

## Algemene Voorwaarden HVB-Hypotheken

### Artikel 1 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Dienstverlening van HVB-Hypotheken.
2. Onder de dienstverlening wordt verstaan alle door HVB-Hypotheken ten behoeve van de klant uit te voeren werkzaamheden waartoe door de klant opdracht is gegeven en de daarbij te verwachten of samenhangende werkzaamheden.
3. Onder klant wordt verstaan de natuurlijke of rechtspersoon die aan HVB-Hypotheken een mondelinge dan wel schriftelijke opdracht tot Dienstverlening verstrekt.

### Artikel 2 Uitvoering van de werkzaamheden

1. HVB-Hypotheken bepaalt de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd.
2. Een overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat HVB-Hypotheken een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. HVB-Hypotheken is bevoegd om aan haar verstrekte opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.
3. HVB-Hypotheken zal de werkzaamheden naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren doch kan niet instaan voor het bereiken van enig resultaat.
4. HVB-Hypotheken is niet verantwoordelijk voor het bewaken van termijnen in overeenkomsten waarbij de klant zelf partij is.
5. De door HVB-Hypotheken namens financiële instelling aan de Klant gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling.
6. Aan door HVB-Hypotheken voor de Klant gemaakte berekeningen kan de klant geen rechten ontlenuen. Het betreft o.a. berekeningen met betrekking tot afkoopwaardes, boeterentes, de kosten van een financieel product, de eventuele doorwerking daarvan in de maandlast en eventuele fiscale gevolgen. De berekeningen zijn voorlopig en indicatief en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse wijzigingen. Berekeningen zijn bovendien geen aanbod in de zin van het Burgerlijk Wetboek en kunnen dan ook niet als zodanig door de Klant worden geaccepteerd.
7. Door HVB-Hypotheken verstrekte adviezen zijn slechts momentopnames en gebaseerd op de op dat moment geldende wet- en regelgeving.

### Artikel 3 Informatie

1. De klant zal steeds tijdig alle relevante informatie en documenten verstrekken die HVB-Hypotheken of een financiële instelling nodig heeft voor een correcte uitvoering van de werkzaamheden.
2. De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan HVB-Hypotheken verstrekte gegevens of informatie.
3. Indien HVB-Hypotheken bij de uitvoering van de werkzaamheden, een voor de Klant (redelijkerwijs) kenbare vergissing maakt, is deze gehouden

HVB-Hypotheken daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing ontdekt. Indien de Klant de vergissing, die hij heeft ontdekt of redelijkerwijs had dienen te ontdekken, nalaat bij HVB-Hypotheken te melden, is HVB-Hypotheken voor de schade niet aansprakelijk.

4. De klant dient HVB-Hypotheken over relevante wijzigingen, die zich op enig moment in zijn persoonlijke situatie voordoen en waarvan hij redelijkerwijs kan weten dat deze van invloed zijn op het advies, in te lichten.
5. HVB-Hypotheken kan enkel aan de op haar rustende zorgplicht voldoen en haar werkzaamheden naar behoren uitvoeren indien de Klant het bepaalde in dit artikel naleeft.

#### Artikel 4 Vergoeding

1. Voor de dienstverlening is de klant aan HVB-Hypotheken een vergoeding verschuldigd overeenkomstig de bij HVB-Hypotheken gebruikelijke tarieven en berekeningsmethodieken, zoals aan de Klant nader bekend zijn of zullen worden gemaakt.
2. Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan de Klant doorberekend.
3. HVB-Hypotheken is gerechtigd haar tarieven tussentijds te wijzigen.
4. Facturen van HVB-Hypotheken dienen, rechtstreeks dan wel via tussenkomst van een door de klant aangewezen notaris, door de Klant te worden betaald binnen de in de factuur genoemde betalingstermijn op de door HVB-Hypotheken voorgeschreven wijze.
5. Indien de Klant zich op de onjuistheid van de factuur beroept laat dit onverlet diens verplichting om tenminste te onbetwiste deel van de factuur te betalen.
6. Indien een factuur, ondanks een betalingsherinnering, niet wordt voldaan, is de Klant over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd alsmede buitengerechtelijke incassokosten.
7. Verrekening door de Klant van een door HVB-Hypotheken in rekening gebrachte vergoeding met een door de Klant gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door Klant in verband met een door hem gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door HVB-Hypotheken uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
8. Door de Klant gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare bedragen die het langst open staan.

#### Artikel 5 Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van HVB-Hypotheken, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van HVB-Hypotheken wordt uitgekeerd, inclusief een te dragen eigen risico.
2. In het geval de bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering geen dekking biedt, is de aansprakelijkheid van HVB-Hypotheken beperkt tot maximaal het bedrag dat HVB-Hypotheken op grond van artikel 4 heeft ontvangen of nog zou ontvangen (provisie en/of fee) ter zake van de door HVB-Hypotheken verrichte werkzaamheden waarop de schade veroorzakende gebeurtenis betrekking heeft of verband houdt.

