



## Algemene Voorwaarden

### Artikel 1: Definities

- 1.1. Drost & Huijben Hypotheekadvies BV gevestigd te Almere aan de Veluwezoom 5, 1327 AA Almere, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Almere onder nummer 73247170 en ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunning nummer 12046189, hierna te noemen: 'DHH'.
- 1.2. Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon aan wie DHH enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3. Opdracht: De door Opdrachtgever via een door DHH opgestelde 'Opdracht tot dienstverlening' aan DHH verstrekte Opdracht om te adviseren over en/of te bemiddelen bij het afsluiten van een Financieel Product.
- 1.4. Financieel Product: De hypotheek, verzekering, spaarrekening of het krediet, dan wel andere als zodanig in de zin van artikel 1:1 Wft aangewezen producten, waarover DHH adviseert, waarin hij bemiddelt, en/of die hij op basis van een overeenkomst beheert.
- 1.5. Aanbieder: De leverancier van een financieel product.

### Artikel 2: Opdracht

- 2.1. Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en DHH wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat zowel de Opdrachtgever als DHH de Opdracht tot dienstverlening hebben ondertekend. DHH is bevoegd om aan haar verstrekte Opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan Opdrachtgever heeft verstuurd.
- 2.2. Alle aan DHH verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met DHH en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij DHH werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3. Aan DHH verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van DHH, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
- 2.4. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door DHH opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht 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 DHH 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 DHH werkzaam zijn.
- 2.6. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar Opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door DHH zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

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

- 3.1. Door DHH namens een Aanbieder aan Opdrachtgever 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 DHH gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van Opdrachtgever, kan Opdrachtgever geen rechten ontleen. 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 Opdrachtgever is geaccepteerd, kan DHH een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 3.3. Door DHH aan Opdrachtgever 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 Opdrachtgever is geaccepteerd, kan DHH een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

### Artikel 4: communicatie

- 4.1. In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan DHH heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht DHH 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 Opdrachtgever, door DHH verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door DHH gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van DHH het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.
- 4.3. Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan DHH heeft bekend gemaakt, mag DHH erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

### Artikel 5: Inschakeling derden

- 5.1. Het is DHH toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht indien nodig gebruik te maken van derden, zoals makelaars voor een taxatie en/of gespecialiseerde bedrijven voor een Inkomensverklaring Onderneming. Met de inschakeling van deze derden zullen gemoeide kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever. DHH is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze derden.
- 5.2. Voor zover DHH bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht 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 Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde(n) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. DHH is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

### Artikel 6: Honorarium en betaling

- 6.1. In de Opdracht zal staan welke vergoeding Opdrachtgever voor de dienstverlening van DHH verschuldigd is. Er kan tussen DHH en Opdrachtgever een uurtarief of een vast honorarium ('vaste fee') worden overeengekomen, dan wel een combinatie daarvan.
- 6.2. DHH kan een voorschot via fase 1 in rekening brengen dat door Opdrachtgever moet worden voldaan alvorens DHH start met de uitvoering van de Opdracht en/of als er bepaalde werkzaamheden zijn afgerond. Dit zal worden vastgelegd in de Opdracht.



- 6.3. Facturen van DHH dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 7 dagen na de factuurdatum op de door DHH voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.4. Als DHH opdracht geeft voor het stellen van een bankgarantie, kan DHH een vergoeding van de Aanbieder ontvangen voor administratieve werkzaamheden.
- 6.5. Indien Opdrachtgever 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. DHH is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever.
- 6.6. Verrekening door Opdrachtgever van door DHH 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 DHH uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 6.7. Indien Opdrachtgever de door DHH 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 DHH te voldoen kan DHH 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 conform de Wet Incassokosten.
- 6.8. 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.
- 6.9. Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van DHH aanleiding geeft, is DHH 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 DHH 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 vermogens-situatie, enz. van Opdrachtgever, dat DHH haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 7.2. DHH heeft een wettelijke (na)zorgplicht en kan daar ten opzichte van Opdrachtgever alleen aan gehouden worden 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 DHH zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is DHH 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 DHH verschafte informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat DHH meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, kan DHH besluiten het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door te belasten aan Opdrachtgever.
- 7.5. Indien achteraf blijkt dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan DHH 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 DHH**

- 8.1. Iedere aansprakelijkheid van DHH alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door DHH bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheids-verzekering van DHH wordt uitgekeerd, inclusief het door DHH 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 DHH in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van DHH alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door DHH 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.
- 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 ontleen.
- 8.4. DHH is niet 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. DHH is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door DHH gebruikte software of andere computerprogrammatuur.
- 8.6. DHH is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan DHH verzonden (email)berichten DHH niet hebben bereikt.
- 8.7. DHH is niet 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 DHH, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8. DHH is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken.
- 8.9. DHH is niet 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 DHH adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft DHH een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. DHH 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 DHH 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 DHH voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 8.12. Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met DHH indien DHH 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. DHH is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor DHH redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van DHH ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 9.2. Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van DHH 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, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van DHH kan worden gevergd.

#### **Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens**

- 10.1. Door Opdrachtgever aan DHH verstrekte persoonsgegevens zullen door DHH 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 DHH 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 DHH, zal DHH de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

#### **Artikel 11: Interne klachtenprocedure en Klachteninstituut**

- 11.1. Opdrachtgever kan een klacht t.a.v. de directie van DHH schriftelijk sturen naar Veluwezoom 5, 1327 AA Almere of per email naar [info@dh-hypotheekadvies.nl](mailto:info@dh-hypotheekadvies.nl). DHH neemt binnen 1 week na ontvangst van de klacht contact op met Opdrachtgever of stuurt een ontvangstbevestiging van de klacht met een inschatting van de tijd waarbinnen DHH met een inhoudelijke reactie zal komen.
- 11.2. Als Opdrachtgever en DHH niet tot een oplossing van de klacht komen, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid zich met de klacht te wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). KiFiD is een onafhankelijke stichting die de klacht verder zal beoordelen.
- 11.3. DHH is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.017314. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van Opdrachtgever voor advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.
- 11.4. DHH conformeert zich op voorhand niet aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven advies.

#### **Artikel 12: Verval van recht**

- 12.1. Klachten met betrekking tot door DHH 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 DHH, te worden ingediend bij DHH. 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 DHH 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 DHH 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 DHH en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
- 13.3. Indien partijen blijkens enig schriftelijk document van deze algemene voorwaarden afwijkende afspraken hebben gemaakt, prevaleren die andersluidende afspraken. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden DHH slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen DHH 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.