

## Voorwaarden Basis en Zekerabbonnement de Roos van Renswouw | Huiskamer Hypotheken

*Het afsluiten van een verzekering of financieel product via de Roos van Renswouw of Huis&Hypotheek Zaandam is onlosmakelijk verbonden aan ons abonnement voor het beheer van uw product(en). In deze voorwaarden spreken wij met u af wat wij voor u doen en hoe wij daarvoor worden beloond.*

### **Informatie over onze dienstverlening**

Wij streven naar helderheid en transparantie over alles wat u van ons mag verwachten en hoe wij daarvoor worden beloond. In deze abonnementsvoorwaarden leggen wij dit in duidelijke afspraken vast.

### **Aard van de overeenkomst**

Voor zover deze hoedanigheid betrekking heeft op beheer van zijn financiële producten geldt het abonnement voor de aanvrager en zijn inwonende partner en thuiswonende kinderen die niet (mede) handelt in uitoefening van een vrij beroep of bedrijf.

Voor zelfstandigen/ ondernemers heeft de Roos van Renswouw een apart MKB abonnement waarin beheer van zakelijke financiële producten wel is opgenomen.

### **Onze gegevens:**

De Roos van Renswouw

Bezoekadres:

Westzijde 318

1506 GJ Zaandam

Telefoon: 075-6161717

Postadres:

Postbus 65

1540 AB Koog aan de Zaan

Website: [www.drvr.nl](http://www.drvr.nl)

### **Onze dienstverlening**

Met de Roos van Renswouw kiest u voor hoogwaardige dienstverlening. Onze dienstverlening is te onderscheiden in aan aantal categorieën:

Categorie A: Dienstverlening waarvan wij van te voren afspreken dat wij die dienstverlening zeker voor u zullen verrichten. Bijvoorbeeld de opname en het bijhouden van uw verzekeringsgegevens in onze automatiseringssystemen; het bijhouden van ons kennisniveau, innovatie, de basisdiensten met betrekking tot premiebewaking en de beschikbaarheid van onze mensen.

Categorie B: Dienstverlening waarvan het bij het afsluiten van het abonnement onzeker is of en zo ja hoe vaak u daarvan gebruik zult maken. Een voorbeeld hiervan is onze begeleiding bij een schade. Omdat u uiteraard niet van te voren weet of u te maken krijgt met een schade weet u ook niet hoe vaak u van onze deskundigheid op dat punt gebruik zult maken.

Categorie C: Naast de basis dienstverlening bieden wij onze cliënten de mogelijkheid om gebruik te maken van onze aanvullende dienstverlening. Indien u hiervan gebruik wenst te maken kunt u bij ons een offerte opvragen.

### **Onze beloning**

Voor de werkzaamheden onder categorie A brengen wij u een vaste vergoeding in rekening in de vorm van een beheerabonnement. Voor de werkzaamheden onder categorie B worden wij beloond

vanuit provisie. Deze provisie ontvangen wij uitsluitend op niet-complexe financiële producten. De provisie is een bepaald percentage van de premie die u aan de verzekeringsmaatschappij betaalt. In categorie C worden wij per adviesuur of een vooraf afgesproken bedrag betaald. Het is in overleg soms ook mogelijk om advieskosten gespeid te betalen.

De hoogte van de provisie is afhankelijk van het soort verzekering en van de verzekeringsmaatschappij. Op uw verzoek informeren wij u over de hoogte van de door ons ontvangen provisie. Voor de werkzaamheden onder categorie C zullen wij vooraf met u afspraken maken. Hieronder vindt u een omschrijving van de inhoud van de categorieën van onze dienstverlening en het kwaliteitsniveau daarvan.

