

## Algemene voorwaarden van Wonen en Hypotheek

### ARTIKEL 1

#### Algemeen

1.1 Onder Cliënt wordt in deze algemene voorwaarden verstaan de niet in de uitoefening van een beroep of bedrijf handelende persoon, die alleen of gezamenlijk met een derde een Opdracht verleent aan Wonen en Hypotheek.

1.2 Onder Wonen en Hypotheek wordt verstaan de onderneming, opdrachtnemer van Cliënt, die wordt gedreven door Wonen en Hypotheek.

1.3 Onder Opdracht wordt verstaan de (mondelijke) overeenkomst van opdracht waarbij Cliënt als opdrachtgever aan Wonen en Hypotheek als opdrachtnemer de opdracht geeft tot dienstverlening (OTD);

### ARTIKEL 2

#### Dienstverlening

2.1 Onder Dienstverlening wordt verstaan alle werkzaamheden die Wonen en Hypotheek ten behoeve en in opdracht van de Cliënt verricht op het gebied van de bemiddeling, daaronder advisering begrepen, inzake de (mogelijke) bemiddeling voor financiële producten en/of diensten door een financiële instelling anders dan Wonen en Hypotheek aan Cliënt.

2.2 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van de aandeelhouders, bestuurders en/of vennoten van Wonen en Hypotheek, alsmede van al degenen die voor De Wonen en Hypotheek werkzaam zijn.

#### 2.3 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening en de opdracht tot dienstverlening, strekkend tot het verrichten van werkzaamheden en/of diensten door Wonen en Hypotheek, van alle daaruit voortvloeiende en/of daarmee samenhangende overeenkomsten tussen Cliënt en Wonen en Hypotheek, respectievelijk hun rechtsopvolgers, alsmede van alle door Wonen en Hypotheek gedane aanbiedingen, berekeningen en/of offertes. Aanbiedingen en/of offertes van financiële instellingen anders Wonen en Hypotheek zijn hiervan uitdrukkelijk uitgezonderd.

2.4 Van deze voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts van kracht indien en voor zover Wonen en Hypotheek deze uitdrukkelijk en schriftelijk aan Cliënt heeft bevestigd.

2.5 Indien enig beding, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van de Opdracht, nietig zou zijn of vernietigd wordt, blijft de opdracht tot dienstverlening voor het overige zoveel mogelijk in stand en zal het betreffende beding in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zoveel mogelijk benadert.

### ARTIKEL 3

#### Gegevens en informatie

3.1 Wonen en Hypotheek is slechts gehouden tot (verdere) uitvoering van de opdracht indien Cliënt alle door Wonen en Hypotheek verlangde gegevens en informatie, in de vorm en op de wijze als door Wonen en Hypotheek gewenst, heeft verstrekt.

3.2 Cliënt is gehouden Wonen en Hypotheek onverwijld (ongevraagd) te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn. Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Wonen en Hypotheek verstrekte gegevens en informatie.

3.3 Indien de door Cliënt verschafte informatie niet tijdig verstrekt, niet deugdelijk of niet volledig is, is Wonen en Hypotheek gerechtigd de Dienstverlening op te schorten.

#### ARTIKEL 4

##### Uitvoering van de Opdracht

4.1 Wonen en Hypotheek bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de Dienstverlening wordt uitgevoerd, doch neemt daarbij de door Cliënt kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht.

4.2 Wonen en Hypotheek zal de Dienstverlening naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren. Wonen en Hypotheek kan evenwel niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat en is daarbij afhankelijk van bijvoorbeeld veranderende wetgeving, wijzigende acceptatiecriteria en regelgeving, welke buiten diens invloedssfeer ligt.

4.3 Termijnen waarbinnen de Dienstverlening dient te zijn voltooid zijn slechts fatale termijnen indien dat schriftelijk is overeengekomen. Wonen en Hypotheek is niet verantwoordelijk voor het bewaken van termijnen in overeenkomsten waarbij Cliënt partij is, zoals termijnen van ontbindende voorwaarden in een koop- aannemovereenkomst. Client is altijd zelf verantwoordelijk voor het bewaken van deze termijnen, tenzij schriftelijk overeengekomen is dat Wonen en Hypotheek de bewaking hiervan overneemt.

4.4 De door financiële instellingen gedane offertes en aanbiedingen die door Wonen en Hypotheek aan de Cliënt worden overhandigd zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling.

