

## **ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR FINANCIËLE DIENSTVERLENING**

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

Op onze 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 leggen wij die afspraken vast.

### **Wie zijn wij?**

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door Peters Verzekeringen en Hypotheken als handelsnaam van Rivez Assurantiën en Risicobeheer B.V., welke laatstgenoemde statutair is gevestigd te Venray, alsmede de aan haar gelieerde bedrijven, en zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders van Rivez Assurantiën en Risicobeheer B.V. en de aan haar gelieerde bedrijven en alle voor haar werkzame personen.

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

De volgende begrippen komen vaker in de voorwaarden voor. Daarom leggen wij deze graag even uit.

- U: de opdrachtgever, diegene aan wie wij een offerte hebben verstrekt, een aanbieding hebben gedaan of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten. Behalve de opdrachtgever worden ook bedoeld diens vertegenwoordigers en gemachtigden. De opdrachtgever kan zowel een rechtspersoon als een natuurlijk persoon zijn.
- Wij: ons kantoor en individuele medewerkers (ook wanneer die niet meer voor ons werkzaam zijn) en ook onze bestuurders en/of vennoten.
- Onze dienstverlening: de werkzaamheden die wij ten behoeve van u verrichten.
- Opdracht: de door u aan ons 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 wij zullen adviseren en/of bij het afsluiten waarvan wij zullen bemiddelen.
- Financiële instelling: de aanbieder van een financieel product.
- Schriftelijk: mag ook per e-mail.

### **ARTIKEL 1. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?**

1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en op elke door u aan ons verstrekte opdracht.

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

1.3. 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 zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige bepaling.

1.4. Eventuele algemene voorwaarden waar u naar verwijst bij het sluiten van een overeenkomst met ons zijn niet van toepassing, tenzij wij deze schriftelijk en zonder voorbehoud hebben aanvaard.

## **ARTIKEL 2. Algemene afspraken over de opdracht**

2.1. Een overeenkomst tussen u en ons komt tot stand, zodra wij deze schriftelijk hebben bevestigd. Of zodra wij zijn begonnen met het uitvoeren daarvan. Wij mogen een opdracht die u aan ons heeft verstrekt zonder opgave van redenen te weigeren.

2.2. Aan ons verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van ons, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.

2.3. Door ons opgegeven termijnen voor het uitvoeren van een opdracht zijn bedoeld als richtlijn en niet als fatale termijn. Tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

## **ARTIKEL 3. Inschakeling derden**

3.1. Als dat nodig is, mogen wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik maken van derden. Als daaraan kosten verbonden zijn, zullen wij deze kosten aan u doorbelasten indien wij dat vooraf met u zijn overeengekomen.

3.2. Voor zover wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik zal maken van derden afkomstige adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc., zullen wij bij het inschakelen van derden zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met opdrachtgever en bij de selectie van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Wij zijn niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze derden.

3.3. Wij zijn, op gelijke wijze als voor onze eigen werknemers, verantwoordelijk voor de door ons bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht ingeschakelde derden, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc. (die niet zijn aan te merken als externe adviseur in de zin van het hiervoor in artikel 3.2. bepaalde)

## **ARTIKEL 4. Waarmee moet u rekening houden bij aanbiedingen, offertes en tarieven?**

4.1 Verstrekte offertes en tarieven zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende verzekeraar of kredietverstrekker.

4.2 U kunt geen rechten ontleen aan voorlopige berekeningen die wij hebben gemaakt met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in uw maandlasten. U dient deze voorlopige berekeningen als indicatief te beschouwen. De voorlopige berekeningen kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Wij kunnen u pas een definitieve berekening geven, wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door u is geaccepteerd.

4.3 U kunt geen rechten ontleen 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. Wij staan niet in voor de juistheid van prognoses die door de financiële instelling bij dergelijke producten worden verstrekt.

## **ARTIKEL 5. Welke afspraken gelden er voor onze communicatie met u?**

5.1. Stuurt u ons een e-mail? Dan mag u er pas op vertrouwen dat dit bericht ons heeft bereikt wanneer wij u een bevestiging van de ontvangst sturen.

