

# Algemene voorwaarden van Miriam Bats Hypotheekadvies

(Versie november 2023)

1. Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden? .....	2
2. Wie ben ik? .....	2
3. Wat betekenen de in deze voorwaarden gebruikte termen? .....	2
4. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden? .....	3
5. Algemene afspraken over de opdracht .....	3
6. Ik kan derden inschakelen.....	3
7. Waarmee moet je rekening houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen? .....	3
8. Welke afspraken gelden er voor mijn communicatie met jou? .....	4
9. Wat mag jij van mij verwachten? .....	4
10. Wat mag ik van jou verwachten? .....	4
11. Afspraken over mijn honorarium en de betaling daarvan .....	4
12. Afspraken over mijn aansprakelijkheid.....	5
13. Wat moet jij doen als jij een klacht hebt? .....	6
14. Binnen welke termijn moet jij klagen? .....	6
15. Bescherming van jouw persoonsgegevens.....	6
16. Ik kan deze voorwaarden wijzigen .....	6

## **1. Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?**

1.1 Op mijn dienstverlening is een aantal afspraken van toepassing dat voor iedereen geldt. Bijvoorbeeld op het gebied van aansprakelijkheid of betaling voor onze diensten. In deze algemene voorwaarden leg ik die afspraken vast.

## **2. Wie ben ik?**

2.1 Miriam Bats Hypotheekadvies gevestigd te Groningen, Magnusstraat 44, 9746 BS.

## **3. Wat betekenen de in deze voorwaarden gebruikte termen?**

3.1 De volgende begrippen komen vaker in de voorwaarden voor

- Jij: diegene aan wie wij een offerte hebben verstrekt, een aanbieding hebben gedaan of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten.
- Ik: mijn advieskantoor.
- Mijn dienstverlening: de werkzaamheden die ik ten behoeve van jou verricht.
- Opdracht: de door jou aan mij verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
- Financieel product: een hypotheek, verzekering, betaal-, beleggings- of spaarrekening of krediet waarover ik zal adviseren en/of bij het afsluiten waarvan ik zal bemiddelen.
- Financiële instelling: de aanbieder van een financieel product.
- Schriftelijk: zowel per post of per e-mail.

## **4. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?**

4.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al mijn diensten en op elke door jou aan mij verstrekte opdracht.

4.2 Wijkt de inhoud van schriftelijk tussen jou en mij gemaakte afspraken af van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald? Dan gaat het bepaalde in de schriftelijk gemaakte afspraken voor.

4.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten. In dat geval blijven alle overige bepalingen onverkort gelden. De nietige bepaling zal dan worden vervangen door een geldige bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige bepaling.

4.4 Eventuele algemene voorwaarden waar jij naar verwijst bij het sluiten van een overeenkomst met mij zijn niet van toepassing, tenzij ik deze schriftelijk en zonder voorbehoud hebben aanvaard.

## **5. Algemene afspraken over de opdracht**

5.1 Een overeenkomst tussen jou en mij komt tot stand, zodra ik deze schriftelijk hebben bevestigd. Of zodra ik ben begonnen met het uitvoeren daarvan. Ik mag een opdracht die jij aan mij verstrekt altijd zonder opgave van redenen weigeren.

5.2 Elke opdracht die jij aan mij verstrekt komt na aanvaarding uitsluitend tot stand met mijn kantoor en wordt door mijn kantoor uitgevoerd.

5.3 Elke aan mij verstrekte opdracht leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting van mij, niet tot een resultaatsverplichting. Behalve wanneer dat blijkt uit de aard van de verstrekte opdracht, of tenzij wij schriftelijk iets anders overeenkomen.

5.4 Door mij opgegeven termijnen voor het uitvoeren van een opdracht zijn bedoeld als richtlijn en niet als fatale

termijn. Tenzij ik dat schriftelijk met jou overeenkom.

## **6. Ik kan derden inschakelen**

6.1 Als dat nodig is, mag ik bij de uitvoering van de aan mij verstrekte opdracht gebruik maken van derden. Als daaraan kosten verbonden zijn, zal ik deze kosten aan jou doorbelasten indien ik dat vooraf met jou ben overeengekomen.

6.2 Voor zover ik bij de uitvoering van de aan mij verstrekte opdracht gebruik moeten maken van adviezen van externe adviseurs (zoals accountants, advocaten of fiscalisten), zal ik zoveel mogelijk vooraf overleg met jou plegen. Natuurlijk neem ik bij de selectie van de betreffende adviseur de nodige zorgvuldigheid in acht. Ik ben niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

## **7. Waarmee moet je rekening houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen?**

7.1 Als ik, jou namens een financiële instelling aanbiedingen of offertes stuur, dan zijn die aanbiedingen vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling. Behalve wanneer dat uitdrukkelijk anders uit die stukken blijkt.

