



Dienstverleningsdocument



Wegwijs bij Hollink Financieel Advies:

Vertrouwen en kwaliteit zijn al jaren het fundament voor onze manier van werken. “doen wat je belooft”. Een organisatie waar advies, een betrouwbaar product en een eerlijke benadering van de cliënten voorop staan. Hypotheken, Kredieten, hypotheekverzekeringen en fiscaal advies zijn de vormen van dienstverlening waarin wij ons weten te onderscheiden door een combinatie van deskundigheid en ervaring. Wij nemen de wensen van onze cliënt altijd als uitgangspunt. Doordat wij op elk vakgebied kunnen beschikken over specialisten kunnen wij u vanuit iedere invalshoek oplossingen bieden. Hierbij wordt de gezamenlijke kennis en ervaring gebundeld, waardoor een optimaal resultaat wordt bereikt.

Onze diensten

Onze dienstverlening bestaat hoofdzakelijk uit: Hypotheken, kredieten en hypotheekverzekeringen. Dit document beschrijft de werkwijze van ons bedrijf. Onze adviseurs adviseren u op de genoemde gebieden. Het is onze taak om samen met u een inventarisatie van uw situatie, ook wel klantprofiel, te maken. Wij adviseren u over de hypotheek, verzekerings- en kredietproducten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen en/of geldverstrekker waar uw zaken zijn ondergebracht. Onze doelstelling is om u een persoonlijk, deskundig en op maat gesneden advies te geven over alle vormen van verzekeringen en financiële diensten en u de zo noodzakelijke hulp bij schade of andere problemen te bieden.

Onze kwaliteit

Al onze medewerkers die adviseren zijn in het bezit van de nodige diploma's of zijn er mee bezig deze te halen. Tevens is ons kantoor aangesloten bij:

- Erkend Hypotheek Adviseur
- Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)
- Autoriteit voor de Financiële Markten
- Kamer van Koophandel.

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij organisaties die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering als de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Hiernaast nemen wij deel aan permanent actueel programma's, hierdoor is onze kennis up to date.

Hoe kunt u ons bereiken?

Bezoekadres : Boddenkampsingel 93, 7514 AP ENSCHEDE
Postadres : Postbus 1054, 7500 BB Enschede
Telefoonnummer : 06 – 520 700 10
Telefoonnummer : 053 – 740 01 10
Email : info@martinhollink.nl
Website : www.hollinkfinancieeladvies.nl

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag: 9.00 uur – 20.00 uur

Voor spoedgevallen buiten de openingstijden kunt u bellen met 06-520 700 10. *Het is niet te garanderen dat uw telefoontje te allen tijde beantwoord wordt.*

Mocht het zo zijn dan ons kantoor gesloten is i.v.m. vakantie of overige dan staat de telefoon altijd doorgeschakeld naar andere professioneel waarnemend adviseur.



Registratie in het register van de Kamer van Koophandel:

Hollink Financieel Advies (HFA) is geregistreerd bij de Kvk onder nummer: 08222524

Registratie in het register van de Autoriteit Financiële Markten

Ons bedrijf staat geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningsnummer: 12039974

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij of bank verzoeken de lopende verzekeringen of hypotheek over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringsovereenkomsten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons kantoor totdat een ander kantoor deze zorgplicht overneemt.

Klachtenregeling

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij verzoeken u dat dan zo spoedig mogelijk aan ons kenbaar te maken. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij een onafhankelijk klachtcollege, te weten:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG

Aansluitnummer : 300.014536

Telefoon : 0900-3552248

Website : www.kifid.nl



Waarvoor kunt u bij ons terecht:

Hypotheek

Zodra u van plant bent om uw droomhuis aan te kopen wordt het serieus. De aankoop van een woning is een belangrijke financiële beslissing waarmee veel geld gemoeid is. Een hypotheek is een langdurige verplichting, meestal voor 30 jaar. Daarom is het belangrijk dat u zich zeer goed laat voorlichten zodat u rustig kunt slapen en erop kunt vertrouwen dat u kunt blijven wonen, wat er ook gebeurt. Hollink Financieel Advies begeleidt u bij het zoeken en afsluiten van de hypotheek dien het beste bij u past. Ook na het afsluiten blijven we contact houden met u om uw dossier up to date te houden.

