

ALGEMENE VOORWAARDEN KORSTEN VAN DIEPERBEEK Groep B.V. model mei 2018

1. Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden

- 1.1 Op onze dienstverlening zijn een aantal afspraken van toepassing die voor iedereen gelden. Bijvoorbeeld op het gebied van aansprakelijkheid of betaling voor onze diensten. In deze algemene voorwaarden leggen wij die afspraken nader vast.

2. Wie zijn wij

Korsten Van Dieperbeek Groep B.V. heeft als kernactiviteit het adviseren over en het bemiddelen in financiële diensten en producten. Onze contactgegevens zijn:

- telefoon: 0413-364936
- e-mail: info@kvdg.nl
- website: www.kvdg.nl
- bezoekadres: Professor Oppenheimstraat 16, 5463 ED Veghel
- postadres: Postbus 353, 5460 AJ Veghel
- Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te 's-Hertogenbosch onder nummer: 16062901

3. Wat betekenen de in deze voorwaarden gebruikte termen

- 3.1 De volgende begrippen komen vaker in de voorwaarden voor. Daarom leggen wij deze graag even uit.
- u: diegene aan wie wij een offerte hebben verstrekt, een aanbieding hebben gedaan of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten.
 - wij: Korsten Van Dieperbeek Groep B.V. ('KorstenVanDieperbeek') en haar individuele medewerkers, bestuurders en/of vennoten.
 - onze dienstverlening: de werkzaamheden die wij ten behoeve van u verrichten.
 - opdracht: de door u aan ons verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
 - financieel product: een hypotheek, verzekering, betaal-, beleggings- of spaarrekening of krediet waarover wij adviseren en/of bij het afsluiten waarvan wij bemiddelen.
 - financiële instelling: de aanbieder van een financieel product.
 - schriftelijk: per brief of per e-mail.

4. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden

- 4.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en op elke door u aan ons verstrekte opdracht(en), ook op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten.
- 4.2 Wijkt de inhoud van schriftelijk tussen u en ons gemaakte afspraken af van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, dan gaat het bepaalde in de schriftelijk gemaakte afspraken voor.
- 4.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de toepasselijkheid van de betreffende bepaling 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.
- 4.4 Eventuele voorwaarden waar u 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 u en ons komt tot stand zodra wij deze schriftelijk hebben bevestigd, of zodra wij zijn begonnen met het uitvoeren daarvan. Wij mogen een opdracht die u aan ons verstrekt altijd zonder opgave van redenen weigeren.

- 5.2 Elke opdracht die u aan ons verstrekt komt na aanvaarding uitsluitend tot stand met Korsten Van Dieperbeek en wordt door ons kantoor uitgevoerd. Dit geldt ook als het uw bedoeling is dat de opdracht door een bepaalde bij ons werkzame persoon zal worden uitgevoerd. Individuele medewerkers van ons kantoor verbinden zich nooit hoofdelijk tot het verrichten van een opdracht.
- 5.3 Elke aan ons verstrekte opdracht leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting van ons en 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 u 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. Wij behouden ons het recht voor om eventuele algemene voorwaarden van deze derde namens de opdrachtgever te accepteren. Als daaraan kosten verbonden zijn, zullen wij deze kosten aan u doorbelasten indien wij dat vooraf met u zijn overeengekomen.
- 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 u 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 u rekening houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen

- 7.1 Als wij u 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 U kunt geen rechten ontleen aan voorlopige berekeningen die wij hebben gemaakt met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in uw maandlasten. U dient deze voorlopige berekeningen als indicatief te beschouwen. De voorlopige berekeningen kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Wij kunnen u pas een definitieve berekening geven wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door u is geaccepteerd.
- 7.3 U kunt geen rechten ontleen 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 zijn niet verantwoordelijk voor de juistheid van prognoses die door de financiële instelling bij dergelijke producten worden verstrekt.

