

Algemene voorwaarden Dijkhuizen & Wiendels Adviesgroep B.V., handelend onder de naam Dijkhuizen & Wiendels Pensioen- & Hypotheekadviseurs

Offenbachstraat 33
1817 JA Alkmaar
www.dijkhuizen-wiendels.nl
T 072-5156739
E info@dijkhuizen-wiendels.nl

1. Algemeen

- 1.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten waarbij door Dijkhuizen & Wiendels Adviesgroep B.V. handelend onder de naam Dijkhuizen & Wiendels Pensioen- & Hypotheekadviseurs verder ook D&W te noemen, al dan niet op declaratiebasis adviezen en/of bemiddeling inzake pensioen, hypotheek, verzekeringen, andere employee benefits en financiële planningen aan Opdrachtgever worden verstrekt, tenzij tussen partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. De leveringsvoorwaarden zijn gedeponeerd onder nummer 37055662 bij de Kamer van Koophandel te Alkmaar.
- 1.2** Waar in deze algemene voorwaarden over “Opdrachtgever” wordt gesproken, moet hieronder worden verstaan elke natuurlijke of rechtspersoon die met D&W in contractuele relatie staat of komt te staan i.v.m. door D&W te verstrekken adviezen.
- 1.3** Indien Opdrachtgever algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt tegen toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk bezwaar gemaakt. Met de onderhavige voorwaarden strijdige algemene voorwaarden worden door D&W niet geaccepteerd.
- 1.4** 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.

2. Opdracht

- 2.1** Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en D&W wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat D&W een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. De opdracht zal dan nog schriftelijk worden bevestigd. D&W 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** Aan D&W verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van D&W, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.
- 2.3** Waar in deze voorwaarden Opdrachtgever wordt genoemd zijn behalve deze ook bedoeld diens vertegenwoordigers, gemachtigden, erfgenamen en andere rechtverkrijgenden.

3. Uitvoering

- 3.1** D&W zal de Opdracht met zorg uitvoeren en terzake te allen tijde schriftelijk adviseren.
- 3.2** Indien is overgekomen dat de Opdracht in fasen zal worden uitgevoerd kan D&W het verstrekken van de adviezen die tot een volgende fase behoren uitstellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgegane fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 3.3** Indien is overeengekomen dat de Opdracht in fasen zal worden uitgevoerd kan Opdrachtgever na voltooiing van één of meerdere fasen de Opdracht terugnemen, mits zulks schriftelijk gebeurt en in welk geval alsdan het honorarium en eventuele kosten in overeenstemming met de artikelen 9.3 en 10.1 zal zijn verschuldigd t/m de fase waarna terugname van de Opdracht heeft plaatsgevonden. D&W kan de Opdracht niet terugnemen indien hij zelf in verzuim is met het nakomen van zijn verplichtingen.

4. Termijnen voor uitvoering

- 4.1** Alle door D&W genoemde termijnen voor uitvoering van de Opdracht zijn indicatief en naar beste weten vastgesteld. Indien overschrijding van de termijn plaatsvindt zal D&W Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen.
- 4.2** Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door D&W opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
- 4.3** Mits zulks naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid gerechtvaardigd is, kan Opdrachtgever in geval van termijnoverschrijding de Opdracht zonder verdere kosten terugnemen. Opdrachtgever dient dan wel reeds uitgevoerde fasen (zie artikel 3) met D&W af te rekenen.

5. Aanbiedingen en offertes van financiële instellingen en adviezen D&W

- 5.1** Door D&W namens een Financiële Instelling aan Opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van definitieve acceptatie door de betreffende Financiële Instelling.
- 5.2** Aan door D&W 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 ontlenen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Pas wanneer een Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan D&W een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 5.3** Door D&W aan Opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan D&W een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

6. Communicatie

- 6.1** In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan D&W heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht D&W heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.
- 6.2** Algemene, al dan niet op Internet, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever door D&W verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door D&W gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van D&W het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.
- 6.3** Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan D&W heeft bekend gemaakt, mag D&W erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

7. Vertrouwelijke informatie

- 7.1** Iedere partij zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen teneinde de van de andere partij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim te houden.

8. Wijzigingen en “meerwerk”

- 8.1** D&W zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen indien door een tussen partijen nader overeen te komen wijziging en/of aanvulling van de Opdracht het tijdstip van voltooiing van de Opdracht zal worden beïnvloed.
- 8.2** Indien een vast honorarium voor de Opdracht is afgesproken zal D&W Opdrachtgever tevoren schriftelijk inlichten indien en in hoeverre een nader overeen te komen wijziging of aanvulling van de overeenkomst tot gevolg heeft dat het overeengekomen honorarium zal worden overschreden.

9. Informatie van opdrachtgever

- 9.1** Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan D&W die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen of de vermogenssituatie van Opdrachtgever, dat D&W haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 9.2** D&W kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 9.1 bepaalde strikt naleeft.
- 9.3** Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van D&W staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst aanleiding geven en kunnen extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven van D&W bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 9.4** Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan D&W verschafte informatie.

