

Algemene voorwaarden Van de Mortel Assurantie Advies

- 1. Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?**
 - 1.1 Wij hebben een aantal afspraken die gelden voor iedereen en voor al onze dienstverlening. Bijvoorbeeld op het gebied van aansprakelijkheid of betaling van onze diensten. In deze algemene voorwaarden leggen wij die afspraken vast.
- 2. Wie zijn wij?**

Van de Mortel Assurantie Advies B.V., gevestigd Pastoor Wijnhovenpark 5-7, 5801 BZ te Venray.
- 3. Wat betekenen de in deze voorwaarden gebruikte termen?**
 - 3.1 Onderstaande begrippen komen vaker in de voorwaarden voor. Daarom leggen wij deze graag even uit.
 - Jij: de natuurlijke of rechtspersoon aan wie wij een offerte hebben verstrekt, een aanbieding hebben gedaan of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten.
 - Opdracht: de door jou aan ons verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
 - Financieel product: een hypotheek, verzekering, beleggings- of spaarrekening of krediet waarover wij zullen adviseren en/of bij het afsluiten waarin wij zullen bemiddelen.
 - Financiële instelling: de aanbieder van het financiële product.
- 4. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?**
 - 4.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en op elke door jou aan ons verstrekte opdracht.
 - 4.2 Niet alleen ons kantoor, maar ook onze bestuurders en/of vennoten en alle voor ons werkzame personen kunnen een beroep op de voorwaarden doen. Ook wanneer deze personen niet meer voor ons werkzaam zijn.
 - 4.3 Wijkt de inhoud van schriftelijk tussen jou en ons gemaakte afspraken af van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald? Dan gaat het bepaalde in de schriftelijk gemaakte afspraken voor.
 - 4.4 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.
 - 4.5 Eventuele algemene voorwaarden waar je naar verwijst bij het sluiten van een overeenkomst met ons zijn niet van toepassing, tenzij wij deze schriftelijk en zonder voorbehoud hebben aanvaard.
- 5. Algemene afspraken over de opdracht**
 - 5.1 Een overeenkomst tussen jou en ons komt tot stand, zodra wij deze schriftelijk hebben vastgelegd. Of zodra wij zijn begonnen met het uitvoeren daarvan. Wij mogen een opdracht die je aan ons verstrekt altijd zonder opgave van redenen weigeren.
 - 5.2 Elke opdracht die je aan ons verstrekt komt uitsluitend tot stand met ons kantoor en wordt door ons kantoor uitgevoerd. Ook als het jouw bedoeling is dat de opdracht door een bepaalde bij ons werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
 - 5.3 Elke aan ons verstrekte opdracht leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting van ons, 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 ons opgegeven termijnen voor het uitvoeren van een opdracht zijn bedoeld als richtlijn en niet als fatale termijn. Tenzij wij dat schriftelijk met jou overeenkomen.
- 6. Wij kunnen derden inschakelen**
 - 6.1 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 jou doorbelasten.
 - 6.2 Voor zover wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik moeten maken van adviezen van externe adviseurs (zoals accountants, advocaten of fiscalisten), zullen wij zoveel mogelijk vooraf overleg met jou plegen. Natuurlijk nemen wij bij de selectie van de betreffende adviseur de nodige zorgvuldigheid in acht. Wij zijn niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 7. Waarmee moet je rekening houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen?**
 - 7.1 Als wij jou namens een financiële instelling aanbiedingen of offertes sturen, 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 Je kunt geen rechten ontfemen aan berekeningen die wij hebben gemaakt met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in jouw maandlasten. Je dient deze berekeningen als voorlopig en indicatief te beschouwen. De berekeningen kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Wij kunnen je pas een definitieve berekening geven, wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door jou is geaccepteerd.

- 7.3 Je 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. Wij staan 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 je ons een e-mail? Dan mag je er pas op vertrouwen dat dit bericht ons heeft bereikt wanneer wij jou een bevestiging van de ontvangst sturen.
- 8.2 Soms verstrekken wij algemene informatie. Bijvoorbeeld op onze internetsite. Of op jouw 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. Tenzij wij je dat laten weten. Of tenzij de informatie een op jouw persoonlijke situatie toegespitst advies betreft.
- 8.3 Wij gebruiken voor onze communicatie met jou de door jou opgegeven contactgegevens. Als deze contactgegevens veranderen moet je dat schriftelijk aan ons doorgeven. Pas daarna gebruiken wij die nieuwe gegevens.
- 9. Wat verwachten wij van jou?**
- 9.1 Je moet ons voorzien van alle informatie die wij aan jou vragen. Verder moet je ook zelf informatie aan ons doorgeven die relevant kan zijn voor een goede uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht. Je 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. Je bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door jou aan ons verschaft informatie.
- 9.2 Wij kunnen alleen maar voldoen aan de zorgverplichting die wij ten aanzien van jou hebben, wanneer je jouw informatieverplichting strikt naleeft. Doe je dat niet, dan mogen wij overgaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht.
- 9.3 Het kan voorkomen dat wij je namens een financiële instelling een nota sturen voor renten of premies voor een financieel product. Je bent zelf verantwoordelijk voor de tijdige betaling daarvan. Je 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.
- 10. Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan**
- 10.1 Wij kennen verschillende vormen van dienstverlening. En wij kunnen daarvoor op verschillende manieren beloofd worden. Bij aanvang van de opdracht leggen wij de omvang van onze dienstverlening en de wijze van beloning schriftelijk met je vast. Onze beloning kan bestaan uit:
- Provisie
Het honorarium voor onze dienstverlening is dan begrepen in de bedragen die de financiële instelling bij jou in rekening brengt.
 - Uurtarief
Wij brengen dan, volgens afspraak, na afronding van de opdracht en in sommige gevallen tussentijds, de kosten in rekening voor de tijd die wij hebben besteed aan werkzaamheden ten behoeve van jou.
 - Levenswijzer
Wij rekenen een maandelijks vast bedrag voor onze dienstverlening aan jou. Ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.
 - Vast bedrag
Voor aanvang van de opdracht bespreken wij welke vast bedrag er aan de werkzaamheden die wij voor jou verrichten verbonden zijn.
- 10.2 Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan jou door. Wij zijn gerechtigd overeengekomen tarieven jaarlijks te verhogen. Wij baseren ons daarbij op het Consumentenprijsindexcijfer ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- 10.3 Je dient onze facturen te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door ons voorgeschreven wijze. Tenzij wij schriftelijk met jou andere afspraken maken.
- 10.4 Betaal je de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn? Dan moet je daarover wettelijke rente betalen, zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling nodig is. Betaal je ook na onze aanmaning niet? Dan kunnen wij de incassering van onze vordering uit handen geven. Je moet dan ook de wettelijk vastgestelde buitengerechtelijke incassokosten betalen.
- 10.5 Betalingen die je 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 je bij jouw betaling laat weten dat die betaling betrekking heeft op een latere factuur.
- 10.6 Indien jouw kredietwaardigheid daartoe naar ons oordeel aanleiding geeft, mogen wij jou vragen om ons voldoende zekerheid te geven dat je jouw betalingsverplichtingen kunt nakomen. Zolang je die zekerheid nog niet hebt verschaft, mogen wij de levering van onze diensten opschorten.