8. Welke afspraken gelden er voor onze communicatie met u

- 8.1 Stuurt u ons een e-mail? Dan mag u er pas op vertrouwen dat dit bericht ons heeft bereikt wanneer wij u een bevestiging van de ontvangst hiervan sturen.
- 8.2 Soms verstrekken wij algemene informatie. Bijvoorbeeld op onze internetsite of op uw verzoek. Deze informatie is vrijblijvend en kan nooit beschouwd worden als een door ons gegeven advies in het kader van een aan ons specifiek verstrekte opdracht. Dat is alleen anders wanneer wij u expliciet laten weten dat het om een op u toegespitst advies gaat.
- 8.3 Wij gebruiken voor onze communicatie met u de door u opgegeven contactgegevens. Indien deze contactgegevens veranderen moet u dat schriftelijk aan ons doorgeven. Pas daarna gebruiken wij die nieuwe gegevens.

9. Wat mag u van ons verwachten

- 9.1 Wij verrichten onze dienstverlening naar beste vermogen zoals van een zorgvuldig handelende beroepsbeoefenaar verwacht mag worden en houden daarbij steeds ook rekening met uw belangen. Dat is onze zorgplicht.
- 9.2 Zolang de opdracht voortduurt, zullen wij u tijdens de looptijd van uw financieel product periodiek informeren over wijzigingen in wet- of regelgeving, het financieel product of anderszins.

10. Wat mogen wij van u verwachten

- 10.1 U dient ons te voorzien van alle informatie die wij aan u vragen. Verder dient u ook zelf informatie aan ons door te geven die relevant kan zijn voor een goede uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht. U moet ons direct op de hoogte stellen wanneer er in uw persoonlijke situatie iets verandert. Denk daarbij aan veranderingen in uw gezinssituatie, uw woonsituatie, of uw inkomenspositie. Denk daarbij ook aan wijziging van bankrelatie, grote aankopen, beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen. U bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door u aan ons gegeven informatie.
- 10.2 Wij kunnen alleen maar voldoen aan de zorgplicht die wij ten aanzien van u hebben, indien u uw informatieverplichting strikt naleeft. Doet u dat niet, dan mogen wij overgaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht.
- 10.3 Het kan voorkomen dat wij u namens een financiële instelling een nota sturen voor renten of premies voor een financieel product. U bent zelf verantwoordelijk voor de tijdige betaling daarvan. U dient zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig betalen van een dergelijke nota grote gevolgen kan hebben. Mogelijk bieden uw verzekeringen dan geen dekking meer en bij een nota voor hypotheekrente kan het zelfs leiden tot executoriale verkoop van de betreffende woning.

11. Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan

- 11.1 Wij kennen verschillende vormen van dienstverlening. 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 u vast. Onze beloning kan bestaan uit:
- uurtarief:
Wij brengen dan de kosten in rekening voor de tijd die wij hebben besteed aan werkzaamheden ten behoeve van u.
 - abonnement:
Wij rekenen periodiek een vast bedrag voor de hieronder vallende dienstverlening aan u, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.
 - vast tarief:
Wij spreken met u vooraf een vast bedrag voor bepaalde dienstverlening af, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.
 - provisie:
Voor onze dienstverlening kunnen wij een vergoeding (niet altijd) van de financiële instelling die uw financieel product aanbiedt ontvangen. Op uw verzoek zullen wij inzage in deze vergoeding geven.
- 11.2 Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan u door. Wij zijn gerechtigd onze tarieven jaarlijks te verhogen (indexeren). Wij baseren ons daarbij op het Consumentenprijsindexcijfer ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- 11.3 U dient onze facturen te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door ons voorgeschreven wijze, tenzij wij schriftelijk met u andere afspraken maken.
- 11.4 Betaalt u de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn, dan moet u daarover wettelijke rente betalen, zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling nodig

is. Betaalt u ook na onze aanmaning niet, dan kunnen wij de incassering van onze vordering uit handen geven. Buitengerechtelijke incassokosten zijn dan voor uw rekening.

