



## **Algemene voorwaarden**

### **Artikel 1: Definities**

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

1. Hypotheekcoaches, gevestigd aan de Hegedyk 1, 8601 ZR in Sneek, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 83074627, hierna genoemd Opdrachtnemer
2. De klant: zoals genoemd in de Overeenkomst tot dienstverlening, hierna genoemd Opdrachtgever
3. Diensten: iedere overeenkomst tot verrichten van diensten in de zin van art. 7:400 BW, als adviseur en bemiddelaar op het gebied van hypotheek, verzekeringen en handelingen gelieerd aan deze product- / dienstencombinaties.
4. Financiële instelling: aanbieder van financiële producten

### **Artikel 2: Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Opdrachtnemer gedane aanbiedingen, offertes en acceptaties daarvan en/of door Opdrachtnemer gesloten overeenkomsten waarbij Opdrachtnemer zich verplicht tot het leveren van diensten of de uitvoering van een opdracht, met uitsluiting van de algemene voorwaarden van Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Afwijking van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Opdrachtnemer slechts voor zover deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn overeengekomen.

### **Artikel 3: Totstandkoming**

1. De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever komt tot stand door uitdrukkelijke en schriftelijke wederzijdse aanvaarding.
2. De overeenkomst mag slechts met wederzijdse, schriftelijke toestemming worden gewijzigd.
3. Opdrachtnemer houdt zich het recht voor om zonder opgaaf van redenen een opdracht niet te aanvaarden.
4. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van bepalingen uit deze algemene voorwaarden, dient deze te worden uitgelegd 'naar de geest' van de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden.

### **Artikel 4: Offertes, aanbiedingen en adviezen**

1. De door Opdrachtnemer gepresenteerde, maar door financiële instellingen gedane offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende aanbieder, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven.

2. Aan door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de doorwerking daarvan in de maandlasten van Opdrachtgever, kan Opdrachtgever geen rechten ontlenen.
3. De hierboven genoemde berekeningen dienen als voorlopig en ter indicatie te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen.
4. Pas wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Opdrachtnemer een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
5. De inhoud van de opdracht is bepaald door de in de opdrachtbevestiging omschreven werkzaamheden. Tenzij in de opdrachtbevestiging uitdrukkelijk anders is vermeld, worden bijkomende werkzaamheden apart in rekening gebracht.
6. De door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving.

### **Artikel 5: Duur en opzegging**

1. De overeenkomst bepaalt de termijn voor het aangaan en de duur van de opdracht. De overeenkomst eindigt door volbrenging van de opdracht.
2. De werkzaamheden van Opdrachtnemer vangen pas aan op het moment dat Opdrachtgever de nodige en volledige inlichtingen omtrent de dienstverlening heeft verschaft.
3. Indien Opdrachtgever in verzuim blijft met het verschaffen van de nodige en volledige inlichtingen, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst eenzijdig te beëindigen tegen een opzegtermijn van 14 dagen. De termijn loopt vanaf het moment dat Opdrachtnemer schriftelijk mededeling heeft gedaan van de beëindiging aan Opdrachtgever.
4. Indien Opdrachtgever onjuiste en/of onbetrouwbare informatie verschaft is Opdrachtnemer eveneens gerechtigd de overeenkomst te beëindigen.
5. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft met betaling, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst te beëindigen. Opdrachtnemer moet hierbij een termijn van 14 dagen na schriftelijke aanmaning in acht nemen.

### **Artikel 6: Communicatie**

1. Totdat Opdrachtgever een adreswijziging schriftelijk aan Opdrachtnemer heeft bekend gemaakt, mag Opdrachtnemer erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.
2. In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan Opdrachtnemer heeft verzonden, mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Opdrachtnemer heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan – niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging – heeft ontvangen.

