

## **Algemene Voorwaarden**

### **1. Waarvoor hebben wij deze algemene voorwaarden?**

1.1. Wonen en Hypotheek heeft een aantal afspraken over haar dienstverlening die voor iedereen van toepassing zijn. U kunt daarbij denken aan de afspraken over de betaling van onze diensten of hoe wij met u communiceren/ u informeren. In dit document, de algemene voorwaarden, kunt u deze afspraken teruglezen.

1.2. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op onze dienstverlening. Aanbiedingen die wij u namens financiële instellingen doen, zijn uitgesloten van deze algemene voorwaarden.

1.3. Deze algemene voorwaarden zijn mede vastgesteld voor onze adviseurs en alle voor ons werkzame personen. De toepasselijkheid hiervan blijft bestaan, ook als deze personen niet meer voor ons werkzaam zijn.

### **2. Wie zijn wij?**

2.1 Wij zijn Wonen en Hypotheek. Uw hypotheekadviseur die u adviseert en/of voor u bemiddelt bij financiële producten. Wij zijn een volledig zelfstandige en onafhankelijk en ongebonden organisatie, Het daadwerkelijke adviseren en/of bemiddelen gebeurt door onze adviseurs op afstand via video-bellen, bij u thuis of op kantoor. Wij werken samen met diverse serviceproviders, echter die hebben geen belang in onze organisatie. Daarmee kunnen wij vrij en geheel onafhankelijk adviseren en bemiddelen.

2.2 Wij staan ingeschreven en staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Ons vergunningsnummer is: 12042263.

### **3. Welke termen gebruiken wij in de algemene voorwaarden?**

3.1 U: de natuurlijke persoon met wie wij een Opdracht Tot Dienstverlening hebben gesloten en wij als tussenpersoon van financiële instellingen die aanbiedingen doen.

3.2 Opdracht: de door u aan ons verstrekte opdracht om te adviseren over en/of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product en/of abonnement.

3.3 OTD: de door u aan ons verstrekte opdracht leggen wij vast in een Opdracht Tot Dienstverlening, de OTD. Een OTD komt pas tot stand wanneer u (en eventueel de overige contractanten) deze (digitaal) heeft (hebben) ondertekend.

3.4 Financieel product: zoals een hypotheek, verzekering, beleggings- of spaarrekening of krediet waarover wij (zullen) adviseren en/ of bemiddelen.

3.5 Financiële instelling: de aanbieder van het financiële product.

3.6 Dienstverlening: onder dienstverlening verstaan wij advies over financiële producten en/of bemiddeling tussen u en betrokken partijen. Daarnaast kunnen wij ook diensten verlenen die voortvloeien uit overige overeenkomsten die tot stand kunnen komen tussen u en ons.

3.7 Overeenkomst: onder een overeenkomst valt de Opdracht Tot Dienstverlening (OTD) en/of overige overeenkomsten die tot stand kunnen komen tussen u en ons.

3.8 Elektronisch klant dossier: uw digitaal hypotheekdossier waar u alle voorbehouden en documenten voor uw hypotheekaanvraag in terug kunt vinden. U kunt hierbij denken aan uw loonstrook, werkgeversverklaring etc.

3.9 Herroepingsrecht: U heeft een herroepingsrecht als u met ons een overeenkomst heeft gesloten waarbij de communicatie in zijn geheel op afstand heeft plaatsgevonden zonder de persoonlijke aanwezigheid van een van onze medewerkers. U heeft dan een herroepingsrecht van 14 kalenderdagen.

#### **4. Afspraken over onze opdracht**

4.1 Wij vangen aan met de opdracht nadat u de OTD heeft ondertekend. Deze kan eerder aangevangen zijn als u ons daarvoor toestemming heeft gegeven.

4.2 Herroepingsrecht (bedenktijd): U heeft het recht om schriftelijk en zonder reden van opgaaf, uiterlijk binnen 14 kalenderdagen nadat u de OTD via internet (online) digitaal heeft ondertekend, de overeenkomst te herroepen.