Levens- en overlijdensrisicoverzekeringen

Een levens- en/of overlijdensrisicoverzekering wordt vaak gebruikt om te zijner tijd, of bij eerder overlijden een hypotheek (gedeeltelijk) af te kunnen lossen of om een pensioen te financieren. Er zijn zeer veel mogelijkheden op dit gebied, u krijgt van ons derhalve een advies op maat, aangepast aan uw wensen.

Inkomensopvang verzekering

Nadat zich het risico van werkloosheid en/of arbeidsongeschiktheid voordoet is het gevolg altijd een (forse) daling van het inkomen. Het is nog maar de vraag of de hypotheeklasten betaald kunnen worden. Het is in principe mogelijk om voor beide, al dan niet in combinatie met de hypotheek, een speciale verzekering af te sluiten. Na een goede risicoanalyse adviseren we u hier graag over.

Beleggersrekening en -fondsen

Ook beleggingsrekeningen met beleggingsfondsen kunnen gebruikt worden om uw hypotheek af te lossen (een effectenhypotheek) of om een (aanvullend) pensioen op te bouwen. Wij adviseren u hierover en verzorgen het contact tussen u en de beleggingsinstelling.

Overbruggingskrediet (hypotheek)

Als u een huis koopt dat u voor een deel wilt betalen met de verkoop van uw huidige woning, maar deze woning nog niet verkocht heeft, kunt u deze periode overbruggen door een overbruggingshypotheek af te sluiten. We adviseren u over de voorwaarden en nemen u alt het papier- en regelwerk uit handen om een dergelijke hypotheek af te sluiten en af te wikkelen nadat u uw huidige woning is verkocht.

Begeleiding aanvraag Starterslening SVN

Voor starters op de woningmarkt zijn er verschillende voorzieningen die het kopen van een huis haalbaar en makkelijker kunnen maken. Wij adviseren u uitgebreid daarvoor en begeleiden u bij de aanvraag van een SVN starterslening.

Begeleiding echtscheiding

Het afhandelen van een echtscheiding is financieel zeer complex, in dit verband is het van belang dat de hypotheek blijft kloppen met de aanvaardbare risico's, ook na eventueel hoofdelijk ontslag. Hollink Financieel Advies adviseert u en laat u zien wat de gevolgen en mogelijkheden zijn voor uw lopende of eventuele nieuwe hypotheek.

Overige zaken die betrekking hebben op uw hypotheek

Een hypotheek heeft meestal een lange looptijd. Gedurende deze looptijd kan er van alles wijzigen in uw persoonlijke omstandigheden, wensen en/of mogelijkheden. Voorbeelden hiervan zijn, verbouwen van uw woonhuis, het wijzigen van de hypotheek rente, het verliezen van uw baan etc. Wanneer er zich zaken voordoen die van invloed kunnen zijn op uw hypotheek of wanneer u vragen heeft, staat Hollink Financieel Advies voor u klaar. Samen met u bekijken we de nieuwe situatie en bepalen vervolgens of aanpassing van uw hypotheek gewenst en mogelijk is.



Krediet (consumptief / Box 1)

U wenst een woonhuis aan te kopen maar beschikt niet over het spaargeld om kosten koper zelf te betalen, met het financieren van kosten koper kunnen we u prima van dienst zijn. Stel u wenst uw woonhuis te verbouwen en de kosten voor een tweede hypotheek zijn te hoog, ook dan kan een krediet ene prima oplossing. Als uw auto kapot gaat en u beschikt even niet over de middelen om een andere te kopen, ook dan kan een krediet een prima oplossing zijn. Samen met u brengen we in kaart wat uw wensen zijn en wat er mogelijk is. Hollink Financieel Advies kan u prima van dienst zijn op het gebied van kredieten.

