

ALGEMENE VOORWAARDEN POELHEKKE HYPOTHEEK EN FINANCIËLE PLANNING

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door Poelhekke Hypotheek en Financiële Planning, gevestigd te Rotterdam aan de Vlietlaan 10, 3061DW te Rotterdam, hierna te noemen: "PHFP", en zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders van PHFP en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders en/of personen niet meer voor PHFP werkzaam zijn.

De wederpartij van PHFP is degene aan wie PHFP enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten. Dit kan zowel een rechtspersoon als een natuurlijke persoon zijn en deze wederpartij zal hierna worden aangeduid als de "Opdrachtgever".

Artikel 1: Definities

- 1.1 Aanbieder: De leverancier van een financieel product.
- 1.2 Abonnement: Indien van toepassing. Tussen Opdrachtgever en PHFP overeengekomen opdracht van dienstverlening inhoudende het, conform in het abonnement opgenomen voorwaarden, gedurende een bepaalde termijn begeleiden van. Opdrachtgever bij het onderhoud en uitvoering van door Opdrachtgever in de abonnementsvoorwaarden gespecificeerde afgesloten financiële producten.
- 1.3 Financieel Product: De hypotheek, verzekering, spaarrekening of het krediet of beleggingsobject, dan wel andere als zodanig in de zin van artikel 1:1 Wft aangewezen producten, waarover PHFP adviseert, waarin hij bemiddelt, en/of die hij op basis van een overeenkomst beheert.
- 1.4 Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon aan wie PHFP enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.5 Opdracht: De door Opdrachtgever aan PHFP verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product alsmede het geven van uitvoering aan een tussen Opdrachtgever en PHFP overeengekomen abonnement.
- 1.6 PHFP: Poelhekke Hypotheek en Financiële Planning, gevestigd te Rotterdam aan de Vlietlaan 10, 3061DW te Rotterdam,

Artikel 2: Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door PHFP gedane aanbiedingen, offertes en acceptaties daarvan en/of door PHFP gesloten overeenkomsten waarbij PHFP zich verplicht tot het leveren van diensten of de uitvoering van een opdracht. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar de Opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door PHFP zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.2 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden PHFP slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen PHFP en de Opdrachtgever zijn overeengekomen

Artikel 3: Aanbiedingen, overeenkomst, opdracht etc.

- 3.1 Offertes en tarieven van PHFP zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend.

- 3.2 Een overeenkomst tussen PHFP en Opdrachtgever wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat PHFP een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. PHFP is bevoegd om aan haar verstrekte opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.
- 3.3 In het geval Opdrachtgever per e-mailbericht enige (verzekerings)aanvraag heeft gedaan en Opdrachtgever binnen 24 uur na verzending van dat bericht geen ontvangstbevestiging van (een medewerker van) PHFP heeft ontvangen, dient het bericht van Opdrachtgever als niet ontvangen te worden beschouwd. Indien Opdrachtgever binnen de termijn van 24 uur na verzending van een digitaal bericht een reactie of uitsluitel van (een medewerker van) PHFP wenst te ontvangen, dient Opdrachtgever zichzelf ervan te verwittigen dat het bericht (de medewerker van) PHFP heeft bereikt.
- 3.4 Digitale, al dan niet op Internet, al dan niet op aanvraag van de Opdrachtgever, door PHFP aan deze verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door PHFP gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van PHFP het tegendeel blijkt.
- 3.5 Aan PHFP verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van PHFP, niet tot resultaatsverplichtingen.
- 3.6 Door PHFP 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.

Artikel 4: Inschakeling van derden

- 4.1 Het is PHFP toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. PHFP zal bij het inschakelen van derden zoveel mogelijk van tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. PHFP is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden. Met de inschakeling van deze derden zullen gemoeide kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever.

Artikel 5: Honorarium en betaling

- 5.1 Bij acceptatie en/of aanvang van de Opdracht is Opdrachtgever het overeengekomen honorarium verschuldigd. Het honorarium wordt door PHFP aan de Opdrachtgever in rekening gebracht, te vermeerderen met de daarover verschuldigde BTW indien van toepassing. Het honorarium kan begrepen zijn in de aan de Opdrachtgever (al dan niet namens een verzekeraar) in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief of abonnement worden overeengekomen, of een combinatie daarvan.
- 5.2 PHFP is gerechtigd om haar tarieven, waaronder begrepen eventuele abonnementskosten, jaarlijks per 1 januari te verhogen conform de consumentenprijsindex (CPI) reeks, dan wel volgens een vast percentage zoals overeengekomen door PHFP en Opdrachtgever.
- 5.3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan de Opdrachtgever doorberekend. PHFP is 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 de kostprijs van PHFP beïnvloeden.
- 5.4 Als PHFP daartoe aanleiding ziet, is hij bevoegd van Opdrachtgever een voorschot te verlangen of te vragen om het stellen van zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever. PHFP mag in afwachting daarvan zijn werkzaamheden opschorten.
- 5.5 Als door aan Opdrachtgever toe te rekenen omstandigheden de werkzaamheden omvangrijker zijn dan bij het aanvaarden van de opdracht door PHFP redelijkerwijs was te voorzien, dan is PHFP bevoegd hiervoor een redelijke aanvullende vergoeding in rekening te brengen. Dit geldt ook in het

geval dat door stijging van kosten de kostprijs van de te verrichten werkzaamheden c.q. te verlenen diensten significant wordt beïnvloed. Wijzigingen in de vergoedingen als gevolg van door de overheid opgelegde belastingen en/of heffingen worden eveneens aan de Opdrachtgever doorberekend (zie 5.3).