4.5 Cliënt kan geen rechten ontlenen aan berekeningen die door Wonen en Hypotheek ten behoeve van Cliënt worden vervaardigd. Deze berekeningen kunnen onder andere betrekking hebben op de kosten van een financieel product, de doorwerking daarvan in de maandlasten van Cliënt, eventuele fiscale gevolgen alsmede de gevolgen van het zich voordoen van omstandigheden zoals arbeidsongeschiktheid of overlijden. Al deze berekeningen zijn voorlopig en indicatief en kunnen tussentijds wijzigen als gevolg van wijzigingen in rentes en /of premies. Adviezen verstrekt door Wonen en Hypotheek zijn momentopnames en derhalve aan wijziging onderhevig.

#### ARTIKEL 5

##### Verwerking gegevens

5.1 Wonen en Hypotheek zal de door of namens Cliënt verschafte gegevens en informatie behandelen conform het gestelde in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

5.2 Wonen en Hypotheek is, indien zij voor zichzelf optreedt in een (gerechtelijke) procedure, gerechtigd de door of namens Cliënt verschafte gegevens en informatie alsmede andere gegevens en informatie waarvan zij bij de uitvoering van de Opdracht kennis heeft genomen aan te wenden voor zover deze naar haar redelijk oordeel van belang kunnen zijn.

5.3 Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Wonen en Hypotheek is het Cliënt niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Wonen en Hypotheek openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te

stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit of geschiedt ter inwinning van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende werkzaamheden van Wonen en Hypotheek.

## ARTIKEL 6

### Vergoeding

6.1 Voor de Dienstverlening is Cliënt aan Wonen en Hypotheek een vergoeding verschuldigd overeenkomstig de bij Wonen en Hypotheek gebruikelijke tarieven, berekeningsmethodieken en werkwijzen, zoals aan Cliënt nader bekend is en/of zal worden gemaakt. De vergoeding kan geheel of gedeeltelijk deel uitmaken van een door een financiële instelling anders dan Wonen en Hypotheek in rekening te brengen bedrag. Het is mogelijk dat Cliënt besluit om een Opdracht tussentijds op te zeggen. In dat geval is Cliënt aan Wonen en Hypotheek een vergoeding verschuldigd op basis van de verrichte werkzaamheden. Voor het verschuldigde bedrag tekent Cliënt een nieuwe schriftelijke opdrachtbevestiging en incassomachtiging ter vervanging van de eerdere Opdracht.

#### 6.2.

Betaling van de vergoeding zoals bedoeld in artikel 6.1 kan plaatsvinden op verschillende wijzen, zoals een betaling door de notaris die door Cliënt is aangewezen en/of een betaling middels een incassomachtiging die Cliënt aan Wonen en Hypotheek verstrekt. Bij hypotheek machtigt Client middels het ondertekenen van de Opdracht tot Dienstverlening Wonen en Hypotheek de declaratie in te dienen bij de betreffende notaris ter betaling vanuit de hypotheekgelden en indien dit niet mogelijk is zal client zelf de factuur welke is verzonden voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum. Indien betaling zoals beschreven in artikel 6.2 niet kan plaatsvinden zal De Wonen en Hypotheek Cliënt daarvan in kennis stellen, waarna binnen 7 dagen alsnog betaling dient plaats te vinden zonder enige aftrek, korting of verrekening in Nederlandse valuta door storting of overmaking op de aangegeven bank- of girorekening, bij gebreke waarvan Cliënt in verzuim is.

6.3 Alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten die Wonen en Hypotheek heeft in verband met de incasso van een vordering op Cliënt zijn voor rekening van Cliënt. Deze kosten bedragen in ieder geval de wettelijke rente, alsmede een bedrag gelijk aan de wettelijk maximaal toegestane vergoeding ter zake van buitengerechtelijke incassokosten zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten.

## ARTIKEL 7

### Klachten

7.1. Een klacht met betrekking tot de Dienstverlening of de vergoeding dient op straffe van verval van alle aanspraken binnen 30 dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover Cliënt klaagt, dan wel, indien Cliënt aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, binnen 30 dagen na de ontdekking van het gebrek, schriftelijk aan Wonen en Hypotheek te worden kenbaar gemaakt.