Schadeverzekeringen

Het is verstandig om bij het afsluiten van uw hypotheek ook uw schadeverzekeringen onder de loep te nemen., zoals uw inboedel- en opstalverzekering. Hollink Financieel Advies besteedt deze diensten nu nog uit naar een ander kantoor, het is onze intentie om u hier in de toekomst ook mee van dienst te zijn. Schadeverzekeringen besteden we i.o. uit aan een gespecialiseerd kantoor.

Hoe gaan we voor uw te werk:

Stap 1 – Oriëntatie

Hollink Financieel Advies en u maken kennis met elkaar, U geeft aan op welk gebied u onze hulp nodig heeft: het verkrijgen van een hypotheek, verzekering of andere financiële dienst. Wij leggen u vervolgens in detail uit hoe Wij te werk gaan en wat u moet betalen voor onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden. Tijdens deze stap is het belangrijk dat u vertrouwen krijgt in onze adviseur, onze werkwijze en ons kantoor in het algemeen en dat u zeker weet dat u begrepen wordt.

Stap 2 – Inventarisatie

Wij inventariseren samen met u uw persoonlijke situatie en wensen. In een zogenaamd “persoonlijk klantprofiel” leggen wij o.a. uw leefsituatie en doelstelling vast, maar ook uw financiële positie, uw risicobereidheid en uw kennis en ervaring met financiële producten.

Stap 3 -Analyse van de risico's en uw wensen

Aan de hand van uw persoonlijke klantprofiel adviseren wij u ook over de mogelijke oplossingen om uw wensen te kunnen realiseren. Wij onderzoeken welke hypotheek constructie het beste bij u en bij uw wensen en mogelijkheden past. Hierbij kijken we ook naar de risico's van bij voorbeeld overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. Het resultaat is uw persoonlijk advies op maat. In dit advies geven we exact aan welke productvorm, bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel het beste bij u past.

Stap 4 – Bemiddeling

Aan de hand van ons advies neemt u uw beslissing. Indien u ervoor kiest om ook de bemiddeling via ons kantoor te laten verlopen, vragen wij voor u bij de gekozen geldgever de gewenste offerte aan. Alvorens u de offerte gaan ondertekenen, nemen we deze grondig met u door of alles volledig in overstemming is met hetgeen wij met u hebben gesproken. Daarna volgt er een omvangrijk administratief proces waar u doorgaans niet veel van merkt. Het is ons vak u te helpen, hier zijn we goed in en ontzorgen u volledig. (advies voor uw hypotheek / bemiddeling voor uw hypotheek / contact met de bank, contact met de notaris / contact met de taxateur)

Stap 5 – Nazorg

Onze dienstverlening stopt niet na het ondertekenen van de hypotheekakte. Ook tijdens de looptijd van de hypotheek blijven we u, indien nodig, voorzien van relevante informatie van algemene aard. Bijvoorbeeld op het gebied van sociale of fiscale wetgeving. Dit zien we als onze verantwoordelijkheid.



Nazorg / actief beheer van uw hypotheek

Wilt u echter dat wij uw hypotheek volledig gaan beheren, dat wij ook in de toekomst uw financiële aanspreekpunt blijven, dan kunt u kiezen voor ons servicepakket. Dit is een abonnementsvorm met daarin een specifieke dienstverlening. Meer informatie verstrekken we u graag in een separaat document.

Wat betaalt u voor onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden?

Voor u is het belangrijk dat u vertrouwen heeft in onze adviseur, onze werkwijzen en in ons kantoor en dat u zeker weet dat wij u begrijpen. Als u dat gevoel niet heeft aan het begin van het traject, dan hoeft u uiteraard niets te betalen. De kosten van de eerste twee stappen (Oriëntatie en Inventarisatie) nemen wij in dat geval voor onze rekening. Voor de volgende stappen in het traject moeten wij echter beloofd worden, wij maken immers kosten om onze dienst aan u te kunnen verlenen (denk aan salarissen, kosten van huisvesting, opleiding, vergunningen etc.)

In de *Bijlage tabel 1* ziet u een overzicht van de tarieven voor onze dienstverlening.