- 5.6 PHFP stuurt Opdrachtgever een factuur voor de overeengekomen honorarium. Betalingen door de Opdrachtgever dienen te worden gedaan binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door PHFP voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt. Er is sprake van een fatale termijn.
- 5.7 De Opdrachtgever is zich er van bewust dat het niet, of niet tijdig, voldoen van aan hem in rekening gebrachte premies tot gevolg kan hebben dat de door hem, na bemiddeling van PHFP, afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico. Daarnaast kan de Aanbieder besluiten tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop de afgesloten hypotheek betrekking heeft over te gaan. PHFP is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever of derden.
- 5.8 Verrekening door de Opdrachtgever van de door PHFP gefactureerde premies en bedragen met een door de Opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door de Opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door PHFP uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 5.9 Indien de Opdrachtgever de verschuldigde premie en/of bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal de Opdrachtgever daardoor, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd worden. Indien de Opdrachtgever nalatig blijft om het openstaande bedrag aan PHFP te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval de Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten, overeenkomstig het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- 5.10 Door de Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 5.11 Indien de kredietwaardigheid van de Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van PHFP aanleiding geeft, is PHFP bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.
- 5.12 Opdrachtgever is bevoegd een opdracht geheel of gedeeltelijk in te trekken. In dat geval is PHFP bevoegd een vergoeding in rekening te brengen voor reeds verrichte werkzaamheden of reeds verleende diensten, met een minimum van 50% van de vergoeding die PHFP zou hebben ontvangen bij volledige uitvoering van de opdracht.

Artikel 6: Termijnen

- 6.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door PHFP opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.

Artikel 7: Medewerking door de Opdrachtgever

- 7.1 De Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan PHFP die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de Opdracht. Hieronder dient in ieder geval, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden aan de zijde van Opdrachtgever in de gezinssamenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie, de bedrijfsomvang etc.

- 7.2 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen dienst of Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken door Opdrachtgever ter beschikking van PHFP zijn gesteld, of indien de Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is PHFP bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst. Naast de mogelijkheid tot opschorting heeft PHFP in de in lid 1 en 2 van dit artikel genoemde gevallen de mogelijkheid tot beëindiging van de opdracht, onverminderd het recht op de overeengekomen honorarium. PHFP kan slechts aan de op haar rustende zorgplicht voldoen indien Opdrachtgever zijn verplichtingen strikt naleeft.
- 7.3 De Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan PHFP verschaft informatie.
- 7.4 Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat PHFP meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, belast PHFP het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan Opdrachtgever.
- 7.5 Indien achteraf blijkt dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan PHFP 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 PHFD

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid, contractueel en buitencontractueel, van PHFP alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door PHFP bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van PHFP wordt uitgekeerd, vermeerderd met het geldend 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 PHFP in een specifiek geval geen dekking verleent, is de in de aansprakelijkheid, contractueel en buitencontractueel, van PHFP alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door PHFP 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, dan wel, de door de verzekeraar in rekening gebrachte premie.
- 8.3 De uitvoering van de verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor de Opdrachtgever geen rechten ontleen.
- 8.4 PHFP 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.
- 8.5 PHFP is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door PHFP gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door PHFP kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur, doch slechts voor dat bedrag.
- 8.6 PHFP is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan PHFP verzonden (e-mail)berichten PHFP niet hebben bereikt.
- 8.7 PHFP is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat de Opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies voor door hem, na bemiddeling van PHFP, afgesloten verzekeringen of voorzieningen, ondanks deugdelijke sommatie niet of niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8 PHFP 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.

- 8.9 PHFP is nimmer 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 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van PHFP voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 8.11 De Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met PHFP indien PHFP zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens de 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 PHFP is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor PHFP redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van PHFP ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van PHFP 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 PHFP kan worden gevegd.

Artikel 10: Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens

- 10.1 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.
- 10.2 Door de Opdrachtgever aan PHFP verstrekte persoonsgegevens zullen door PHFP niet worden gebruikt voor 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 PHFP 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.
- 10.3 Indien de Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van PHFP, zal PHFP de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

Artikel 11: Toepasselijk recht en geschillen

- 11.1 Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van PHFP is het Nederlandse recht van toepassing.
- 11.2 PHFP is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.012766. Enig geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever hetzij voor bindend advies worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij aan de burgerlijke rechter.

- 11.3 PHFP conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van € 25.000,= (zegge : vijftwintigduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft PHFP de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

Artikel 12: Verval van recht

- 12.1 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de Opdrachtgever uit welken hoofde dan ook jegens PHFP in verband met door PHFP verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop de Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.
- 12.2 Klachten met betrekking tot door PHFP 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 PHFP, te worden ingediend bij PHFP. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.

Artikel 13: Diversen

- 13.1 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen PHFP en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
- 13.2 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.
- 13.3 PHFP is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval PHFP 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 PHFP genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.