4.3 U kunt geen gebruik meer maken van uw herroepingsrecht nadat wij de complete opdracht hebben voltooid.

4.4 Ondertekening van de OTD gaat via een digitale handtekening. Als er sprake is van meerdere contractanten dan dienen alle contractanten de OTD digitaal te ondertekenen. De mogelijkheid om een digitale handtekening te zetten wordt u door ons aangeboden op een wijze die voldoet aan alle wettelijke betrouwbaarheidseisen. De digitale handtekening staat gelijk aan een handgeschreven handtekening.

4.5 De aan ons verstrekte opdracht leidt tot een inspanningsverplichting van onze kant en niet tot een resultaatsverplichting. De aan ons verstrekte opdracht leidt ook tot een inspanningsverplichting van uw kant, door bijvoorbeeld het digitaal of fysiek aanleveren van alle gevraagde documenten. Dit kan anders zijn als dit duidelijk overeen is gekomen in de OTD of als dit uit de aard van de opdracht blijkt.

4.6 De door ons opgegeven termijnen voor het uitvoeren van een opdracht zijn bedoeld als een indicatie en niet als fatale termijn, tenzij wij dat met u schriftelijk zijn overeengekomen in de OTD. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het bewaken van termijnen in overeenkomsten waarbij u partij bent, zoals termijnen van ontbindende voorwaarden in een koop- of aanneemovereenkomst.

4.7 Wanneer u voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken aan ons ter beschikking stelt, of wanneer u op andere wijze niet aan uw (informatie)verplichtingen heeft voldaan, zijn wij bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht. De kosten voor de werkzaamheden die reeds door ons zijn uitgevoerd tot het moment van opschorten, worden bij u in rekening gebracht. Tevens kunnen wij in dit geval niet verantwoordelijk worden gesteld voor financiële gevolgen.

#### **5. Afspraken over aanbiedingen en adviezen**

5.1 Als wij u als tussenpersoon namens een Financiële Instelling aanbiedingen sturen, dan zijn die aanbiedingen vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Financiële Instelling tenzij dit uitdrukkelijk anders uit die stukken blijkt.

5.2 U kunt geen rechten ontlenen aan berekeningen die wij voor u maken. Deze berekeningen hebben betrekking op de kosten van een financieel product, de doorberekening daarvan in uw maandlasten, eventuele fiscale gevolgen en de gevolgen die zich kunnen voordoen bij bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheid of overlijden. Alle berekeningen die wij maken zijn voorlopig en geven een indicatie. Deze kunnen tussentijds wijzigen als gevolg van wijzigingen in bijvoorbeeld rentes en/of premies en (fiscale) wetgeving.

5.3 Onze adviezen zijn momentopnames en kunnen wijzigen als omstandigheden veranderen. U kunt hierbij denken aan veranderingen in wet- en regelgeving of in uw persoonlijke situatie.

5.4 Wij kunnen u pas een definitieve berekening verstrekken, wanneer een Financiële Instelling een aanbieding (bijv. een renteaanbod) heeft uitgebracht welke door u is geaccepteerd.

#### **6. Afspraken rondom onze communicatie**

6.1 Wij verstrekken ook algemene informatie. Dit doen wij bijvoorbeeld op onze website of op uw verzoek. Deze informatie is vrijblijvend en kan nooit beschouwd worden als een door ons gegeven advies in het kader van een aan ons verstrekte opdracht. Tenzij wij u dat laten weten. Of tenzij de informatie een op uw persoonlijke situatie toegespitst advies betreft.

6.2 Wij vertrouwen erop dat u bereikbaar bent op het door u bij aanvang van de opdracht opgegeven adres, telefoonnummer en emailadres. Als uw contactgegevens veranderen moet u dat schriftelijk aan ons doorgeven. Wij zullen deze nieuwe gegevens aanpassen in ons systeem.

