

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie: 3 mei 2023  
Gedeponeerd bij de KvK



### 1. Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?

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

### 2. Wie zijn wij?

- 2.1 Borgdorff Verzekeringen B.V., Borgdorff Hypotheken B.V., Bf Financiële Diensten, Bf Financiële Diensten Wateringen B.V., Bf Financiële Diensten Naaldwijk B.V., Bf Financiële Diensten Den Haag B.V., tevens handelend onder de naam “De Hypotheekshop”, statutair gevestigd te Monster, hierna te noemen Borgdorff.

### 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: ons kantoor en individuele medewerkers (ook wanneer die niet meer voor ons werkzaam zijn), onze bestuurders en/of vennoten en de voor Borgdorff werkzame personen.
  - 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 waarover wij zullen adviseren en/of bij het afsluiten waarvan wij zullen bemiddelen.
  - Financiële instelling: de aanbieder van een financieel product.
  - Schriftelijk: mag ook per e-mail.
  - Online advies: het gebruik van de online hypotheekmodule waarbij u geautomatiseerd advies krijgt.

### 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.
- 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 betreffende bepaling van toepassing 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 algemene 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 ons kantoor en wordt door ons kantoor uitgevoerd. Ook als het uw bedoeling is dat de opdracht door een bepaalde bij ons werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 5.3 Elke aan ons verstrekte opdracht leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting van ons, 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. 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. Online advies**

- 7.1 U kunt bij ons gebruik maken van de online hypotheekmodule welke op de website van De Hypotheekshop word aangeboden. U kunt hierbij kiezen voor drie online adviespakketten te wetende:
- Online oriëntatie op maat
  - Online advies & hypotheek
  - Online advies, hypotheek & servicegesprek.
- 7.2 U kunt geen rechten ontlenen aan de online oriëntatie op maat die voor u is gemaakt. U dient deze berekening als indicatieve berekening te beschouwen. Wij kunnen u pas een definitieve berekening geven, nadat een financiële instelling een onherroepelijk aanbod heeft afgegeven met een exacte weergave van de voorwaarden welke van toepassing zijn.
- 7.3 Voordat u bij het online advies over gaat tot bemiddelen kan uw geautomatiseerd advies worden gecontroleerd door een bevoegd adviseur. Indien de adviseur het wenselijk acht dat er een ander advies zal worden gegeven neemt de adviseur hierover contact met u op. Indien u dit niet opvolgt sluiten wij iedere aansprakelijkheid uit.
- 7.4 Indien u gebruikt maakt van online advies & hypotheek of online advies, hypotheek & servicegesprek bent u verantwoordelijk voor het aanleveren van de juiste informatie en documentatie. Indien u niet de juiste informatie verstrekt zal het advies niet kloppend zijn bij uw persoonlijke situatie. Wij sluiten iedere aansprakelijkheid uit voor de schade welke hierdoor word opgelopen.

## **8. Waarmee moet u rekening houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen?**

- 8.1 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.

- 8.2 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, nadat een financiële instelling bevestigt wanneer het financiële product start en onder welke voorwaarden dit zal gebeuren.
- 8.3 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 staan niet in voor de juistheid van prognoses die door de financiële instelling bij dergelijke producten worden verstrekt.

## **9. Welke afspraken gelden er voor onze communicatie met u?**

- 9.1 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 sturen.
- 9.2 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 verstrekte opdracht. Dat is alleen anders wanneer wij u expliciet laten weten dat het om een op u toegespitst advies gaat.
- 9.3 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.

## **10. Wat mag u van ons verwachten?**

- 10.1 Onze diensten beperken zich tot de minimale wettelijke vereisten zoals vermeld in artikel 4:20 Wft (Wet op het financieel toezicht). Een verdergaande zorgplicht op grond van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
- 10.2 Zolang de opdracht voortduurt zullen wij u tijdens de looptijd van uw financieel product informeren over wezenlijke en relevante wijzigingen in wet- of regelgeving en het financieel product voor zover dit wijzigingen betreft in de informatie die aan u bij onze bemiddeling en advisering is verstrekt om het product te beoordelen. Het is mogelijk dat u informatie over genoemde wijzigingen ontvangt van de aanbieder van het product of door middel van algemene nieuwsbrieven. Daarmee is ook aan onze eventuele informatieplicht voldaan.
- 10.3 U kunt altijd over de hiervoor genoemde door u ontvangen informatie verdere inlichtingen bij ons vragen.

## **11. Wat mogen wij van u verwachten?**

- 11.1 U moet ons voorzien van alle informatie die wij aan u vragen. Verder moet u ook zelf informatie aan ons doorgeven 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. En denk daarbij ook aan wijziging van bankrelatie, grote aankopen en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen. U bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door u aan ons verschaft informatie.
- 11.2 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 wordt de uitvoering van de opdracht automatisch opgeschort en zijn wij niet aansprakelijk.
- 11.3 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.

