

## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

### **Artikel 1: Definities**

#### **1.1 De Financiële Wooncoach BV:**

De Financiële Wooncoach BV is gevestigd te Helmond aan de Hoofdstraat 155 5706 AL Helmond en hierna verder te noemen, "De Financiële Wooncoach". Tevens heeft De Financiële Wooncoach BV een aangesloten instelling aan zich verbonden genaamd "De Financiële Wooncoach Verzekeringen VOF" welke ook onder deze algemene voorwaarden wordt bedoeld met "De Financiële Wooncoach". De vergunninghouder is De Financiële Wooncoach BV en is geadministreerd bij de toezichthouder AFM onder nummer 12043320.

#### **1.2 Opdrachtgever:**

De natuurlijke of rechtspersoon aan wie De Financiële Wooncoach enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.

#### **1.3 Opdracht:**

De door Opdrachtgever aan De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan De Financiële Wooncoach zal bemiddelen.

#### **1.5 Financiële Instelling:**

De partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.

### **Artikel 2: Toepasselijkheid**

**2.1** Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en De Financiële Wooncoach wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat opdrachtgever deze middels een opdrachtbevestiging schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. De Financiële Wooncoach 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** Indien een Opdrachtgever na ondertekening van de opdrachtbevestiging de opdracht intrekt is de Opdrachtgever de in de opdrachtbevestiging overeengekomen tegemoetkoming voor directe en indirecte advieskosten (inclusief BTW) aan De Financiële Wooncoach verschuldigd. Deze worden vastgelegd in de opdracht tot dienstverlening en vooraf kenbaar gemaakt.

**2.3** Alle aan De Financiële Wooncoach verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met De Financiële Wooncoach en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij De Financiële Wooncoach werkzame persoon zal worden uitgevoerd.

**2.4** Aan De Financiële Wooncoach verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van De Financiële Wooncoach, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.

**2.5** Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door De Financiële Wooncoach opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.

**2.6** De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders/vennoten en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor De Financiële Wooncoach werkzaam zijn.

**2.7** 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 De Financiële Wooncoach zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

### **Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen De Financiële Wooncoach**

**3.1** Door De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

**3.3** Door De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

### **Artikel 4: Communicatie**

**4.1** In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan De Financiële Wooncoach heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door De Financiële Wooncoach gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van De Financiële Wooncoach het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.

**4.3** Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan De Financiële Wooncoach heeft bekend gemaakt, mag De Financiële Wooncoach erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

**4.4** Voor wat betreft het ontvangen van informatie over status en voortgang over de opdracht, actuele onderwerpen en nazorgactiviteiten gaat Opdrachtgever er mee akkoord dat De Financiële Wooncoach deze bij voorkeur digitaal, via e-mail, aan Opdrachtgever verstrekt.

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

**5.1** Het is De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach 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. De Financiële Wooncoach is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

**5.3** De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach toekomende honorarium is begrepen in de aan Opdrachtgever door de financiële instelling in rekening te brengen bedragen en/of in door De Financiële Wooncoach rechtstreeks aan de Opdrachtgever in rekening te brengen vaste vergoedingen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Partijen maken steeds op voorhand afspraken over de hoogte en de vorm van het honorarium. De Financiële Wooncoach informeert Opdrachtgever, voor zover van toepassing, voorafgaand aan de totstandkoming van de Opdracht over de samenstelling en het bedrag van haar honorarium.

**6.2** Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach beïnvloeden.

**6.3** Facturen van De Financiële Wooncoach dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door De Financiële Wooncoach voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt. Op onze dienstverlening vindt een jaarlijkse prijsindexatie plaats volgens de CBS index.

**6.4** Voor zover De Financiële Wooncoach 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** Indien Opdrachtgever de door De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach te voldoen kan De Financiële Wooncoach de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. Deze worden vastgesteld op 15% van de openstaande vordering met een minimum van € 50,- euro.