## 7. Afspraken rond het inschakelen van derden

7.1 Wij kunnen soms, voor een goede uitvoering van de opdracht, met uw toestemming, gebruik maken van derden. Als daaraan kosten verbonden zijn buiten de afspraken in de OTD, zullen wij deze aan u doorbelasten. Wij zullen u, wanneer mogelijk, de kosten dan vooraf laten weten.

7.2 Wij zullen zoveel mogelijk vooraf met u overleggen, wanneer wij voor de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik moeten maken van door externe adviseurs opgestelde adviezen. U moet daarbij denken aan adviezen van bijvoorbeeld makelaars, fiscalisten, taxateurs, verzekeraars, serviceprovider, bureau voor inkomensvaststelling etc. Natuurlijk nemen wij bij de selectie van de betreffende externe adviseur de nodige zorgvuldigheid in acht. Wij zijn niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

7.3 Het kan voorkomen dat wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht derden moeten inschakelen, die niet zijn aan te merken als externe adviseur in de zin van het hiervoor in artikel 7.2. bepaalde. Daarbij kunt u denken aan uitzendkrachten of externe administratiebureaus. Voor deze personen blijven wij wel verantwoordelijk.

## 8. Afspraken over onze beloning en betalingen

8.1 De beloning voor onze dienstverlening leggen wij voor aanvang van de opdracht vast in de OTD. Onze beloning kan bestaan uit:

### Vaste prijs

Wij brengen voor onze dienstverlening een vaste prijs per verrichting per vestiging in rekening.

### Uurtarief

Wij brengen een uurtarief in rekening voor additionele diensten.

### Abonnement

U betaalt ons een maandelijks vast bedrag voor een door u gekozen abonnementsvorm.

### Richtprijs

Wij hanteren richtprijzen in onze (commerciële) uitingen. De daadwerkelijke prijs is afhankelijk van specifieke omstandigheden en advieswensen.

Een combinatie van bovenstaande is ook mogelijk.

Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan u doorberekend.

8.2 Als wij u namens een Financiële Instelling een betalingsherinnering sturen voor renten of premies voor een Financieel Product, dient u zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, voldoen daarvan tot gevolg kan hebben dat de door u afgesloten verzekeringen en/ of voorzieningen geen dekking meer bieden voor het verzekerde risico. Dit kan bijvoorbeeld leiden tot het niet uitbetalen bij overlijden etc.

8.3 Onze factuur voor advies en/of bemiddeling wordt middels een incassomachtiging geïnd en/of via een door u gekozen notaris bij het passeren van de akte.

8.4 Facturatie die voortvloeit uit overige overeenkomsten tussen u en ons worden voldaan via een automatische incasso die u aan ons verstrekt.

8.5 Als u onze factuur niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, dan zullen wij u drie keer een aanmaning versturen. Als u ook de aanmaning niet betaalt, dan zullen wij de incassering van onze vordering uit handen geven. Alle kosten die wij maken in verband met de incasso komen voor uw rekening. Deze kosten bedragen in ieder geval de wettelijke rente, alsmede een bedrag gelijk aan de wettelijk maximaal toegestane vergoeding ter zake van buitengerechtigde incassokosten zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit Vergoeding voor buitengerechtigde Incassokosten.

8.6 U mag bedragen die wij u voor onze dienstverlening in rekening brengen alleen verrekenen met een door u gestelde tegenvordering, of op grond daarvan betaling opschorten, voor zover wij deze tegenvordering uitdrukkelijk en zonder voorbehoud hebben erkend of voor zover deze in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

## **9. Afspraken over de informatie die u ons moet geven**

9.1 Wij verwachten dat u, binnen de daarvoor gestelde termijn, ons alle relevante informatie geeft die wij nodig hebben voor een correcte uitvoering van de aan ons gegeven opdracht. Dit moet u gevraagd en ongevraagd doen. Hierbij kunt u denken aan veranderingen in uw gezinssituatie, uw inkomen of vermogenssituatie. Duidelijke veranderingen vereisen dat wij onze adviezen moeten aanpassen of dat reeds gesloten financiële producten niet meer passend zijn bij uw nieuwe/huidige situatie.