Beloningsbeleid medewerkers Hollink Financieel Advies

Ons beloningsbeleid is dusdanig bepaald dat de medewerkers niet worden getoetst op basis van prestatie criteria. De beloning bestaat uit een vast maandsalaris. Door deze vorm van een beloning toe te passen voorkomen we een werkwijze die tot gevolg kan hebben dat de zorgplicht niet wordt nagekomen. Onze focus ligt op het klantbelang, het gaat om u!

Lead-vergoeding

Indien u als client bij ons kantoor wordt aangebracht door een externe partij, bijvoorbeeld een makelaarskantoor waar wij mee samenwerken, dan kan het zijn dat wij hiervoor een zogenaamde lead-vergoeding betalen. Deze vergoeding bedraagt maximaal € 100,- en maken wij aan u kenbaar.

Wij vragen ook iets van u

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen. Om dit waar te maken verwachten wij ook enkele zaken van u. Pas dan kunnen wij optimaal uw belangen behartigen.

De juiste gegevens

Wij verwachten dat u ons de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan is de kans groot dat de verzekeraar/ bank op grond van de voorwaarden gerechtigd is de schade niet of niet geheel te vergoeden.

Om uw zaken door ons optimaal te kunnen behartigen is een juiste opgave van gegevens van groot belang. Mocht u bewust een onjuiste opgave aan ons verstrekken dan wel anderszins een onjuiste voorstellen van zaken aan ons geven, dan is ons kantoor te allen tijde gerechtigd de overeenkomst per direct te ontbinden alsmede alle door HFA geleden en nog te lijden schade, waaronder de door HFA gemaakte ((buiten)gerechtelijke kosten, op u te verhalen. Daarnaast behoudt HFA zich het recht voor bij een bewuste onjuiste opgave te allen tijde aangifte te doen bij de daartoe bevoegde instanties.

Elders lopende financiële producten

Heeft u elders producten lopen? Het is dan zeer belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om een goed op maat gesneden advies te kunnen verstrekken.

Het totaalbeeld

Uw financiële situatie kunt u het best vergelijken met een puzzel, het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn.



Wijzigingen in persoonlijke situatie

Wanneer uw persoonlijke situatie wijzigt, of er doen zich wijzigingen voor met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Dit om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven, of dat u juist risico's over verzekerd heeft. Onder wijziging van uw persoonlijke situatie vallen onder andere de volgende onderwerpen:

- Geboorte
- Samenwonen
- Huwelijk
- Scheiding
- Overlijden
- Wijzigingen in elders lopende verzekeringen
- Wijziging van bestemming van uw woning
- Wijziging van beroep
- Relevante verandering van het inkomen
- Aan- en verbouw van uw woning
- Verhuizing

Contact met de verzekeraar, bank en/of geldverstrekker

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar, bank en/of geldverstrekker. Wij verwachten dat u ons ervan in kennis stelt wanneer u rechtstreeks communiceert met de verzekeraar, bank en/of geldverstrekker.

Wij verwachten van u dat u ook zelf de ontvangen stukken op juistheid controleert en ons daarover informeert.

Onafhankelijk advies

Ons kantoor werkt met vrijwel alle aanbieders voor het adviseren over en het bemiddelen in financiële producten. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op uw wensen en behoeften, een gedegen analyse van de ruime keus aan producten en onze ervaringen met deze financiële instellingen. Wij hebben met geen enkele aanbieder (bank of verzekeraar) contractuele productieverplichtingen en zijn dus volledig onafhankelijk. Op verzoek geven wij graag aan met wie wij zaken doen.

Uw privacy

Vanuit onze dienstverlening beschikken wij over persoonlijke gegevens van u als klant. Conform de wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk dossier. Uw gegevens worden uitsluitend gebruikt t.b.v. onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden.

Aansprakelijkheid

Hollink Financieel Advies is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aanspraak is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten verzekering aanspraak geeft.

Hoe worden wij beloond?