- 11.5 Betalingen die u 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 u bij uw betaling laat weten dat die betaling betrekking heeft op een latere factuur.
- 11.6 Indien uw kredietwaardigheid daartoe naar ons oordeel aanleiding geeft, mogen wij u vragen om ons voldoende zekerheid te geven dat u uw betalingsverplichtingen kunt nakomen. Zolang u die zekerheid nog niet heeft verschaft, mogen wij onze dienstverlening opschorten.
- 11.7 Indien u de opdracht tussentijds beëindigt, dan kunnen wij bij een betaling tegen een vast tarief, naar redelijkheid kosten in rekening brengen indien wij daadwerkelijk werkzaamheden hebben verricht. Dat laatste zullen wij dan aantonen.

12. Afspraken over onze aansprakelijkheid

- 12.1 Wij behandelen uw opdracht natuurlijk met de grootst mogelijke aandacht en zorg. Mochten wij toch onverhoopt een fout maken, dan geldt het volgende. De aansprakelijkheid van ons is beperkt. Wij zijn ten hoogste aansprakelijk tot het bedrag dat in het desbetreffende geval op grond van de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Op uw verzoek verstrekken wij aan u nadere informatie over deze verzekeringen.
- 12.2 In het geval onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking verleent, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het totale honorarium dat wij u voor de betreffende opdracht in rekening gebracht hebben en u aan ons heeft betaald.
- 12.3 Wij voeren de verstrekte opdracht uitsluitend ten behoeve van u uit. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor u geen rechten ontleen.
- 12.4 Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van u of van derden:
- als gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat door u verstrekte informatie;
 - voor het niet of niet tijdig uitvoeren van gegeven instructies en/of adviezen;
 - 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 u bedragen die door de financiële instelling aan u in rekening zijn gebracht niet tijdig heeft voldaan;
 - die het gevolg is van de omstandigheid dat een met u overeengekomen financieringsvoorboud is verstreken;
 - 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.
- 12.5 Ondanks het bepaalde in artikel 12.4 blijven wij aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door onze opzet of bewuste roekeloosheid.
- 12.6 Individuele medewerkers van ons kantoor kunnen nooit persoonlijk aansprakelijk gehouden worden in het kader van de uitoefening van een aan ons verstrekte opdracht.

13. Wat moet u doen als u een klacht heeft

- 13.1 Wij hebben een interne klachtenprocedure. U moet uw klacht schriftelijk aan ons voorleggen. Wij proberen met u tot een goede oplossing van uw klacht te komen.
- 13.2 Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.001268. Kunnen wij uw klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kunt u de klacht voorleggen aan het Kifid. Maar natuurlijk ook aan de burgerlijke rechter.



14. Binnen welke termijn moet u klagen

- 14.1 Heeft u een klacht met betrekking tot door ons verrichte werkzaamheden of de door ons in rekening gebrachte bedragen?, dan dient u dat schriftelijk te doen binnen één jaar nadat u de stukken, informatie of factuur waarop uw klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, of binnen één jaar nadat u redelijkerwijze op de hoogte had kunnen zijn van de door u geconstateerde tekortkoming. Na die termijn vervalt uw recht om ons aan te spreken.
- 14.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden die u heeft in verband met door ons verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop u bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

15. Bescherming van uw persoonsgegevens

- 15.1 Wij gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die u aan ons verstrekt. Deze gegevens gebruiken wij niet voor andere doeleinden dan om uw opdracht uit te voeren of om u algemene brochures of nieuwsbrieven te versturen. Wij verstrekken uw gegevens nooit aan derden, behalve als dit nodig is voor het aanvragen of onderhouden van uw financieel product of wanneer het op grond van de wet of openbare orde verplicht is om uw gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.
- 15.2 Heeft u er bezwaar tegen dat wij uw persoonsgegevens in een mailinglijst opnemen, laat ons dat dan schriftelijk weten. Wij verwijderen in dat geval direct uw gegevens uit het betreffende bestand.

16. Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen

- 16.1 Wij hebben de mogelijkheid om de inhoud van deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De meest actuele versie vindt u op onze website www.kvdg.nl.

17. Toepasselijk recht

- 17.1 Op alle aanbiedingen, uitspraken, aanvragen, opdrachten en overeenkomsten van, alsmede op de uitvoering van opdrachten is het Nederlands recht van toepassing.