7.2 Jij kunt geen rechten ontlenen aan voorlopige berekeningen die ik heb gemaakt met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in jouw maandlasten. Jij dient deze voorlopige berekeningen als indicatief te beschouwen. De voorlopige berekeningen kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Wij kunnen jou pas een definitieve berekening geven, wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door jou is geaccepteerd.

7.3 Jij kunt geen rechten ontlenen aan door ons verstrekte prognoses ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van financiële producten met een beleggings- en/of investeringscomponent. Deze prognoses vormen slechts een indicatie. Ik sta niet in voor de juistheid van prognoses die door de financiële instelling bij dergelijke producten worden verstrekt.

## **8. Welke afspraken gelden er voor onze communicatie met jou?**

8.1 Stuur jij ons een e-mail? Dan mag jij er pas op vertrouwen dat dit bericht mij heeft bereikt wanneer ik jou een bevestiging van de ontvangst sturen.

8.2 Soms verstrek ik algemene informatie. Bijvoorbeeld op onze internetsite of via onze nieuwsbrieven. Of op jouw verzoek. Deze informatie is vrijblijvend en kan nooit beschouwd worden als een door mij gegeven advies in het kader van een aan ons verstrekte opdracht. Dat is alleen anders wanneer ik jou expliciet laten weten dat het om een op jou toegespitst advies gaat.

8.3 ik gebruik voor onze communicatie met jou de door jou opgegeven contactgegevens. Indien deze contactgegevens veranderen moet jij dat schriftelijk aan ons doorgeven. Pas daarna gebruiken wij die nieuwe gegevens.

## **9. Wat mag jij van mij verwachten?**

9.1 Ik verricht mijn dienstverlening naar beste vermogen, zoals je dat van een zorgvuldig handelende beroepsbeoefenaar mag verwachten, en houd daarbij steeds ook rekening met jouw belangen. Dat is mijn zorgplicht.

9.2 Zolang de opdracht voortduurt zal ik jou tijdens de looptijd van jouw financieel product periodiek informeren over wijzigingen in wet- of regelgeving, het financieel product of anderszins.

## **10. Wat mag ik van jou verwachten?**

10.1 Jij moet ons voorzien van alle informatie die ik aan jou vraag. Verder moet jij ook zelf informatie aan mij doorgeven die relevant kan zijn voor een goede uitvoering van de aan mij verstrekte opdracht. Jij moet ons direct op de hoogte stellen wanneer er in jouw persoonlijke situatie iets verandert. Denk daarbij aan veranderingen in jouw gezinssituatie, jouw woonsituatie, of jouw inkomenspositie. En denk daarbij ook aan wijziging van bankrelatie, grote aankopen en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen. Jij bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door jou aan ons verschaft informatie.

10.2 Ik kan alleen maar voldoen aan de zorgplicht die ik ten aanzien van jou heb, indien jij jouw informatieverplichting strikt naleeft. Doe jij dat niet, dan mag ik overgaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht.

10.3 Het kan voorkomen dat ik jou namens een financiële instelling een nota sturen voor renten of premies voor een financieel product. Jij bent zelf verantwoordelijk voor de tijdige betaling daarvan. Jij dient je te realiseren dat het niet, of niet tijdig, betalen van een dergelijke nota grote gevolgen kan hebben. Mogelijk bieden jouw verzekeringen dan geen dekking meer. En bij een nota voor hypotheekrente kan het zelfs leiden tot executoriale verkoop van de betreffende woning.

## **11. Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan**

11.1 Ik ken verschillende vormen van dienstverlening. En ik kan daarvoor op verschillende manieren beloond worden. Bij aanvang van de opdracht leg ik de omvang van mijn dienstverlening en de wijze van beloning schriftelijk met jou vast. De beloning kan bestaan uit:

- Uurtarief: Ik breng een uurtarief in rekening voor de tijd die ik besteed heb aan werkzaamheden voor jou.
- Abonnement: Ik rekenen jaarlijks een vast bedrag voor mijn dienstverlening aan jou, ongeacht de werkelijke tijd die ik daaraan heb besteed.
- Vast tarief: Ik spreek met jou vooraf een vast bedrag voor bepaalde dienstverlening af, ongeacht de werkelijke tijd die ik daaraan heb besteed.

11.2 Ik bereken wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan jou door. Indien schriftelijk met jou overeengekomen ben ik gerechtigd mijn tarieven jaarlijks te verhogen (indexeren). Ik baseer mij daarbij op het Consumentenprijsindexcijfer ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

11.3 Jij dient mijn factuur te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door mij voorgeschreven wijze. Tenzij ik schriftelijk met jou andere afspraken maak.

11.4 Betaal jij de door mij in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn? Dan moet jij daarover wettelijke rente betalen, zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling nodig is. Betaal jij ook na onze aanmaning niet? Dan kan ik de incassering van mijn vordering uit handen geven. Jij moet dan ook buitengerechtelijke incassokosten betalen.

