

## **ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR FINANCIËLE DIENSTVERLENERS**

### **Artikel 1: Definities**

- 1.1 *Financiële Dienstverlener B.V.:*  
Financiële Dienstverlener B.V. gevestigd te Rotterdam aan de Kleiweg 147; 3051 XH, hierna te noemen: "Bureau van Luijk",
- 1.2 *Opdrachtgever:*  
De natuurlijke of rechtspersoon aan wie Bureau van Luijk enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 *Opdracht:*  
De door opdrachtgever aan Bureau van Luijk verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
- 1.4 *Financieel Product:*  
De hypotheek, verzekering, belegging- of spaarrekening of het krediet waarover Bureau van Luijk zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan Bureau van Luijk zal bemiddelen.
- 1.5 *Financiële Instelling:*  
De partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.

### **Artikel 2: Opdracht**

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

### **Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen Bureau van Luijk**

- 3.1 Door Bureau van Luijk namens een financiële instelling aan opdrachtgever 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 Bureau van Luijk gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van opdrachtgever, kan opdrachtgever 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 opdrachtgever is geaccepteerd, kan Bureau van Luijk een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 3.3 Door Bureau van Luijk aan opdrachtgever 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 opdrachtgever is geaccepteerd, kan Bureau van Luijk een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

### **Artikel 4: communicatie**

- 4.1 In het geval opdrachtgever enig digitaal bericht aan Bureau van Luijk heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Bureau van Luijk 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 opdrachtgever, door Bureau van Luijk verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Bureau van Luijk gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Bureau van Luijk het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van opdrachtgever toegespitst advies betreft.
- 4.3 Totdat opdrachtgever een adreswijziging aan Bureau van Luijk heeft bekend gemaakt, mag Bureau van Luijk erop vertrouwen dat opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens emailadres.

### **Artikel 5: Inschakeling derden**

- 5.1 Het is Bureau van Luijk 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.
- 5.2 Voor zover Bureau van Luijk 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 opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Bureau van Luijk is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 5.3 Bureau van Luijk 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 uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

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

- 6.1 Het voor haar dienstverlening aan Bureau van Luijk toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan opdrachtgever 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 opdrachtgever doorberekend. Bureau van Luijk 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 Bureau van Luijk beïnvloeden.
- 6.3 Facturen van Bureau van Luijk dienen door opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Bureau van Luijk voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.4 Voor zover Bureau van Luijk namens een Financiële Instelling renten of premies aan opdrachtgever in rekening brengt, dient opdrachtgever 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 opdrachtgever van door Bureau van Luijk voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen met een door opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door Bureau van Luijk uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 6.6 Indien opdrachtgever de door Bureau van Luijk in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, raakt opdrachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien de opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan Bureau van Luijk te voldoen kan Bureau van Luijk de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtigde incassokosten
- 6.7 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.
- 6.8 Indien de kredietwaardigheid van opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Bureau van Luijk aanleiding geeft, is Bureau van Luijk 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 Bureau van Luijk 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 Bureau van Luijk haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

- 7.2 Bureau van Luijk 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 Bureau van Luijk zijn gesteld, of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Bureau van Luijk 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 Bureau van Luijk verschafte informatie.

#### **Artikel 8: Aansprakelijkheid van Bureau van Luijk**

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van Bureau van Luijk alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Bureau van Luijk bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Bureau van Luijk wordt uitgekeerd, inclusief het door Bureau van Luijk 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 Bureau van Luijk in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Bureau van Luijk alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Bureau van Luijk 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. Indien Bureau van Luijk geen honorarium voor haar dienstverlening aan opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Bureau van Luijk en de hare beperkt tot de door de Financiële Instelling aan opdrachtgever in rekening gebrachte premie.
- 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 ontleen.
- 8.4 Bureau van Luijk 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 Bureau van Luijk is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door Bureau van Luijk gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Bureau van Luijk kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 8.6 Bureau van Luijk is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door opdrachtgever aan Bureau van Luijk verzonden (email)berichten Bureau van Luijk niet hebben bereikt.
- 8.7 Bureau van Luijk 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 Bureau van Luijk, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8 Bureau van Luijk is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbekend is verstrekt.

- 8.9 Bureau van Luijk is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de financiële instelling 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 In het geval Bureau van Luijk adviseert omtrent c.q bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft Bureau van Luijk een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. Bureau van Luijk is nimmer aansprakelijk voor schade zijdens opdrachtgever of derden, die direct of indirect voortvloeit uit een (tegenvallende) waardeontwikkeling van financiële producten en/of (het tegenvallen van) resultaat, rendement, rentabiliteit e.d. van financiële producten. Voorts is Bureau van Luijk niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige financiële instelling, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.
- 8.11 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Bureau van Luijk voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 8.12 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Bureau van Luijk indien Bureau van Luijk 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 Bureau van Luijk is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Bureau van Luijk redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Bureau van Luijk ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Bureau van Luijk 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 Bureau van Luijk kan worden gevergd.

#### **Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens**

- 10.1 Door opdrachtgever aan Bureau van Luijk verstrekte persoonsgegevens zullen door Bureau van Luijk 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 Bureau van Luijk 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 mailinglist e.d. van Bureau van Luijk, zal Bureau van Luijk de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

#### **Artikel 11: Klachteninstituut**

- 11.1 Bureau van Luijk is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.002813. 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.

#### **Artikel 12: Toezichthouder**

12.1 Bureau van Luijk is aangesloten bij De Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunningsnummer 12005506.

#### **Artikel 13: Verval van recht**

13.1 Klachten met betrekking tot door Bureau van Luijk 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 Bureau van Luijk, te worden ingediend bij Bureau van Luijk. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van opdrachtgever op.

13.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door Bureau van Luijk verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

#### **Artikel 14: Diversen**

14.1 Op alle door Bureau van Luijk uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.

14.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen Bureau van Luijk en opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.

14.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Bureau van Luijk slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Bureau van Luijk en opdrachtgever zijn overeengekomen.

14.4 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.

14.5 Bureau van Luijk is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Bureau van Luijk 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 Bureau van Luijk genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.