## **Categorie A: Dienstverlening**

Basis voor onze dienstverlening is persoonlijk contact. Wij vinden dit zo belangrijk dat het zelfs een voorwaarde is om producten bij ons in beheer te geven of klant te zijn. Wij verkopen geen verzekeringen via Internet en adviseren ook geen mensen of bedrijven die wij niet persoonlijk kennen. Wij vinden het daarom belangrijk dat wij periodiek contact met u hebben. Alleen dan kunnen we reageren op veranderingen in uw wensen en omstandigheden. Particuliere klanten hebben daarom iedere 36 maanden een gesprek met ons. Om dat persoonlijke contact mogelijk te maken, hebben wij ons Zekerabonement. Voor een vast bedrag per maand heeft u iedere 3 jaar een persoonlijk gesprek en mag u onbeperkt uw schadeverzekeringen bij ons in beheer geven. Het gesprek vindt iedere 36 maanden plaats op ons kantoor. In overleg met u kan de afspraak soms ook bij u thuis plaats vinden.

Onze gediplomeerde medewerkers beschikken over actuele verzekeringskennis; Wij maken gebruik van betrouwbare software zodat wij in een oogwenk kunnen beschikken over uw verzekeringsgegevens en gemaakte afspraken duidelijk vast kunnen leggen;

Onze automatisering is uitbesteedt aan een professioneel netwerkbeheerder die de veiligheid en beschikbaarheid van uw gegevens garandeert; Onder andere door lidmaatschap van brancheorganisaties volgen wij alle relevante ontwikkelingen in de markt die voor u van belang kunnen zijn;

Wij controleren de premies en restituties die door verzekeraars met u verrekend worden; Wij bewaken een tijdige premiebetaling zodat uw verzekeringsdekking niet in gevaar komt; wij zijn verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Voor al uw vragen over het via ons geadministreerde verzekeringspakket, of verzekeringsgerelateerde vragen in het algemeen kunt u een beroep doen op onze medewerkers. Dit kan in de vorm van een bezoek aan ons kantoor, maar dat mag ook telefonisch. Wij hanteren hierbij een "fair use policy" met een maximum van 1 uur per jaar.

## **Categorie B: Werkzaamheden**

### ▪ Schadebehandeling

U kunt ons maandag t/m/ vrijdag van 8:30 tot 17:00 bereiken voor schadecalamiteiten. Buiten kantooruren kunt u een bericht achterlaten op onze kantoor voice mail. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op. Bij de behandeling van uw vragen beperken wij ons tot de via ons geadministreerde verzekeringen; Nadat er zich een schade heeft voorgedaan, ondersteunen wij u bij de eerste problemen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het inschakelen van een bedrijf voor het vervangen van hang en sluitwerk na een inbraak of vervangend verblijf in een hotel na brand. Hierin betrekken we dan uiteraard ook de dekking van uw verzekeringen waar dit van toepassing is;

Namens u informeren wij terstond de verzekeringsmaatschappijen die betrokken zijn bij uw schade;

Gedurende de gehele schadeafwikkeling verzorgen wij de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappij waarbij het risico is verzekerd. Wij beperken hierbij de administratieve last voor u zo veel als mogelijk; Wij toetsen het standpunt van verzekeraars over de afwikkeling van de schades die u claimt. Indien het ingenomen standpunt niet juist is dan behartigen wij uw belangen in de discussie met de betrokken verzekeraar.

Deze dienstverlening strekt totdat er sprake is van een juridische beslechting van een geschil; In de gehele begeleiding is het ons doel dat u die schadevergoeding ontvangt waarop u naar de letter en geest van de polisvoorwaarden recht heeft zodat u de dekking van uw verzekering(en) optimaal kunt benutten.

▪ Verwerking van mutaties

Alle vragen die u heeft ten aanzien van het afsluiten of het aanpassen van particuliere schadeverzekeringen kunt u aan ons stellen. In de meeste gevallen zullen wij u direct het antwoord kunnen geven. In de overige gevallen nemen wij namens u contact op met de verzekeraar en informeren wij u nadat wij het antwoord van de verzekeraar hebben vernomen;

Wij begeleiden u bij het correct aanvragen van verzekeringen. Hierbij streven wij naar een correcte verstrekking van gegevens zodat hierover in geval van schade geen enkele discussie kan ontstaan; Wij verzorgen namens u alle contacten met de verzekeraar in het aanvragen en /of aanpassen van de verzekeringen. Deze kunnen zowel schriftelijk als mondeling zijn. Wij beperken hierbij de administratieve last zo veel als mogelijk voor u; De verzekeringsdocumenten die de verzekeraar opstelt, controleren wij. Hierbij letten wij vooral op de vraag of de door u gewenste aanpassingen correct zijn uitgevoerd en of hiervoor de juiste premieverrekening wordt gemaakt; Voor alle handelingen in deze categorie geldt dat deze geschieden op basis van een voorafgaand verzoek van u.