9.2 Wij kunnen alleen maar voldoen aan de zorgverplichting die wij ten aanzien van u hebben, wanneer u het in 9.1 bepaalde strikt naleeft.

9.3 Als het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat wij meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de opdracht moeten besteden, belasten wij het met die extra tijd gemoede beloning en/of de extra te maken kosten door aan u.

9.4 U bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door u aan ons verschaft informatie.

9.5 Als achteraf blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan wij de opdracht hebben uitgevoerd, kan de Financiële Instelling op grond van diens (algemene) (polis)voorwaarden gerechtigd zijn om de door u af te nemen en/of afgenomen financiële product(en) (met onmiddellijke ingang) te beëindigen, dan wel gerechtigd zijn om te besluiten niet tot vergoeding van geleden schade over te gaan. U blijft ons de vergoeding voor de door ons geleverde dienstverlening verschuldigd.

## **10. Afspraken over klachten**

10.1 U kunt uw klacht over onze dienstverlening rechtstreeks richten tot uw adviseur. U kunt dit telefonisch doen of schriftelijk. Uw klacht moet ingediend zijn binnen 60 dagen nadat u de stukken, informatie of factuur waarover u een klacht heeft, heeft ontvangen, of nadat u op een redelijke manier kennis had kunnen nemen van een tekortkoming in onze dienstverlening.

10.2 Als uw klacht niet naar behoren door uw adviseur wordt opgelost, dan kunt u uw klacht rechtstreeks bij indienen binnen een bewaarde tijd bij Wonen en Hypotheek.

10.3 Als u een klacht heeft ingediend dan heeft u nog steeds de verplichting om te betalen voor onze diensten. Als uw klacht terecht is dan hebben wij de keuze tussen aanpassing van de in rekening gebrachte kosten, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de werkzaamheden waarover u heeft geklaagd of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een terugbetaling van de door u reeds betaalde kosten naar evenredigheid.

10.4 Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFID) onder aansluitnummer: 300.015594. U heeft de keuze om een geschil dat ontstaat uit een door ons gegeven advies en/of onze dienstverlening gerelateerd aan de aanbiedingen en overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, voor advies voor te leggen aan het KiFID of aan een rechter. Dit kunt u doen nadat u de procedure uit 10.1 en 10.2 hebt doorlopen.

10.5 Wij hebben het recht om ook na het advies van Kifid de zaak voor te leggen bij een daartoe bevoegde rechter.

## **11. Afspraken over onze aansprakelijkheid**

11.1 Iedere aansprakelijkheid van ons, onze bestuurders, onze werknemers en de door ons bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, inclusief het door ons te dragen eigen risico. Op verzoek verstrekken wij aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

11.2 In het geval onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking verleent, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het totaal van de aan u in rekening gebrachte beloning voor de betreffende opdracht.

11.3 Wij voeren de door u aan ons gegeven opdracht uitsluitend ten behoeve van u uit. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor u geen rechten ontleen.

11.4 Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van u of van derden:

- als gevolg van onjuiste, onvolledige, al dan niet bewust verzwegen of ontijdige door u verstrekte inlichtingen;
- die voortvloeit uit de omstandigheid dat u de aan u in rekening gebrachte premies en/of renten voor de door u, na bemiddeling van ons, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan;
- die het gevolg is van de omstandigheid dat een door u met uw wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken (tenzij hierover afspraken zijn vastgelegd);
- die veroorzaakt wordt doordat de Financiële Instelling er niet of niet tijdig voor zorgdraagt, nadat wij de dienstverlening voltooid hebben, 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.