## **12. Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan**

- 12.1 Wij kennen verschillende vormen van dienstverlening. En 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 maandelijks het aantal gewerkte uren in rekening voor de tijd die wij hebben besteed aan werkzaamheden ten behoeve van u.
  - 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 ontvangen wij een vergoeding van de financiële instelling die uw financieel product aanbiedt. Op uw verzoek zullen wij inzage in deze vergoeding geven. Voor de werkzaamheden voor bepaalde producten, zoals bijvoorbeeld uw hypothecair of consumptief krediet of uw arbeidsongeschiktheidsverzekering, geldt een provisieverbod en is er dus geen sprake van provisie. Hiervoor wordt een afspraak gemaakt zoals genoemd bij "uur- of vast tarief".
- 12.2 Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan u door. Indien schriftelijk met u overeengekomen zijn wij gerechtigd onze tarieven jaarlijks te verhogen (indexeren). Wij baseren ons daarbij op het Consumentenprijsindexcijfer ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- 12.3 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.
- 12.4 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. U moet dan ook buitengerechtelijke incassokosten betalen.
- 12.5 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.
- 12.6 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.
- 12.7 Indien u de opdracht tussentijds beëindigt en wij inmiddels werkzaamheden hebben verricht, zullen wij - bij een betaling tegen een vast tarief - kosten in rekening brengen.

## **13. Afspraken over onze aansprakelijkheid**

- 13.1 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 wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Deze aansprakelijkheid is echter altijd beperkt tot maximaal het totale honorarium dat wij u voor de betreffende opdracht in rekening gebracht hebben en u aan ons heeft betaald. Wanneer wij u geen honorarium voor onze dienstverlening in rekening hebben gebracht, is onze aansprakelijkheid beperkt tot – indien van toepassing - de jaarpremie van het financiële product waar uw aanspraak betrekking op heeft. Op uw verzoek verstrekken wij aan u nadere informatie over onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

- 13.2 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, ook niet op grond van onrechtmatige daad.
- 13.3 Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van u of van derden:
- als gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat door u verstrekte informatie;
  - die voortvloeit uit fouten in door ons gebruikte software;
  - 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 door u overeengekomen financieringsvoorbehoud 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.
- 13.4 Voorts is de aansprakelijkheid beperkt tot de directe schade van de opdrachtgever, zodat indirecte schade waaronder begrepen bedrijfsschade, gevolgschade, gedeelde winst e.d. niet voor vergoeding in aanmerking komt onder de verwerking van dit artikel wordt ook een nalaten begrepen.
- 13.5 Het is mogelijk dat de personen die in verband met de uitvoering van de opdracht van een cliënt worden ingeschakeld, hun aansprakelijkheid in verband daarmee willen beperken. Borgdorff stelt zich op het standpunt, en bedingt zo nodig bij deze, dat alle haar gegeven opdrachten van cliënten de bevoegdheid inhouden om een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking mede namens cliënten te aanvaarden.
- 13.6 Niet alleen Borgdorff, maar ook alle personen die bij de uitvoering van enige opdracht van cliënt zijn ingeschakeld, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen. Hetzelfde zal gelden voor vroegere medewerkers met inbegrip van hun eventuele erfgenamen, indien zij aansprakelijk worden gehouden nadat zij het kantoor van Borgdorff hebben verlaten.
- 13.7 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van cliënten.
- 13.8 Het in verband met een opdracht gevormde dossier door Borgdorff zal gedurende zeven jaar worden bewaard, waarna Borgdorff bevoegd is het betreffende dossier te vernietigen.

#### **14. Wat moet u doen als u een klacht heeft?**

- 14.1 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.
- 14.2 Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.003884. Kunnen wij uw klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kunt u de klacht voorleggen aan het Kifid, maar natuurlijk ook aan de burgerlijke rechter.
- 14.3 Het staat u natuurlijk altijd vrij om uw klacht of geschil aan een rechter voor te leggen.

#### **15. Binnen welke termijn moet u klagen?**

- 15.1 Heeft u een klacht met betrekking tot door ons verrichte werkzaamheden? Of over de hoogte van de door ons in rekening gebrachte bedragen? Dan moet u dat schriftelijk doen binnen één jaar nadat u het advies, de stukken, informatie of factuur waarop uw klacht betrekking heeft, heeft ontvangen. Na die termijn vervalt uw recht om ons aan te spreken.
- 15.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden die u heeft in verband met door ons verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval twee jaar na het moment waarop u bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden, onverminderd het bepaalde in lid 1.

## **16. Bescherming van uw persoonsgegevens**

- 16.1 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. Wel kunnen wij u algemene brochures of nieuwsbrieven toesturen. Dit in verband met onze wettelijke zorgplicht. 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.
- 16.2 Heeft u er bezwaar tegen dat wij uw persoonsgegevens in een mailinglijst opnemen? Laat ons dat dan schriftelijk weten.

## **17. Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen**

- 17.1 Wij hebben de mogelijkheid om de inhoud van deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In het geval wij tot wijziging overgaan, laten wij u dat weten en sturen wij u de aangepaste algemene voorwaarden. U mag binnen 30 dagen na de datum waarop u in kennis bent gesteld van de betreffende wijzigingen bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. Wij zullen dan met u in overleg treden over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Wanneer u geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden, dan gelden deze vanaf de door ons genoemde datum.
- 17.2 Deze Algemene Voorwaarden prevaleren altijd boven eventueel tevens van toepassing zijnde andere Algemene Voorwaarden.