▪ Categorie C: Aanvullende dienstverlening

Naast de basis dienstverlening bieden wij onze cliënten de mogelijkheid om gebruik te maken van onze aanvullende dienstverlening. Indien u hiervan gebruik wenst te maken kunt u bij ons een offerte opvragen. Deze aanvulling betreft onder andere de volgende diensten: Advies en bemiddeling met betrekking tot complexe financiële producten. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan hypotheekadvies, advies over levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Een periodieke analyse waarbij de verzekeringen welke u heeft afgesloten tegen betere condities kunnen worden over gesloten. U kunt dan denken aan betere voorwaarden en/of lagere premies van bijvoorbeeld uw autoverzekering of inboedelverzekering. Hierbij dient zorgvuldig beoordeeld te worden of de kosten van de analyse opwegen tegen het te bereiken voordeel.

Het registreren van schadeverzekeringen die u elders heeft afgesloten. In onze adviezen aan u houden wij dan rekening met deze aldus bij ons geregistreerde verzekeringen. Wij kunnen u op deze wijze ook attenderen op eventuele dubbele verzekeringen waardoor u premies kunt besparen. Indien u dat wenst brengen wij u in contact met experts waarmee wij samenwerken die bijvoorbeeld u kunnen helpen met het aanbrengen van beveiligingen rondom uw woning en het maken van taxaties van de waarde van uw woning, inboedel en kostbaarheden.

## **Wat verwachten wij van u?**

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn is het noodzakelijk dat u ons volledig en naar waarheid informeert over uw situatie. Bij het beheer van uw verzekeringen of andere producten dient u ons ook op de hoogte te stellen van alle wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Zo verwachten wij van u dat u ons direct informeert over bijvoorbeeld wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, overlijden, echtscheiding, samenwonen enz.), wijzigingen in uw inkomenspositie, wijziging van adres, verbouwing, grote aankopen, wijziging van bankrelatie, beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen en alle andere veranderingen die zich in uw situatie voordoen. Wij vragen u de gegevens in de correspondentie en documenten die u van ons ontvangt na te gaan op juistheid. Het is van groot belang een administratieve fout, of een misverstand over uw wensen tijdig te signaleren en te kunnen herstellen.

Mocht u onjuistheden constateren dan verwachten wij van u dat u ons daarvan direct op de hoogte stelt. Het ontbreken van (de juiste) berichten van uw zijde kan grote consequenties hebben voor de dekking voor de risico's die u wilt verzekeren of verzekerd heeft! Wij vragen u ons voortdurend uw meest actuele e-mailadres beschikbaar te stellen zodat wij gebruik kunnen maken van digitale communicatie om snel en direct met u te kunnen communiceren.

## **Betalingen van premies**

Wij maken met u duidelijke afspraken over wie verschuldigde premies incasseert. Premies worden bij u in rekening gebracht door ons kantoor, of rechtstreeks door de verzekeraar. Wanneer er sprake is van betalingsachterstand behouden wij ons het recht voor om u kosten in rekening te brengen voor het incasseren van de gefactureerde bedragen. De intern gemaakte kosten bedragen € 15,- per factuur, externe kosten zullen wij volledig aan u doorbelasten. Indien u verwacht premies niet op tijd te kunnen voldoen, informeert u ons dan tijdig zodat wij samen met u naar een oplossing kunnen zoeken.

## **Klachten**

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. In dat geval verzoeken wij u ons daarover direct te informeren. Wij zullen dan samen met u naar een oplossing zoeken en indien nodig uw klacht volgens onze interne klachtenprocedure in behandeling nemen.