11.5 In het geval wij adviseren over, of bemiddelen bij, het afsluiten van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaffen wij een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van u of derden, die direct of indirect voortvloeit uit een (tegenvallende) waardeontwikkeling van financiële producten. Daarnaast zijn wij niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden van derden, onder wie begrepen enige Financiële Instelling, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.

11.6 Ondanks het in dit artikel bepaalde, blijven wij aansprakelijk voor schade welke veroorzaakt is door bewezen opzet of aangetoonde bewuste roekeloosheid van onze ondergeschikten.

## **12. Afspraken rondom de annulering van de Opdracht Tot Dienstverlening**

12.1 U kunt als particulier te allen tijde de overeenkomst opzeggen. U blijft dan wel verplicht om de kosten te betalen die gemaakt zijn voor het tijdstip van het opzeggen en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten of een deel hiervan. Voor deze kosten tekent u een nieuwe incassomachtiging.

U kunt opzeggen door een brief of e-mail te sturen naar ons. Vermeld hierin welke overeenkomst u wenst op te zeggen, wat de reden hiervan is en per wanneer.

## **13. Afspraken rondom overmacht**

13.1 Als er aantoonbaar buiten ons toedoen iets in de bij het aangaan van onze verplichtingen bestaande omstandigheden veranderd waardoor het voor ons redelijkerwijs niet mogelijk is om onze verplichtingen na te komen, is er sprake van overmacht. Dat betekent dat wij dan niet toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van onze verplichtingen. U kunt ons niet aansprakelijk stellen voor de financiële gevolgen (als wij in overmacht zijn) hiervan.

In de volgende gevallen is in ieder geval sprake van overmacht:

- brand, werkstaking of uitsluiting, rellen of oproer of oorlog;
- overheidsmaatregelen;
- alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid aan de overeenkomst niet meer van ons kan worden gevergd.

## **14. Afspraken rondom de bescherming van uw persoonsgegevens**

14.1 Wij gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die u aan ons verstrekt. Deze gegevens gebruiken wij niet voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht of door ons aan u te verzenden mailingen e.d.

Wij verstrekken uw gegevens ook niet aan derden. Behalve wanneer wij op grond van de wet of openbare orde in het kader van onze bedrijfsuitoefening verplicht zijn om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.

14.2 Wij behandelen de door u verschaftte gegevens en informatie conform het gestelde in de geldende wet- en regelgeving.

14.3 Als u er bezwaar tegen heeft dat wij uw persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van ons opnemen, dan zullen wij de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van u uit het betreffende bestand verwijderen. In verband met onze nazorg zullen wij u wel informeren over wezenlijke veranderingen in het door u aangeschaftte financiële product. Ook zullen wij u periodiek mailen om te vragen of er belangrijke wijzigingen zijn in uw persoonlijke en/of financiële situatie.

14.4 Als wij voor onszelf optreden in een (gerechtelijke) procedure dan zijn wij gerechtigd om de door u of namens u verschaftte gegevens te gebruiken. Ook informatie en andere gegevens die wij bij de uitvoering van de opdracht hebben ontvangen kunnen wij gebruiken als deze naar ons oordeel van belang kunnen zijn.

## **15. Overige afspraken**

15.1 Op alle overeenkomsten tussen u en ons is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

15.2 Als de inhoud van de OTD afwijkt van wat in deze algemene voorwaarden is bepaald, dan gaat het bepaalde in de OTD voor.

15.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden ons slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen u en ons zijn overeengekomen.

15.4 Als 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.

15.5 Wij hebben de mogelijkheid om de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval wij tot tussentijdse wijziging overgaan tijdens de uitvoering van onze dienstverlening, laten wij u dat weten en sturen wij u de aangepaste algemene voorwaarden.

15.6 U mag binnen 30 dagen na de datum waarop u in kennis bent gesteld van de betreffende wijzigingen bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. Wij zullen dan met u in overleg treden over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Wanneer u geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden, dan gelden deze vanaf de door ons genoemde datum.

Algemene Voorwaarden Wonen en Hypotheek 01-01-2020