11.5 Indien jouw kredietwaardigheid daartoe naar mijn oordeel aanleiding geeft, mag ik jou vragen om mij voldoende zekerheid te geven dat jij jouw betalingsverplichtingen kunt nakomen. Zolang jij die zekerheid nog niet hebt verschaft, mag ik onze dienstverlening opschorten.

11.6 Indien jij de opdracht tussentijds beëindigt dan kan ik, bij een betaling tegen een vast tarief, naar redelijkheid kosten in rekening brengen, indien ik daadwerkelijk werkzaamheden heb verricht. Dat laatste zal ik dan aantonen.

## **12. Afspraken over mijn aansprakelijkheid**

12.1 Ik behandel jouw opdracht natuurlijk met de grootst mogelijke aandacht en zorg. Mocht ik toch onverhoopt een fout maken, dan geldt het volgende. De aansprakelijkheid van mij is beperkt. Ik ben ten hoogste aansprakelijk tot het bedrag dat in het desbetreffende geval op grond van de door mij afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Op jouw verzoek verstrek ik aan jou nadere informatie over mijn beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

12.2 In het geval mijn beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking verleent, is mijn aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het totale honorarium dat ik jou voor de betreffende opdracht in rekening gebracht heb en jij aan mij hebt betaald. Wanneer ik jou geen honorarium voor mijn dienstverlening in rekening heb gebracht, is mijn aansprakelijkheid beperkt tot de jaarpremie van het financiële product waar jouw aanspraak betrekking op heeft.

12.3 Ik voer de verstrekte opdracht uitsluitend ten behoeve van jou uit. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor jou geen rechten ontlenen.

12.4 Ik ben nooit aansprakelijk voor schade van jou of van derden: – als gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat door jou verstrekte informatie; – die voortvloeit uit fouten in door ons gebruikte software, tenzij ik de schade op de leverancier van de software kan verhalen; – die voortvloeit uit de omstandigheid dat jij bedragen die door de financiële instelling aan jou in rekening zijn gebracht niet tijdig hebt voldaan; – die het gevolg is van de omstandigheid dat een door jou overeengekomen financieringsvoorbepaald is verstreken; – die veroorzaakt wordt doordat de financiële instelling niet op tijd voor het passeren van de hypotheekakte de benodigde stukken gereed heeft, of niet op tijd de geldmiddelen bij de notaris in depot heeft staan. Ondanks het bepaalde in dit artikel blijf ik aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door mijn opzet of bewuste roekeloosheid.

## **13. Wat moet jij doen als jij een klacht hebt?**

13.1 Ik heb een interne klachtenprocedure. Jij moet jouw klacht schriftelijk aan mij voorleggen. Ik probeer met jou tot een goede oplossing van jouw klacht te komen.

13.2 Ik ben aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer NOG INVULLEN. Kan ik jouw klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kun jij de klacht voor bindend advies voorleggen aan het Kifid.

13.3 Ik spreek met jou af dat ik mij zal houden aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies. Het staat jou natuurlijk altijd vrij om jouw klacht of geschil aan een rechter voor te leggen.

## **14. Binnen welke termijn moet jij klagen?**

14.1 Heb jij een klacht met betrekking tot door mij verrichte werkzaamheden? Of over de hoogte van de door mij in rekening gebrachte bedragen? Dan moet jij dat schriftelijk doen binnen één jaar nadat jij de stukken, informatie of factuur waarop jouw klacht betrekking heeft, hebt ontvangen. Of nadat jij redelijkerwijze op de hoogte had kunnen zijn van de door jou geconstateerde tekortkoming. Na die termijn vervalt jouw recht om ons mij aan te spreken.

14.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden die jij hebt in verband met door mij verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop jou bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

## **15. Bescherming van jouw persoonsgegevens**

15.1 Ik ga zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die jij aan mij verstrekt. Deze gegevens gebruik ik niet voor andere doeleinden dan om jouw opdracht uit te voeren. Of om jou algemene brochures of nieuwsbrieven te versturen. Ik verstrek jouw gegevens nooit aan derden, behalve als dit nodig is voor het aanvragen of onderhouden van jouw financieel product of wanneer het op grond van de wet of openbare orde verplicht is om jouw gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.

15.2 Heb jij er bezwaar tegen dat ik jouw persoonsgegevens in een mailinglijst opneem? Laat mij dat dan schriftelijk weten. Ik verwijder in dat geval direct jouw gegevens uit het betreffende bestand.

## **16. Ik kan deze voorwaarden wijzigen**

16.1 Ik heb de mogelijkheid om de inhoud van deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In het geval ik tot wijziging overga, laat ik jou dat weten en stuur ik jou de aangepaste algemene voorwaarden. Jij mag binnen 30 dagen na de datum waarop jij in kennis bent gesteld van de betreffende wijzigingen bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. Ik zal dan met jou in overleg treden over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Wanneer jij geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden, dan gelden deze vanaf de door mij genoemde datum.