### **Artikel 7: Uitvoering van de opdracht**

1. Tijdens de uitvoering van de diensten door Opdrachtnemer rust op de Opdrachtnemer een inspanningsverplichting, om de overeenkomst zo goed als mogelijk na te leven. Opdrachtnemer betracht hierbij de nodige zorgvuldigheid en doet datgene wat noodzakelijkerwijs nodig is om de belangen van de Opdrachtgever zo goed mogelijk

- te behartigen. Op Opdrachtnemer rust een inspanningsverplichting, wat betekent dat Opdrachtnemer niet kan instaan voor het bereiken van resultaat.
2. Voor de behoorlijke uitvoering van de overeenkomst is het van belang dat Opdrachtgever alle nodige en volledige informatie rondom de dienstverlening verschaft. Pas op het moment dat alle benodigde gegevens zijn verstrekt, zal Opdrachtnemer aanvangen met de werkzaamheden.
  3. Verzuim treedt in indien Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke is gesteld en niet binnen een redelijk termijn, die tenminste 30 dagen bedraagt, haar verplichtingen is nagekomen. Indien het verzuim is te wijten aan verplichtingen van de Opdrachtgever, zoals het tijdig geven van de nodige en volledige informatie, treedt het verzuim niet in.
  4. Indien nodig, is het Opdrachtnemer toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht gebruik te maken van deskundige derden. Inschakeling van derden geschiedt na overleg en goedkeuring door de Opdrachtgever.
  5. De kosten voor het inschakelen van derden worden rechtstreeks in rekening gebracht bij de Opdrachtgever. Met betrekking tot deze kosten kan worden gedacht aan taxatiekosten, makelaarskosten, kosten van een bouwkundige keuring, en kosten in verband met de Nationale Hypotheek Garantie en notariskosten.
  6. Met de inschakeling van derden wordt bij de selectie van die derden de nodige zorgvuldigheid in acht genomen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze derden.

#### **Artikel 8: Wijzigingen opdracht**

1. Eventuele wijzigingen in de overeenkomst komen slechts tot stand met wederzijdse schriftelijke instemming.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst op ieder moment te wijzigen of aan te vullen, mits dit tijdig wordt doorgegeven aan de Opdrachtgever. Laatstgenoemde kan op grond van deze wijzigingen de overeenkomst ontbinden.

#### **Artikel 9: Verplichtingen Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Opdrachtnemer die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht.
2. Indien voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking zijn gesteld, of indien de Opdrachtgever op andere wijze niet aan de (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Opdrachtnemer bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en/of de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.
3. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid en de volledigheid voor alle, door hem aan Opdrachtnemer verschaft informatie. Als Opdrachtnemer meer tijd of extra kosten moet besteden aan de uitvoering van de opdracht doordat informatie niet tijdig of volledig is aangeleverd, dan belast Opdrachtnemer de hieraan verbonden extra kosten door aan Opdrachtgever.
4. De financiële instelling kan op grond van de hypotheek- of verzekeringsvoorwaarden gerechtigd zijn om de hypotheek of de verzekering te beëindigen, dan wel gerechtigd zijn om te besluiten niet tot vergoeding van geleden schade over te gaan, als achteraf blijkt dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven.

## **Artikel 10: Honorarium en betaling**

1. Het aan Opdrachtnemer toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan Opdrachtgever door de financiële instelling in rekening te brengen bedragen, of er kan een uurtarief of vast honorarium worden overeengekomen.
2. Facturen van Opdrachtnemer dienen door de Opdrachtgever binnen 14 dagen na de factuurdatum te worden betaald, op een door Opdrachtnemer voorgeschreven wijze.
3. Bij overschrijding van de betalingstermijn is Opdrachtnemer gerechtigd de vordering direct - zonder nadere ingebrekestelling - uit handen te geven aan een incassobureau. De daaruit voortvloeiende buitengerechtelijke incassokosten, wettelijke rente en gerechtelijke kosten komen voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen minimaal 15% van de openstaande factuur.
4. Opdrachtgever is zich er van bewust dat het niet, of niet tijdig, voldoen van aan hem door of namens de financiële instelling in rekening gebrachte premies en/of rente tot gevolg kan hebben dat de door hem afgesloten verzekering en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico, alsmede kunnen leiden tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop de afgesloten hypotheek betrekking heeft. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor daaruit voortvloeiende schade zijdens Opdrachtgever of derden.
5. Eventuele bezwaren en reclames schorten de betalingsverplichting niet op.