**6.6** Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter voldoening 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.

**6.7** Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van De Financiële Wooncoach aanleiding geeft, is De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

**7.2** De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach verschaft informatie.

## **Artikel 8: Aansprakelijkheid van De Financiële Wooncoach**

**8.1** Iedere aansprakelijkheid van De Financiële Wooncoach alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door De Financiële Wooncoach bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van De Financiële Wooncoach wordt uitgekeerd, inclusief het door De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van De Financiële Wooncoach alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van De Financiële Wooncoach 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** De Financiële Wooncoach 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** De Financiële Wooncoach is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door De Financiële Wooncoach gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door De Financiële Wooncoach kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.

**8.6** De Financiële Wooncoach is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan De Financiële Wooncoach verzonden (email)berichten De Financiële Wooncoach niet hebben bereikt.

**8.7** De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.

**8.8** Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach indien De Financiële Wooncoach 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** De Financiële Wooncoach is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor De Financiële Wooncoach redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van De Financiële Wooncoach ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

**9.2** Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach kan worden gevegd.

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

**10.1** De Financiële Wooncoach houdt zich bij de uitvoering van de opdracht aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG. De Financiële Wooncoach zal uitsluitend en alleen persoonsgegevens verwerken voor zover en zoveel dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht en/of de Wettelijke verplichtingen waaraan de Financiële Wooncoach zich dient te houden.

**10.2** De Financiële Wooncoach neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens die betrekking hebben op Opdrachtgever te beschermen tegen ongeoorloofde of onrechtmatige inbreuk dan wel verwerking.

**10.3** Opdrachtgever heeft recht op informatie, inzage, correctie, aanvulling, verwijdering, overdracht en beperking van zijn of haar persoonsgegevens, een en ander zoals bepaald in de AVG, de Uitvoeringswet AVG en het privacyreglement van De Financiële Wooncoach.

**10.4** De Financiële Wooncoach zal persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de realisatie van de doelen waarvoor zij worden verwerkt bewaren en deze daaropvolgend vernietigen, tenzij het bewaren hiervan vereist is op basis van een wettelijk voorschrift dan wel Opdrachtgever hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

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

**11.1** De Financiële Wooncoach is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.015520. 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.

**11.2** De Financiële Wooncoach conformeert zich op voorhand aan een door de  
Algemene Voorwaarden De Financiële Wooncoach BV versie 5.0 dd. 11-01-2019

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van EUR 2.500,= (zegge en schrijven tweeduizendvijfhonderd euro), of de overeengekomen adviesvergoeding, niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft De Financiële Wooncoach de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

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

**12.1** Klachten met betrekking tot door De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach, te worden ingediend bij de directie van de De Financiële Wooncoach. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.

**12.2** Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde De Financiële Wooncoach dan ook in verband met door De Financiële Wooncoach 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 13: Diversen**

**13.1** Op alle door De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.

**13.3** Uitsluitend op briefpapier van De Financiële Wooncoach weergegeven en daartoe bevoegde functionarissen vastgelegde afspraken worden als van De Financiële Wooncoach afkomstig erkend.

**13.4** Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden De Financiële Wooncoach slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen De Financiële Wooncoach en Opdrachtgever zijn overeengekomen.

**13.5** 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.



**13.6** De Financiële Wooncoach is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval De Financiële Wooncoach 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 De Financiële Wooncoach genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.

#### **Artikel 14: Adressen**

**14.1** De Financiële Wooncoach is met de hoofdvestiging gehuisvest aan de Hoofdstraat 155 5706 AL Helmond. Alle correspondentie dient geadresseerd te worden aan de De Financiële Wooncoach op het adres Hoofdstraat 155 5706 AL Helmond of Postbus 567 5700 AN Helmond. De Financiële Wooncoach is ook gevestigd aan de Aalsterweg 134 c 5615 CJ Eindhoven of Postbus 567 5700 AN Helmond.