Nadat uw dossier gereed is en akkoord is bevonden door de geldverstrekker sturen we u onze nota. Omdat de termijnen doorgaans erg kort zijn kunt u de factuur, als u binnen een maand passeert, betalen bij de notaris. Passeert u niet binnen een maand dan vragen we u om de factuur binnen de gestelde betalingstermijn te voldoen. De kosten voor ons serviceabonnement zijn maandelijkse kosten.



<i>Bijlage: TABEL 1</i> Dienstverlening Hypotheken	Advies- kosten	Bemiddelings- Kosten
Hypotheektraject bij het kopen van een huis	€ 1.745,-	€ 850,-
Hypotheektraject voor een tweede hypotheek (1 ^e via ons)	€ 950,-	€ 850,-
Hypotheek traject voor een tweede hypotheek (1 ^e niet via ons)	€ 1.600,-	€ 850,-
Ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid (hyp. via ons)	€ 1.250,-	€ 850,-
Ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid (hyp. niet via ons)	€ 1.900,-	€ 850,-
Oversluiten hypotheek (hyp. via ons)	€ 1.745,-	€ 850,-
Oversluiten hypotheek (hyp. niet via ons)	€ 1.900,-	€ 850,-
Tussentijdse renteaanpassing van een lopende hypotheek	€ 600,-	€ 375,-
Wijzigen van een hypotheek (vorm) lopende hypotheek	€ 900,-	€ 375,-
Aanvraag SVN starterslening		€ 295,-
Financieel Analyse Rapport (zonder hypotheektraject)	€ 950,-	
Toeslag zelfstandig ondernemer	€ 500,-	
Dossierkosten bij een hypotheektraject	€ 295	
Dienstverlening aanvullende verzekeringen bij hypotheek		
Overlijdensrisico op 1 leven	€ 175,-	€ 125,-
Overlijdensrisico op 2 levens	€ 295,-	€ 200,-
Arbeidsongeschiktheids-/werkloosheidsverzekering per verzekerde	€ 165,-	€ 125,-
Aanvragen bankgarantie		€ 35,-
Dienstverlening (advies en bemiddeling) van losse producten		
Uitvaartverzekering nieuw / verhogen 1 persoon (bij gezinsdekking € 100,- extra)		€ 275,-
Overlijdensrisicoverzekering op 1 leven (op 2 levens €175,- extra)		€ 375,-
Arbeidsongeschiktheids-/werkloosheidsverzekering per verzekerde		€ 375,-
Financiële analyse v/d risico's bij overlijden, AO en WW bij Consumptief krediet		€ 495,-
Lijfrentevoorziening / Gouden handdruk opbouw		€ 495,-
Lijfrentevoorziening / Gouden handdruk aanwending		€ 495,-
i.b. aangifte 1 persoon (2 ^e persoon € 50,- extra)		€ 65,-
Controle en of inregelen van toeslagen		€ 45,-
Aanvragen- / aanpassen voorlopige teruggave		€ 45,-

Adviezen zonder bemiddeling:

Voor alle adviezen zonder intentie te bemiddelen worden de prijzen verhoogd met de af te dragen B.T.W. van 21%

Uurtarief:

Het uurtarief van onze adviseurs bedraagt € 125,- in die tarief is o.a. verwerkt: huisvesting, kantoor, opleiding etc etc.

Moment van betalen:

Aan het einde van een hypotheektraject sturen we de nota voor de door ons geleverde diensten. De nota mag via de notaris worden voldaan als de akte binnen twee maanden passeert. Als deze termijn langer is dan zien we de betaling graag binnen 14 dagen tegemoet.



Afwijkingen van het gemiddelde

Zoals aangegeven in de tabel op de vorige pagina geven we u de prijzen weer voor ons werk, het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Op Op de aanvullende uren besteed aan uw dossier is het uurtarief van toepassing.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de algemene voorwaarden van toepassing die aan dit dienstverleningsdocument zijn gehecht/op onze vestiging verkrijgbaar zijn en bovendien op te vragen zijn per mail.

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door Hollink Financieel Advies, gevestigd te Enschede aan de Boddenkampsingel 93, 7514 AP te Enschede, hierna te noemen: "HFA", en zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders van HFA en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders en/of personen niet meer voor HFA werkzaam zijn.