10. Inschakeling derden

- 10.1** Indien dat noodzakelijk of wenselijk is voor een juiste uitvoering van de Opdracht kunnen derden worden ingeschakeld en worden de kosten daarvan, tenzij sprake is van een vast honorarium, aan Opdrachtgever doorberekend conform de door die derden te verstrekken prijsopgaven, met dien verstande dat inschakeling van derden tevoren met Opdrachtgever besproken wordt.
- 10.2** Voor zover D&W 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 tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. D&W is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

11. Honorarium en betaling

- 11.1** Het voor haar dienstverlening aan D&W toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan Opdrachtgever door de financiële instelling in rekening te brengen bedragen “provisie” of er kan een uurtarief of vast honorarium worden overeengekomen. Partijen maken hier steeds op voorhand afspraken over.
- 11.2** Indien na het sluiten van de overeenkomst het niveau van lonen en kosten stijgt, heeft D&W het recht het vaste honorarium alsmede het basisuurtarief dienovereenkomstig te verhogen, zulks met een maximum van 10%. Opdrachtgever kan in dat geval de overeenkomst ontbinden, zonder dat er aan de zijde van D&W enige verplichting tot vergoeding van schade, hoe ook genaamd, ontstaat. 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.
- 11.3** Het honorarium is exclusief omzetbelasting (BTW). In bepaalde situaties is er geen BTW verschuldigd.
- 11.4** Facturen van D&W dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door D&W voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of op de factuur anders is vermeldt.
- 11.5** Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Opdrachtgever zonder dat enige ingebrekestelling nodig is over het openstaande bedrag, vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan de dag der algehele voldoening, de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen kan de vordering uit handen worden gegeven in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van buitengerechtigde incassokosten waarvan de hoogte wordt bepaald op 15% van het totale bedrag van het honorarium. Opdrachtgever zal tevens de volledige gerechtelijke kosten verschuldigd zijn.
- 11.6** D&W zal gerechtigd zijn bij het tot stand komen van de overeenkomst voorschotten bij Opdrachtgever in rekening te brengen, die in mindering gebracht zullen worden op het

uiteindelijk te declareren honorarium. Het bepaalde in art. 11.1 t/m 11.4 is op deze voorschotten onverminderd van toepassing.

- 11.7** Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe aanleiding geeft kan D&W ook nadien, tijdens de looptijd van de Opdracht, nadere zekerheid verlangen, bij gebreke waarvan D&W de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten.

12. Niet toerekenbare tekortkoming

- 12.1** D&W is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien dit voor D&W redelijkerwijs niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van D&W ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichting bestaande omstandigheden welke krachtens wet of in het verkeer geldende opvattingen niet voor diens risico komen.

- 12.2** D&W is gerechtigd betaling te vorderen van het honorarium behorende bij die adviezen die reeds waren verstrekt voordat de niet toerekenbare tekortkoming veroorzakende omstandigheid zich voordeed en voorzover zij zelfstandige waarde hebben. In ieder geval dient Opdrachtgever de kosten van ten behoeve van hem ingeschakelde derden en verder gemaakte kosten volledig te betalen.

13. Aansprakelijkheid

- 13.1** Terzake toerekenbare tekortkoming is de totale aansprakelijkheid van D&W voor alle door Opdrachtgever geleden directe en indirecte schade ongeacht de wijze waarop een eventuele vordering wordt gegrond, hetzij op toerekenbare tekortkoming, hetzij op onrechtmatige daad of anderszins is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polis niet ten laste van de verzekeraar komt. Op elkaar voortbouwende adviezen worden geacht één advies te zijn. Op verzoek wordt aan Opdrachtgever nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

- 13.2** In het geval de in artikel 13.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van D&W in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van D&W 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 D&W geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van D&W en de hare beperkt tot 10 procent van de door de Financiële Instelling aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie met een maximum van € 10.000,-

- 13.3** Tot vergoeding van schade wegens overschrijding van termijnen als bedoeld in art. 4. is D&W in geval van toerekenbare tekortkoming slechts aansprakelijk tot het bedrag van het

honorarium dat ziet op de overeenkomst waarbij sprake is van een termijnoverschrijding. D&W staat voorts niet in voor de juistheid of volledigheid van inlichtingen of adviezen welke door D&W worden verstrekt voordat de overeenkomst tot stand komt noch voor door D&W niet schriftelijk gegeven adviezen en inlichtingen. D&W is evenmin aansprakelijk voor schade indien Opdrachtgever in zijn verantwoordelijkheden tekort schiet of indien Opdrachtgever onjuiste, gebrekkige of onvolledige informatie verstrekt of heeft verstrekt.

- 13.4** Uitgesloten is elke aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die mocht voortvloeien uit fouten in gebruikte computerprogrammatuur, tenzij en voorzover de leverancier van bedoelde programmatuur aansprakelijkheid aanvaardt en de schade op deze kan worden verhaald.
- 13.5** 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.
- 13.6** D&W 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.
- 13.7** D&W is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan D&W verzonden (email)berichten die D&W niet hebben bereikt.
- 13.8** D&W 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 D&W, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 13.9** D&W is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken.
- 13.10** D&W 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.
- 13.11** In het geval D&W adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschafft D&W een voorbeeldkapitaal ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het

betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. D&W 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 D&W niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige Financiële Instelling, afkomstige voorbeeldkapitalen omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.

13.12 Opdrachtgever zal D&W vrijwaren in geval van aanspraken van derden. Opdrachtgever zal personeelsleden van D&W of door D&W ingeschakelde derden nimmer aanspreken.

14. Overmacht

14.1 D&W is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor D&W redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van D&W ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

14.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van D&W 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 D&W kan worden gevergd.

15. Bescherming persoonsgegevens

15.1 Door Opdrachtgever aan D&W verstrekte persoonsgegevens zullen door D&W 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 D&W 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.

15.2 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van D&W, zal D&W de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

16. Verval van recht

16.1 Klachten met betrekking tot door D&W 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 D&W, te worden ingediend bij D&W. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.

16.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door D&W 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.

17. Toepasselijk recht en geschillen

17.1 Alle overeenkomsten tussen D&W en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands Recht.

17.2 Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde Rechter in de vestigingsplaats van D&W ook indien de Opdrachtgever in het buitenland is gevestigd.

18. Wijzigingen en aanvullingen algemene voorwaarden

18.1 D&W is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval D&W 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 D&W genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.