5.2. Soms verstrekken wij algemene informatie. Bijvoorbeeld op onze internetsite. Of op uw verzoek. Deze informatie is vrijblijvend en kan nooit beschouwd worden als een door ons gegeven advies in het kader van een aan ons verstrekte opdracht. Dat is alleen anders wanneer wij u expliciet laten weten dat het om een op u toegespitst advies gaat.

5.3 Wij gebruiken voor onze communicatie met u de door u opgegeven contactgegevens. Indien deze contactgegevens veranderen dan moet u dat schriftelijk aan ons doorgeven. Pas daarna gebruiken wij die nieuwe gegevens.

## **ARTIKEL 6. Honorarium en betaling**

6.1. Wij kennen verschillende vormen van dienstverlening en wij kunnen daarvoor op verschillende manieren beloond worden. Wij spreken bij het sluiten van de overeenkomst af op welke wijze ons honorarium wordt voldaan. Onze beloning kan bestaan uit:

- Uurtarief; wij brengen maandelijks de kosten in rekening voor de tijd die wij hebben besteed aan werkzaamheden ten behoeve van u.
- Abonnement; wij rekenen een maandelijks vast bedrag voor onze dienstverlening aan u, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed
- Vast tarief; wij spreken met u vooraf een vast bedrag voor bepaalde dienstverlening af, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed
- Een combinatie van de hiervoor genoemde beloningwijzen
- Provisie; voor onze dienstverlening ontvangen wij een vergoeding van de financiële instelling die uw financieel product aanbiedt.

6.2. Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan u doorberekend. Wij zijn gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het sluiten van de overeenkomst stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de overeenkomst nodig zijn, en/of van andere kosten, welke onze kostprijs beïnvloeden.

6.3. U dient onze facturen te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door ons voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt. U bent zich er van bewust dat het niet, of niet tijdig, voldoen van in rekening gebrachte premies tot gevolg kan hebben dat de door u, via onze bemiddeling, afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico.

6.4. Verrekening van de door ons gefactureerde premies en bedragen met een door u gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door ons uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

6.5. Betaalt u de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn? Dan moet u daarover wettelijke rente betalen, zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling nodig is. Betaalt u ook na onze aanmaning niet? Dan kunnen wij de incassering van onze vordering uit handen geven. U moet dan ook de buitengerechtelijke incassokosten betalen.

6.6. betalingen die u doet, brengen wij steeds eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan. Zelfs als u bij uw betaling laat weten dat die betaling betrekking heeft op een latere factuur.

6.7. Indien uw kredietwaardigheid daartoe naar ons oordeel aanleiding geeft, mogen wij u vragen om ons voldoende zekerheid te geven dat u uw betalingsverplichtingen kunt nakomen. Zolang u die zekerheid nog niet heeft gegeven, mogen wij onze dienstverlening opschorten.

## **ARTIKEL 7. Wat mogen wij van u verwachten?**

7.1. U moet ons voorzien van alle informatie die wij aan u vragen. Verder moet u ook zelf informatie aan ons doorgeven die relevant kan zijn voor een goede uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht. U moet ons direct op de hoogte stellen wanneer er in uw persoonlijke situatie iets verandert. Denk daarbij aan veranderingen in uw gezinssituatie, uw woonsituatie, of uw inkomenspositie. Wanneer onze dienstverlening betrekking heeft op uw onderneming is van belang dat u ons informeert over

bijvoorbeeld wijziging in de bedrijfsbestemming, de bedrijfsomvang of het voorraadbeheer. U bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door u aan ons verschaft informatie.

7.2. Wij kunnen alleen maar voldoen aan de zorgplicht die wij ten aanzien van u hebben, indien u uw informatieverplichting strikt naleeft. Doet u dat niet, dan mogen wij overgaan tot opschorting van de uitvoering van opdracht.

#### **ARTIKEL 8. Wat mag u van ons verwachten?**

8.1. Wij verrichten onze dienstverlening naar beste vermogen, zoals van een zorgvuldig handelende beroepsbeoefenaar verwacht mag worden en houden daarbij steeds rekening met uw belangen. Dat is onze zorgplicht.

