FD geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van FD en de hare beperkt tot de door de Aanbieder 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 geen rechten ontlenen.
- 8.4** FD is nummer aansprakelijk voor schade welke door de Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de Opdrachtgever verstrekte inlichtingen.
- 8.5** FD is nummer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan FD verzonden (email)berichten FD niet hebben bereikt.
- 8.6** FD is nummer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten door FD gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door FD kan worden

verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.

- 8.7** FD is nummer 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 de hem, na bemiddeling van FD, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8** FD is nummer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de Aanbieder er niet of niet tijdig zorgt voor draagt dat de voor het passeren van de hypotheekakte benodigde stukken gereed zijn en/of de geldmiddelen niet of niet tijdig bij de notaris in depot staan.
- 8.9** FD is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken.
- 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 desbetreffende product. Dit vormt slechts een indicatie, FD is nimmer aansprakelijk voor schade zijdens Opdrachtgever of derden die al dan niet direct 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 van derden, onder wie begrepen enige Aanbieder, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.
- 8.11** 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.

- 8.12** Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met FD indien FD 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** FD is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor FD redelijkerwijs 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 oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waar onder uitvoer-, invoer-, doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat de gebondenheid niet meer van FD kan worden gevegd.

Artikel 10 Bescherming persoonsgegevens

- 10.1** Door Opdrachtgever aan FD verstrekte persoonsgegevens zullen door FD niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve voor de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht of door haar aan de Opdrachtgever te verzenden mailingen 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 Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglijst e.d. van FD, zal FD de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het desbetreffende bestand te verwijderen.

Artikel 11 Klachteninstituut

- 11.1** FD is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.015776. Een geschil voortvloeiend uit de uitvoering van de Opdracht waarop deze voorwaarden betrekking hebben, kan ter keuze van de Opdrachtgever voor al dan niet bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.

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 Opdrachtgever de stukken, informatie, of factuur waarop de klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door hem geconstateerde tekortkoming in de prestatie van FD, te worden ingediend bij FD. Het indienen van ene klacht schort nimmer de betalingsverplichting van Opdrachtgever op.
- 12.2** Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met de door FD 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 FD uitgebrachte aanbiedingen en offertes en ook op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.
- 13.2** In het geval dat de inhoud van schriftelijk tussen FD 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 FD slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen FD 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 geldigheid onverkort behouden.
- 13.5** FD is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval FD 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 is 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 toepassing zijnde voorwaarden. Indien Opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen (tijdig) bezwaar maakt beheersen deze vanaf de door FD genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.