7.2 Een klacht schort de betalingsverplichting van Cliënt niet op, behoudens voor zover Wonen en Hypotheek aan Cliënt te kennen heeft gegeven dat hij de klacht gegrond acht.

7.3 In geval van een terecht uitgebrachte klacht heeft Wonen en Hypotheek de keuze tussen aanpassing van de in rekening gebrachte vergoeding, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de desbetreffende werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de Opdracht tegen een restitutie van de door Cliënt reeds betaalde vergoeding naar evenredigheid.

7.4. Klachten met betrekking tot de dienstverlening van Wonen en Hypotheek dienen telefonisch en/of schriftelijk bij uw adviseur gemeld te worden. Wonen en Hypotheek zal een dergelijke klacht met gebruik van de bij haar geldende interne klachtenregeling behandelen.

Indien de klacht niet naar het oordeel van Client naar behoren wordt opgelost, is de klant vrij deze voor te leggen aan klachteninstituut Kifid waar Wonen en Hypotheek is aangesloten.

#### 7.5. Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Wonen en Hypotheek is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Wonen en Hypotheek wordt uitgekeerd, inclusief een te dragen eigen risico.

7.6. Indien de bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering geen dekking biedt, is de aansprakelijkheid van Wonen en Hypotheek voor een tekortkoming in de uitvoering van de Opdracht alsmede voor een onrechtmatige daad beperkt tot het bedrag dat Wonen en Hypotheek naar de maatstaf van het bepaalde in artikel 6.1 als vergoeding heeft ontvangen en/of nog dient te ontvangen ter zake van de werkzaamheden waarop de schadeveroorzakende gebeurtenis betrekking heeft of waarmede deze verband houdt, met een maximum van tienduizend euro (€ 10.000,-).

7.7. Wonen en Hypotheek is jegens Cliënt in alle gevallen uitsluitend aansprakelijk voor een tekortkoming in de uitvoering van de Opdracht voor zover de tekortkoming bestaat in het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop bij de uitvoering van de Opdracht mag worden vertrouwd. Wonen en Hypotheek is evenwel niet aansprakelijk voor:

- bij Cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door Cliënt aan Wonen en Hypotheek of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van Cliënt; bij Cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Wonen en Hypotheek ingeschakelde hulpverleners (werknemers van De Wonen en Hypotheek daaronder niet begrepen);
- bij Cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van het niet, niet tijdig of niet volledig voldoen door Cliënt aan verplichtingen die aan hem worden opgelegd door financiële instellingen anders dan Wonen en Hypotheek, waaronder uitdrukkelijk begrepen de betaling van rente en/of premies;
- bij Cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van resultaten welke worden behaald op beleggingen in verband met een door de Cliënt afgesloten (hypotheclair) product;
- bij Cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van andere financiële instellingen dan Wonen en Hypotheek, ook indien deze door Wonen en Hypotheek zijn ingeschakeld;
- bij Cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is fouten in door Wonen en Hypotheek gebruikte software of computerprogrammatuur;
- bij Cliënt of derden ontstane schade als gevolg van het verlopen van termijnen opgenomen in overeenkomsten waarbij Cliënt partij is;
- bij Cliënt of derden ontstane indirecte- of gevolgschade.

De in dit artikel vermelde uitsluitingen van de aansprakelijkheid van Wonen en Hypotheek gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Wonen en Hypotheek. Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen twaalf maanden nadat Cliënt de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken bij Wonen en Hypotheek te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalft.

#### Artikel 8

##### Vervaltermijn

8.1 Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten van Cliënt uit welken hoofde ook jegens Wonen en Hypotheek in verband met het verrichten van werkzaamheden door Wonen en Hypotheek in ieder geval na één jaar na het moment waarop Cliënt bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten.

## Algemene Voorwaarden

### Artikel 9 Overmacht

9.1. Wonen en Hypotheek is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Wonen en Hypotheek redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Wonen en Hypotheek ontstane wijzigingen in de bij het aangaan van de Opdracht bestaande omstandigheden. Onder overmacht dient mede, maar niet uitsluitend te worden verstaan stakingen, oproer, brand, (langdurige) uitval van computerprogrammatuur en vertraagde levering aan Wonen en Hypotheek door leveranciers.

### Artikel 10

#### Rechts- en forumkeuze

10.1 Op alle overeenkomsten tussen Cliënt en Wonen en Hypotheek is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Amersfoort, 1 Januari 2017