De wederpartij van HFA is degene aan wie HFA 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: Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door HFA gedane aanbiedingen, offertes en acceptaties daarvan en/of door HFA gesloten overeenkomsten waarbij HFA 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 HFA zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.
- 1.2 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden HFA slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen HFA en de opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 1.3 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.
- 1.4 Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse taal.

Artikel 2: Aanbiedingen, overeenkomst, opdracht etc.

- 2.1 Offertes en tarieven van HFA zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende verzekeraar of kredietverstrekker.
- 2.2 Aan HFA verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van HFA, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
- 2.3 Een overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat HFA een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. HFA is bevoegd om aan haar verstrekte opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.
- 2.4 In het geval opdrachtgever enig digitaal bericht, per email dan wel door het invullen van een daartoe bestemd formulier op de website van HFA, aan HFA heeft verzonden en opdrachtgever binnen 24 uur na verzending van dat bericht geen ontvangstbevestiging van (een medewerker van) HFA 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) HFA wenst te ontvangen, dient opdrachtgever zichzelf ervan te vergewissen dat het bericht (de medewerker van) HFA heeft bereikt.
- 2.5 Digitale, al dan niet op internet, al dan niet op aanvraag van de opdrachtgever, door HFA aan deze verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door HFA gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van HFA het tegendeel blijkt.

Artikel 3: Inschakeling derden

- 3.1** Het is HFA 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 opdrachtgever. Kosten voor derden zullen nimmer voor rekening en risico van HFA zijn, tenzij tussen partijen anders is overeengekomen en zulks ook blijkt uit een schriftelijke bevestiging van partijen.
- 3.2** Voor zover HFA bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht gebruik zal maken van derden afkomstige adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc., zal zij bij het inschakelen van derden zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met opdrachtgever en bij de selectie van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. HFA is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze derden.
- 3.3** HFA 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 3.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

Artikel 4: Honorarium en betaling

- 4.1** Partijen spreken bij het sluiten van de overeenkomst af op welke wijze het honorarium van HFA wordt voldaan. 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 / vaste vergoeding worden overeengekomen.
- 4.2** Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan de opdrachtgever doorberekend. HFA 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 HFA beïnvloeden.
- 4.3** Betalingen door de opdrachtgever dienen te worden gedaan binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door HFA voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt. 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 HFA, afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico.
- 4.4** Verrekening door de opdrachtgever van de door HFA 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 HFA uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 4.5** 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 na ingebrekestelling nalatig blijkt om het openstaande bedrag aan HFA 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 buitengerechtigde incassokosten, waarvan de hoogte wordt vastgesteld op twee punten van het door de rechtbank gehanteerde liquidatietarief.
- 4.6** 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.
- 4.7** Indien de kredietwaardigheid van de opdrachtgever daartoe naar het oordeel van HFA aanleiding geeft, is HFA bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

Artikel 5: Termijnen

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

Artikel 6: Medewerking door de opdrachtgever

- 6.1** De Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan HFA die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht. Indien voor de uitvoering van de overeengekomen dienst of opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken door de opdrachtgever ter beschikking van HFA zijn gesteld, of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is HFA bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.2** De opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan HFA verschaft informatie. Indien sprake is van een onjuiste opgave en/of een onjuiste voorstelling van zaken van de zijde van de opdrachtgever, dan is HFA te allen tijde gerechtigd om alle door HFA geleden en nog te lijden schade, waaronder de door HFA gemaakte ((buiten)gerechtelijke) kosten, te verhalen op opdrachtgever. Daarnaast behoudt HFA zich uitdrukkelijk het recht voor om in voornoemde gevallen te allen tijde aangifte te doen bij de daartoe bevoegde instanties.

