

# **ALGEMENE VOORWAARDEN ELFRING VERZEKERINGEN & FINANCIËLE DIENSTEN**

## **Artikel 1: Definities**

- 1.1 *Elfring Verzekeringen & Financiële Diensten:* Elfring Verzekeringen & Financiële Diensten, tevens handelend onder de naam 'Hypotheekadvies Wolvega', gevestigd te Wolvega, Van Harenstraat 28, 8471 JE, hierna te noemen: "Elfring Verzekeringen",
- 1.2 *Oprichtgever:* De natuurlijke of rechtspersoon aan wie Elfring Verzekeringen enige offerte heeft verstrekt, aanbieder heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 *Opricht:* De door Oprichtgever aan Elfring Verzekeringen verstrekte Opricht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
- 1.4 *Financiële Product:* De hypotheek, verzekering, belegging- of spaarrekening of het krediet waarover Elfring Verzekeringen zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan Elfring Verzekeringen zal bemiddelen.
- 1.5 *Financiële Instelling:* De partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.

## **Artikel 2: Opdracht**

- 2.1 Een overeenkomst tussen Oprichtgever en Elfring Verzekeringen wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Elfring Verzekeringen een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Elfring Verzekeringen is bevoegd om aan haar verstrekte Opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan Oprichtgever heeft verstuurd.
- 2.2 Alle aan Elfring Verzekeringen verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met Elfring Verzekeringen en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Oprichtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij Elfring Verzekeringen werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan Elfring Verzekeringen verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Elfring Verzekeringen, niet tot resultaatverplichtingen, 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 Elfring Verzekeringen 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 bestuurder(s) en/of eigenaar(en) van Elfring Verzekeringen en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurder(s) en/of eigenaar(en) en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor Elfring Verzekeringen werkzaam zijn.
- 2.6 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar Oprichtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door Elfring Verzekeringen zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

## **Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen Elfring Verzekeringen**

- 3.1 Door Elfring Verzekeringen namens een Financiële Instelling aan Oprichtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Financiële Instelling.
- 3.2 Aan door Elfring Verzekeringen gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van

Oprichtgever, kan Oprichtgever 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 Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door Oprichtgever is geaccepteerd, kan Elfring Verzekeringen een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen. De aldus berekende maandlasten zijn indicatief en aan mutaties onderhevig als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving en wijzigingen in de persoonlijke situatie van Oprichtgever. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

- 3.3 Door Elfring Verzekeringen aan Oprichtgever 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 Oprichtgever is geaccepteerd, kan Elfring Verzekeringen een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen. De aldus berekende maandlasten zijn indicatief en aan mutaties onderhevig als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving en wijzigingen in de persoonlijke situatie van Oprichtgever. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

## **Artikel 4: Communicatie**

- 4.1 In het geval Oprichtgever enig digitaal bericht aan Elfring Verzekeringen heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Elfring Verzekeringen 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 Oprichtgever, door Elfring Verzekeringen verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Elfring Verzekeringen gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Elfring Verzekeringen het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Oprichtgever toegespitst advies betreft.
- 4.3 Totdat Oprichtgever een adreswijziging aan Elfring Verzekeringen heeft bekend gemaakt, mag Elfring Verzekeringen erop vertrouwen dat Oprichtgever 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 Elfring Verzekeringen toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten worden doorbelast aan Oprichtgever.
- 5.2 Voor zover Elfring Verzekeringen 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 Oprichtgever en bij de selectie van de betreffende derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Elfring Verzekeringen is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 5.3 Elfring Verzekeringen is, op gelijke wijze als voor haar eigen werknemers, verantwoordelijk voor de door haar bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht ingeschakelde derden, die niet zijn aan te merken als externe adviseur in de zin van het hiervoor in artikel 5.2. bepaalde, zoals externe administratiebureaus, uitzendbureaus et cetera.