## **Artikel 11: Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, alsmede van haar bestuurders en de door Opdrachtnemer ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer wordt uitgekeerd, inclusief het door Opdrachtnemer te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbende nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
2. In het geval de in lid 1 bedoelde beroepsaansprakelijkheid van Opdrachtnemer in een specifiek geval geen dekking verleend, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, alsmede van haar bestuurders en de door Opdrachtnemer ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal van de ter zake gelegen opdracht, die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan Opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium of de door Opdrachtnemer ontvangen provisie.
3. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot de directe schade van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, gevolgschade, gederfde winst e.d.
4. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in de door Opdrachtnemer gebruikte software of computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Opdrachtnemer kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
5. De Opdrachtnemer voert de opdracht uitsluitend uit ten behoeve van de Opdrachtgever. Derden kunnen daarom aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor Opdrachtgever geen rechten ontleen.
6. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de Opdrachtgever wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de Opdrachtgever verstrekte inlichtingen.

7. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzonden (email) berichten Opdrachtnemer niet hebben bereikt.
8. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat de Opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte rente of premies voor door hem, na bemiddeling van Opdrachtnemer, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
9. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de financiële instelling 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.
10. In het geval Opdrachtnemer adviseert en/of bemiddelt bij financiële producten met een beleggingscomponent, verschaft Opdrachtnemer slechts een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade aan de kant van de Opdrachtgever, die direct of indirect voortvloeit uit een tegenvallende waardeontwikkeling van financiële producten en/of het tegenvallen van rendement van financiële producten.
11. Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van haar bestuurders en medewerkers.

#### **Artikel 12: Klachten en reclames**

1. Klachten met betrekking tot de door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte facturen dienen te worden ingediend, op straffe van verval van recht, schriftelijk en binnen 60 dagen nadat de Opdrachtgever de stukken of informatie waarop zijn klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door Opdrachtgever geconstateerde tekortkoming in de prestaties van Opdrachtnemer. Na het verstrijken van de 60-dagentermijn neemt Opdrachtnemer de klachten niet in behandeling.
2. Eventuele klachten met betrekking tot de hoogte van de facturen moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur aan Opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt.
3. Indien na controle door Opdrachtnemer sprake is van een gebrek in de verleende dienst, wordt dit zo spoedig mogelijk en met de nodige zorgvuldigheid en kosteloos hersteld, ofwel gecrediteerd.
4. Reclameren geeft de Opdrachtgever geen recht tot opschorting van betaling en/of ontbinding van de overeenkomst.

#### **Artikel 13: Overmacht**

1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien dit voor Opdrachtnemer redelijkerwijze niet mogelijk is, ten gevolge van buiten toedoen van Opdrachtnemer ontstane veranderingen na het aangaan van de overeenkomst van opdracht.

#### **Artikel 14: Ontbinding:**

1. Na ontbinding vervallen alle verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst.

2. De vorderingen die ontstaan zijn voor het tijdstip van ontbinding, worden met de directe ontbinding direct opeisbaar.
3. Schade als gevolg van de ontbinding kan door Opdrachtnemer in zijn geheel worden teruggevorderd van Opdrachtgever.
4. In geval van liquidatie, faillissementsaanvraag, surseance van betaling van Opdrachtgever, alsmede bij beslaglegging, is Opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden.

#### **Artikel 15: Geheimhouding**

1. Opdrachtnemer is gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst verkrijgt en neemt hierbij de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht.
2. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de persoonsgegevens te gebruiken of te verstrekken aan derden, tenzij dit ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is. De geheimhoudingsplicht geldt ook voor deze inschakelde derden en deskundigen.
3. Voor zover het vertrouwelijke karakter van de informatie vergt, dient de geheimhouding ook na beëindiging van de overeenkomst te blijven bestaan.
4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de inhoud van de adviezen of andere, uit de overeenkomst voortvloeiende, geschriften van Opdrachtnemer openbaar te maken, tenzij Opdrachtnemer hier uitdrukkelijk en schriftelijke toestemming voor heeft gegeven.

#### **Artikel 16: Toepasselijk recht**

1. Op alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer, alsmede de door haar gesloten overeenkomsten, is het Nederlandse recht van toepassing.
2. Indien de inhoud van de gemaakte afspraken uit de schriftelijke overeenkomst afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de afspraken uit de schriftelijke overeenkomst.
3. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer in verband met de door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval na twee jaar na het moment waarop de Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

#### **Artikel 17: Geschillenbeslechting**

1. Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. Alleen de Nederlandse rechter is bevoegd van enig geschil tussen partijen kennis te nemen.
3. Deze rechterlijke geschillenbeslechting vindt pas plaats nadat beide partijen zich tot het uiterste hebben ingespannen om onderling het geschil te beslechten.