Wanneer wij niet samen tot een bevredigende oplossing komen dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel: 0900-3552248  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Looptijd, opschorting en beëindiging abonnement**

Het abonnement treedt in werking zodra de eerste betaling voldaan is. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

U kunt het abonnement ten allen tijde opzeggen, zodra u geen enkele verzekering of financieel product meer via de bemiddeling van de Roos van Renswouw heeft lopen.

Opzegging door u of de Roos van Renswouw laat evenwel onverlet dat u de tot dan toe wegens de opdracht verschuldigde vergoeding aan de Roos van Renswouw dient te voldoen.

De Roos van Renswouw is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of deze overeenkomst te ontbinden, indien u de verplichtingen niet of niet volledig nakomt.

### **Betalingen, indexering, restitutie**

De kosten voor het abonnementsgeld worden door ons kantoor periodiek bij u in rekening gebracht. U heeft de keuze per maand of per jaar te betalen. De abonnementsprijzen worden jaarlijks op 1 januari aangepast conform CBS prijsindex (consument prijs index).

Het abonnementsgeld is op dit moment vrij van BTW en assurantiebelasting. Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen/heffingen worden aan u doorberekend.

Bij tussentijdse beëindiging van het abonnement betaalt de Roos van Renswouw de kosten over de termijn waarin het abonnement niet meer van kracht is aan u terug.

### **Betalingsachterstand**

Wanneer er sprake is van betalingsachterstand, dan worden de rechten op dienstverlening die u aan het abonnement kunt ontleen, opgeschort met ingang van de vijftiende dag nadat u na de vervaldag schriftelijk bent aangemaand en de betaling is uitgebleven. De dienstverlening wordt weer hervat op de dag nadat de Roos van Renswouw het verschuldigde bedrag alsnog heeft ontvangen.

### **Wijziging**

Indien blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen in onderling overleg het abonnement dienovereenkomstig aanpassen. Indien de wijziging van of aanvulling op het abonnement financiële, kwalitatieve en/of andere consequenties zal hebben, zal de Roos van Renswouw u hierover inlichten.

De Roos van Renswouw is bevoegd deze overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Indien dit een wezenlijke afwijking van de overeenkomst tot gevolg heeft, bent u bevoegd de overeenkomst per direct te ontbinden. Dat laat evenwel onverlet dat u de tot dan toe wegens de opdracht verschuldigde vergoeding aan de Roos van Renswouw dient te voldoen.

Wanneer uw hoedanigheid wijzigt van particulier consument naar iemand die (mede) handelt in de uitoefening van een vrij beroep of bedrijf zal het abonnement worden omgezet naar een abonnement voor het beheer van particuliere alsmede zakelijke financiële producten.

Op al onze diensten, producten en werkzaamheden zijn de algemene leveringsvoorwaarden van de Roos van Renswouw van toepassing, ongeacht welk abonnement u kiest. Deze algemene voorwaarden zijn als bijlage bij deze abonnementsvoorwaarden gevoegd en maken onderdeel uit van het abonnement. Bij eventuele tegenstrijdigheden tussen deze abonnementsvoorwaarden en de tekst van de algemene leveringsvoorwaarden, geldt de tekst welke voor onze relaties de gunstigste uitleg geeft.

## Algemene Voorwaarden de Roos van Renswouw (AV 2012)

### Artikel 1: Definities

- 1.1 *Financiële Diensverlener*  
De Roos van Renswouw gevestigd te Zaandam aan de Westzijde 318, 1506 GJ te Zaandam, hierna te noemen: "FD".
- 1.2 *Oprichtgever*:  
De natuurlijke of rechtspersoon aan wie FD enige offerte heeft verstrekt, aanbieder heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 *Opricht*:  
De door Oprichtgever aan FD verstrekte Opricht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een Financieel Product.
- 1.4 *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 en/of bij de afsluiting waarvan FD op verzoek van Oprichtgever zal bemiddelen.
- 1.5 *Aanbieder*:  
De partij bij wie het Financieel Product wordt afgesloten.