11. Afspraken over onze aansprakelijkheid

- 11.1 Wij behandelen jouw opdracht natuurlijk met de grootst mogelijke aandacht en zorg. Mochten wij toch onverhoopt een fout maken, dan geldt het volgende. De aansprakelijkheid van ons en van alle andere personen die een beroep op deze voorwaarden kunnen doen, 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 jouw verzoek verstrekken wij aan jou nadere informatie over onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- 11.2 In het geval onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking verleent, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het totale honorarium dat wij jou voor de betreffende opdracht in rekening gebracht hebben. Wanneer wij jou geen honorarium voor onze dienstverlening in rekening hebben gebracht, is onze aansprakelijkheid beperkt tot de jaarpremie van het financiële product waar jouw aanspraak betrekking op heeft.
- 11.3 Wij voeren de verstrekte opdracht uitsluitend ten behoeve van jou uit. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor jou geen rechten ontleen.
- 11.4 Wij zijn 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 wij de schade op de leverancier van de software kunnen verhalen;
 - die voortvloeit uit de omstandigheid dat jou bedragen die door de financiële instelling aan jou in rekening zijn gebracht niet tijdig heeft voldaan;
 - die het gevolg is van de omstandigheid dat een door jou overeengekomen financieringsvoorboud is verstrekt;
 - 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.
- 11.5 Ondanks het bepaalde in dit artikel blijven wij aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door onze opzet of bewuste roekeloosheid.

12. Wat te doen wanneer je een klacht hebt?

- 12.1 Wij hebben een interne klachtenprocedure. Je moet jouw klacht schriftelijk aan ons voorleggen. Wij proberen met jou tot een goede oplossing van jouw klacht te komen.
- 12.2 Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.015820. Kunnen wij jouw klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kun je de klacht voor bindend advies voorleggen aan het Kifid. Maar natuurlijk ook aan de burgerlijke rechter.
- 12.3 Wij spreken met jou af dat wij ons zullen houden 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 en schrijven vijftwintigduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, hebben wij de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

13. Binnen welke termijn vervalt jouw recht om ons aan te spreken?

- 13.1 Heb je een klacht met betrekking tot door ons verrichte werkzaamheden? Of over de hoogte van de door ons in rekening gebrachte bedragen? Dan moet je dat schriftelijk doen en binnen 60 dagen nadat je de stukken, informatie of factuur waarop jouw klacht betrekking heeft, hebt ontvangen. Of nadat je redelijkerwijze op de hoogte had kunnen zijn van de door jou geconstateerde tekortkoming. Na die termijn vervalt jouw recht om ons aan te spreken.
- 13.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden die je hebt in verband met door ons verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop je bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

14. Bescherming van jouw persoonsgegevens

- 14.1 Wij gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die je aan ons verstrekt. Deze gegevens gebruiken wij niet voor andere doeleinden dan om jouw opdracht uit te voeren. Of om jou algemene brochures of nieuwsbrieven te versturen. Wij verstrekken jouw gegevens nooit aan derden. Behalve wanneer het op grond van de wet of openbare orde verplicht is om jouw gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.
- 14.2 Heb je er bezwaar tegen dat wij jouw persoonsgegevens in een mailinglijst opnemen? Laat ons dat dan schriftelijk weten. Wij verwijderen in dat geval direct jouw gegevens uit het betreffende bestand.

15. Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen

- 15.1 Wij hebben de mogelijkheid om de inhoud van deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In het geval wij tot wijziging overgaan, laten wij jou dat weten en sturen wij jou de aangepaste algemene voorwaarden. Je mag binnen 30 dagen na de datum waarop je in kennis bent gesteld van de betreffende wijzigingen bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. Wij zullen dan met jou in overleg treden over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Wanneer je geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden, dan gelden deze vanaf de door ons genoemde datum.