## **Artikel 6: Honorarium en betaling**

- 6.1 Het voor haar dienstverlening aan Elfring Verzekeringen toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan Oprichtgever door de financiële instelling in rekening te brengen bedragen, of er kan een uurtarief of vast honorarium worden overeengekomen. Partijen maken hier steeds op voorhand afspraken over.
- 6.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Oprichtgever doorberekend. Elfring Verzekeringen is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het accepteren van de Opdracht stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de Opdracht nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van Elfring Verzekeringen beïnvloeden.
- 6.3 Facturen van Elfring Verzekeringen dienen door Oprichtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Elfring Verzekeringen voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.4 Voor zover Elfring Verzekeringen namens een Financiële Instelling renten of premies aan Oprichtgever in rekening brengt, dient Oprichtgever zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, voldoen van in rekening gebrachte premies en/of rente tot gevolg kan hebben dat de door hem afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico, dan wel kan leiden tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop een afgesloten hypotheek betrekking heeft.
- 6.5 Verrekening door Oprichtgever van door Elfring Verzekeringen voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen met een door Oprichtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door Oprichtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door Elfring Verzekeringen uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 6.6 Indien Oprichtgever de door Elfring Verzekeringen in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, raakt Oprichtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien de Oprichtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan Elfring Verzekeringen te voldoen kan Elfring Verzekeringen de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Oprichtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten wordt vastgesteld volgens lid 6.7 en 6.8.
- 6.7 Voor zover de Oprichtgever niet handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf, maakt Elfring Verzekeringen aanspraak op een bedrag gelijk aan de wettelijke maximaal toegestane vergoeding ter zake van de buitengerechtelijke incassokosten, zoals is bepaald in en wordt berekend conform het "Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten", voor zover het openstaande bedrag – na het intreden van het verzuim – niet alsnog na aanmaning binnen 14 dagen gerekend vanaf de dag liggende na de dag van aanmaning door de Oprichtnemer wordt voldaan.
- 6.8 Voor zover de Oprichtgever handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt Elfring Verzekeringen aanspraak op vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, welke kosten in dat geval, in afwijking van artikel

# **ALGEMENE VOORWAARDEN ELFRING VERZEKERINGEN & FINANCIËLE DIENSTEN**

6:96 lid 4 BW en in afwijking van het "Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten", reeds nu voor alsdan wordt vastgesteld op een bedrag gelijk aan 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 75,00 voor iedere gedeeltelijke of volledig onbetaald gelaten factuur.

- 6.9 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.
- 6.10 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Elfring Verzekeringen aanleiding geeft, is Elfring Verzekeringen 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 Elfring Verzekeringen 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 Elfring Verzekeringen haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 7.2 Elfring Verzekeringen kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen 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 Elfring Verzekeringen zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Elfring Verzekeringen 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 Elfring Verzekeringen verschaft informatie.

## **Artikel 8: Aansprakelijkheid van Elfring Verzekeringen**

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van Elfring Verzekeringen alsmede van haar bestuurders en eigenaren, haar werknemers en de door Elfring Verzekeringen bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Elfring Verzekeringen wordt uitgekeerd, inclusief het door Elfring Verzekeringen 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 Elfring Verzekeringen in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Elfring Verzekeringen alsmede van haar bestuurders en eigenaren, haar werknemers en de door Elfring Verzekeringen 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, of nog te brengen honorarium conform de geldende tarievenlijst van het betreffende jaar. Indien Elfring Verzekeringen

geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Elfring Verzekeringen en de hare niet aanwezig, dan wel beperkt tot de door de Financiële Instelling aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie of lasten (met een maximum van één maand), dan wel beperkt tot een redelijk bedrag, maar nimmer meer dan wat redelijk zou zijn conform de tarievenlijst van het betreffende jaar of de tijdsbesteding van Elfring Verzekeringen.

- 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 onttellen.
- 8.4 Elfring Verzekeringen 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 Elfring Verzekeringen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door Elfring Verzekeringen gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Elfring Verzekeringen kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 8.6 Elfring Verzekeringen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan Elfring Verzekeringen verzonden (email)berichten Elfring Verzekeringen niet hebben bereikt.
- 8.7 Elfring Verzekeringen 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 Elfring Verzekeringen, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Elfring Verzekeringen voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 8.9 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Elfring Verzekeringen indien Elfring Verzekeringen 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 Elfring Verzekeringen is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Elfring Verzekeringen redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Elfring Verzekeringen ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Elfring Verzekeringen 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, waar onder vertraagde levering aan Elfring Verzekeringen door Financiële Instellingen, bij brand, werkstaking of uitsluiting, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst, (langdurige) uitval van computerprogrammatuur, en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn

dat gebondenheid niet meer van Elfring Verzekeringen kan worden gevergd.

## **Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens**

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

## **Artikel 11: Klachteninstituut**

- 11.1 Elfring Verzekeringen is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.015368. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever voor niet bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.

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

- 12.1 Klachten met betrekking tot door Elfring Verzekeringen 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 Elfring Verzekeringen, te worden ingediend bij Elfring Verzekeringen. 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 Elfring Verzekeringen verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval twee 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 Elfring Verzekeringen 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 Elfring Verzekeringen en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
- 13.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Elfring Verzekeringen slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Elfring Verzekeringen en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 13.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing

## **ALGEMENE VOORWAARDEN ELFRING VERZEKERINGEN & FINANCIËLE DIENSTEN**

uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.

- 13.5 Elfring Verzekeringen is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Elfring Verzekeringen 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 Elfring Verzekeringen genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.