### Artikel 2: Opricht

- 2.1 Een overeenkomst tussen Oprichtgever en FD wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat FD een Opricht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. FD is bevoegd om aan haar verstrekte Oprichten zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan Oprichtgever heeft verstuurd.
- 2.2 Alle aan FD verstrekte Oprichten komen uitsluitend tot stand met FD en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Oprichtgever is dat de Opricht door een bepaalde bij FD werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan FD verstrekte Oprichten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van FD, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opricht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
- 2.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door FD opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opricht 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 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 Oprichtgever 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.

### Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Aanbieder en adviezen FD

- 3.1 Door FD namens een Aanbieder aan Oprichtgever 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 daarvan in de maandlasten van Oprichtgever, kan Oprichtgever geen rechten ontfangen. 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 Oprichtgever is geaccepteerd, kan FD een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

- 3.3 Door FD aan Oprichtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door Oprichtgever is geaccepteerd, kan FD een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

### Artikel 4: communicatie

- 4.1 In het geval Oprichtgever 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 Oprichtgever, door FD verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door FD gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opricht, behoudens voor zover uit mededeling van FD het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Oprichtgever toegespitst advies betreft.
- 4.3 Totdat Oprichtgever een adreswijziging aan FD heeft bekend gemaakt, mag FD erop vertrouwen dat Oprichtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opricht 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 Opricht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden zullen gemoede kosten worden doorbelast aan Oprichtgever.
- 5.2 Voor zover FD bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opricht 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 Oprichtgever en bij de selectie van de betreffende derde(n) 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 Opricht 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 diens dienstverlening aan FD toekomende honorarium kan begrepen zijn in de door Oprichtgever aan de Aanbieder te betalen premies of er kan een uurtarief of vast honorarium worden overeengekomen.
- 6.2 Indien partijen hierover geen afzonderlijke afspraken hebben gemaakt, is de beloning voor FD inbegrepen in de door Oprichtgever aan de Aanbieder te betalen premies. De Aanbieder betaalt deze aan FD.
- 6.3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Oprichtgever doorberekend. FD is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het accepteren van de Opricht stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de Opricht nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van FD beïnvloeden.
- 6.4 In het geval FD werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Oprichtgever moet worden voldaan alvorens FD start met de uitvoering van de Opricht
- 6.5 Facturen van FD dienen door Oprichtgever te worden betaald binnen 15 dagen na de factuurdatum op de door FD voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.6 Indien Oprichtgever 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 bovendien 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 Opdrachtgever.
- 6.7 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.
- 6.8 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 ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan FD te voldoen kan FD de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van de buitengerechtelijke 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 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 een 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, het voorraadbeheer enz. 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 alsmede 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 alsmede 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. Indien 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 voor Opdrachtgever geen rechten ontfenen.
- 8.4 FD is nimmer 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 nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door FD gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door FD kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 8.6 FD is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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 FD is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorboud is verstreken.
- 8.9 FD 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 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van FD voorschade 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 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 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, reletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst 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 Opdrachtgever 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 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 mailinglist e.d. van FD, zal FD de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

### Artikel 11: Klachteninstituut

- 11.1 FD is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder de nummers 300.006407, 300.006834, 300.007778. 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 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 € 25.000,- (zegge en schrijven vijftiengduizend 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 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 FD, te worden ingediend bij FD. 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 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 alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.
- 13.2 In het geval 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 gelding 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 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 FD genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.

### Heeft u vragen over onze Algemene Voorwaarden?

Bel de Roos van Renswouw: 075-6161717, of e-mail: [info@drv.nl](mailto:info@drv.nl)

De Roos van Renswouw

|               |                  |  |
|---------------|------------------|--|
| Bezoekadres:  | Postadres:       | T 075-6161717                                  |
| Westzijde 318 | Postbus 65       | F 075-6706145                                  |
| 1506 GJ       | 1540 AB          | E <a href="mailto:info@drv.nl">info@drv.nl</a> |
| Zaandam       | Koog aan de Zaan | W <a href="http://www.drv.nl">www.drv.nl</a>   |