Artikel 7: Aansprakelijkheid van HFA en ontbinding

- 7.1** Iedere aansprakelijkheid, contractueel en buiten contractueel, van HFA alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door HFA bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van HFA wordt uitgekeerd, inclusief het door HFA te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
- 7.2** In het geval de in artikel 7.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van HFA in een specifiek geval geen dekking verleend, is de in de aansprakelijkheid, contractueel en buitencontractueel, van HFA alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door HFA 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.
- 7.3** 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.
- 7.4** HFA 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.
- 7.5** HFA is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door HFA gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door HFA kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 7.6** HFA is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door opdrachtgever aan HFA verzonden (email)berichten HFA niet hebben bereikt.
- 7.7** HFA 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 HFA, afgesloten verzekeringen of voorzieningen, ondanks deugdelijke sommatie van HFA niet of niet tijdig heeft voldaan.
- 7.8** Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van HFA voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 7.9** De opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met HFA indien HFA 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.

- 7.10** HFA is te allen tijde gerechtigd om enige overeenkomst met opdrachtgever met onmiddellijke ingang en zonder dat enige voorafgaande ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist, te ontbinden, indien sprake is van een bewuste onjuiste opgave van gegevens en/of een onjuiste voorstelling van zaken van de zijde van de opdrachtgever. HFA zal in dit geval ook geen enkele schadevergoeding zijn verschuldigd richting opdrachtgever.

Artikel 8: Overmacht

- 8.1** HFA is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor HFA redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van HFA ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 8.2** Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van HFA 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 HFA kan worden gevergd.

Artikel 9: Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens

- 9.1** 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.
- 9.2** Door de opdrachtgever aan HFA verstrekte persoonsgegevens zullen door HFA 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 HFA 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.
- 9.3** Indien de opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van HFA, zal HFA de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

Artikel 10: Toepasselijk recht en geschillen

- 10.1** Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van HFA is het Nederlandse recht van toepassing.
- 10.2** HFA is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.002186. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever voor bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter. HFA 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 en schrijven vijftigduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft HFA de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.
- 10.3** 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 te Almelo bij uitsluiting bevoegd om van het geschil kennis te nemen.

Artikel 11: Verval van recht

- 11.1** Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de opdrachtgever uit welchen hoofde dan ook jegens HFA in verband met door HFA 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.



Artikel 12: Sociale media clause

- 12.1** Zowel tijdens als na beëindiging van de verstrekte opdracht onthoudt opdrachtgever zich van negatieve uitlatingen over HFA, van welke aard en van welke omvang dan ook, via (sociale) media, zoals – maar niet beperkt tot – Facebook, Twitter en LinkedIn, onder andere door middel van het onderhouden van contacten vanuit een particulier en/of zakelijk account. In geval van overtreding van dit beding is HFA te allen tijde gerechtigd de hieruit ontstane schade bij opdrachtgever te verhalen, vermeerderd met eventuele andere kosten, zoals – maar niet beperkt tot – (buiten)gerechtelijke kosten.
- 12.2** Onder “contacten” in artikel 12.1 wordt verstaan: zowel het communiceren met als het leggen van verbindingen (zoals – maar niet beperkt tot - ‘vrienden’ op Facebook, ‘volgen’ op Twitter en het ‘connecten’ op LinkedIn) met personen en/of bedrijven. Dit beding ziet voorts op contacten die strikt persoonlijk zijn, dat wil zeggen geen direct of indirect zakelijk of wervend karakter hebben, behalve contacten waarvan het redelijkerwijs onaanvaardbaar zou zijn dat de opdrachtgever dit contact zou moeten staken.

OPTIONEEL

Artikel 13: Slotbepaling

- 13.1** HFA is bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Van toepassing zijn steeds de laatst gedeponeerde versie van de algemene voorwaarden.
- 13.2** Ingeval een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig blijken te zijn of worden vernietigd, blijven deze algemene voorwaarden voor het overige in stand. Voor de nietige dan wel vernietigde bepaling(en) treedt alsdan een rechtsgeldige bepaling in de plaats, die de nietige dan wel vernietigde bepaling(en) voor wat betreft de inhoud, strekking en het gevolg zo dicht mogelijk benadert.
- 13.3** De opdrachtgever is niet gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van enige overeenkomst met HFA over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van HFA.