8.2. Zolang de opdracht voortduurt, zullen wij u tijdens de looptijd van uw financieel product periodiek informeren over wijzigingen in wet- of regelgeving, het financieel product of anderszins.

#### **ARTIKEL 9. Afspraken over onze aansprakelijkheid**

9.1. Wij behandelen uw opdracht natuurlijk met de grootst mogelijke aandacht en zorg. Mochten wij toch onverhoopt een fout maken, dan geldt het volgende. De aansprakelijkheid van ons is beperkt. Wij zijn ten hoogste aansprakelijk tot het bedrag dat in het desbetreffende geval op grond van de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Op uw verzoek verstrekken wij aan u nadere informatie over onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

9.2. In het geval de in artikel 9.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het totale in rekening gebrachte honorarium, dan wel, de door de verzekeraar in rekening gebrachte premie.

9.3. Wij voeren de verstrekte opdracht uitsluitend ten behoeve van u uit. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor u geen rechten ontlenen.

9.4. Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade welke door u of derden wordt geleden als gevolg van:

- onjuiste, onvolledige of ontijdige door de opdrachtgever verstrekte inlichtingen.
- schade die voortvloeit uit fouten in door ons gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door ons kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- schade die voortvloeit uit de omstandigheid dat door u verzonden (email)berichten ons niet hebben bereikt.
- schade die voortvloeit uit de omstandigheid dat u bedragen die door de financiële instelling aan u in rekening zijn gebracht niet tijdig heeft voldaan

9.5. Ondanks het bepaalde in dit artikel blijven wij aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door onze opzet of bewuste roekeloosheid.

#### **ARTIKEL 10. Overmacht**

10.1. Wij zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor ons redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van ons ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

10.2. Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van ons geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor ons risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij onze 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 ons kan worden gevergd.

#### **ARTIKEL 11. GEHEIMHOUDING EN BESCHERMING PERSOONSgegevens**

11.1. Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle informatie welke hen uit hoofde van de met de andere partij gesloten overeenkomst bekend is geworden en waarvan haar redelijkerwijze bekend moet zijn dat de informatie als vertrouwelijk of geheim heeft te gelden.

11.2. Wij gaan zorgvuldig om met alle (persoons)gegevens die u aan ons verstrekt. Deze gegevens gebruiken wij niet voor andere doeleinden dan om uw opdracht uit te voeren. Of om u algemene brochures of nieuwsbrieven te sturen. Wij verstrekken uw gegevens nooit aan derden. Behalve als dit nodig is voor het aanvragen of onderhouden van uw financieel product of wanneer het op grond van de wet of openbare orde verplicht is om uw gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.

11.3. Wij voldoen zover mogelijk aan alle eisen die de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) ons voorschrijft. Zo hebben wij voor passende technische en organisatorische maatregelen gezorgd. En hebben we een functionaris voor gegevensbescherming aangesteld die erop toeziet dat uw gegevensrechtmatig gebruikt worden.

#### **ARTIKEL 12. Toepasselijk recht en geschillen**

12.1. Op alle door ons uitgebrachte aanbiedingen, offertes en overeenkomsten is het Nederlandse recht van toepassing.

12.2. Wij hebben een interne klachtenprocedure. U kunt uw klacht persoonlijk of schriftelijk aan ons voorleggen. Wij proberen met u tot een goede oplossing van uw klacht te komen.

12.3. Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.002741. Kunnen wij uw klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kunt u de klacht voor bindend advies voorleggen aan het Kifid. Wij spreken met u af dat wij ons zullen houden aan een door de Kifid te geven bindend advies. Het staat u natuurlijk altijd vrij om uw klacht of geschil aan een rechter voor te leggen. Het Kifid behandelt geen klachten van bedrijven. Heeft u als bedrijf een klacht over onze dienstverlening? Dan kunt u deze voorleggen aan de rechter.

12.4. In het geval een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn wordt voorgelegd aan de burgerlijke rechter, is de rechtbank van het arrondissement waar wij gevestigd zijn bij uitsluiting bevoegd om van het geschil kennis te nemen.

#### **ARTIKEL 13. Verval van recht**

13.1. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden die u heeft in verband met door ons verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop u bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.