3. HVB-Hypotheken is jegens de Klant uitsluitend aansprakelijk voor een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht tot dienstverlening voor zover de tekortkoming bestaat in het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop bij de uitvoering van de Dienstverlening door de Klant mocht worden vertrouwd. HVB-Hypotheken is nimmer aansprakelijk voor:
  - a. Bij de Klant of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige informatie door de Klant aan HVB-Hypotheken of anderszins het gevolg is van het handelen of nalaten van de klant;
  - b. Welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door HVB-Hypotheken gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij en voor zover de leverancier van die computerprogrammatuur aansprakelijkheid jegens HVB-Hypotheken heeft aanvaard en de schade aan haar vergoed;
  - c. Indirecte schade zoals gevolgschade, gedeerde winst, gemiste besparingen en/of teleurgestelde verwachtingen;
  - d. Tegenvallende beleggingsresultaten;
  - e. Bij de Klant of derden ontstane schade die het gevolg is van niet, niet tijdig of niet volledig voldoen door de Klant aan verplichtingen die hem zijn opgelegd door de financiële instelling waar het financiële product, door tussenkomst van HVB-Hypotheken, is aangevraagd of afgesloten;
  - f. Bij de Klant of derden ontstane schade die het gevolg is van het handelen of nalaten van een financiële instelling waar met tussenkomst van HVB-Hypotheken, een financieel product is aangevraagd of afgesloten voor de Klant;
  - g. Bij de Klant of derden ontstane schade als gevolg van het verlopen van termijnen opgenomen in overeenkomsten waarbij de Klant partij is.
4. Het in lid 3 bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van HVB-Hypotheken voor schade welke is veroorzaakt door de opzet of grove schuld van HVB-Hypotheken.
5. Alle aanspraken tot vergoeding van schade vervallen na verloop van één jaar na het moment waarop de fout die aan de vordering ten grondslag wordt gelegd, werd ontdekt of redelijkerwijs had moeten worden ontdekt.

#### Artikel 6 Verwerking gegevens

1. HVB-Hypotheken zal de door of namens Klant verschaftte gegevens en informatie behandelen conform het gestelde in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2. De door de Klant aan HVB-Hypotheken verstrekte gegevens en informatie zullen door HVB-Hypotheken niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de aan haar verstrekte opdracht of door haar aan de Klant te verzenden correspondentie, mailingen etc., behoudens voor zover HVB-Hypotheken op grond van wet of openbare orde verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken tot wanneer HVB-Hypotheken voor zichzelf optreedt in een (gerechtelijke) procedure.
3. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van HVB-Hypotheken is het de Klant niet toegestaan de inhoud van adviezen en/of

andere (schriftelijke) uitlatingen van HVB-Hypotheken openbaar te maken dan wel anderszins aan derden ter beschikking te stellen behoudens voor zover dit geschiedt ter inwinning van een deskundig en onafhankelijk oordeel over de werkzaamheden van HVB-Hypotheken n.a.v. een tussen de Klant en HVB-Hypotheken gerezen geschil.

4. Indien de Klant bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglijst e.d. van HVB-Hypotheken, zal HVB-Hypotheken de betreffende gegevens op eerste schriftelijke verzoek van de Klant uit het betreffende bestand verwijderen. Een en ander laat onverlet de informatievoorziening waartoe HVB-Hypotheken wettelijk verplicht is; bijv. naar aanleiding van wezenlijke wijzigingen in de kenmerken van de ten behoeve van de Klantafgesloten financiële producten.

#### Artikel 7 Externe kosten

Door derde(n) gemaakte kosten voor bijvoorbeeld taxatie of het stellen van een bankgarantie zullen door de derde(N) rechtstreeks bij de Klant in rekening worden gebracht. Deze kosten maken geen deel uit van de feevergoeding die HVB-Hypotheken bij de klant in rekening brengt.

#### Artikel 8 Overmacht

HVB-Hypotheken is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor HVB-Hypotheken redelijkerwijs niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van HVB-Hypotheken ontstane veranderingen in de bij het aangaan van de verplichtingen bestaande omstandigheden.

#### Artikel 9 Rechtskeuze

Op alle vorderingen is Nederlands rechts van toepassing. Alleen de Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen HVB-Hypotheken en haar contractspartij.

#### Artikel 10 Klachten

1. Een klacht met betrekking tot de Dienstverlening of de vergoeding dient op straffe van verval van alle aanspraken binnen 30 dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover Cliënt klaagt, dan wel, indien Cliënt aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, binnen 30 dagen na de ontdekking van het gebrek, schriftelijk aan HVB-Hypotheken te worden kenbaar gemaakt.
2. Een klacht schort de betalingsverplichting van Cliënt niet op, behoudens voor zover aan HVB-Hypotheken aan Cliënt te kennen heeft gegeven dat hij de klacht gegrond acht.
3. In geval van een terecht uitgebrachte klacht heeft HVB-Hypotheken de keuze tussen aanpassing van de in rekening gebrachte vergoeding, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de desbetreffende werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de Opdracht tegen een restitutie van de door Cliënt reeds betaalde vergoeding naar evenredigheid.
4. Klachten met betrekking tot de Dienstverlening van HVB-Hypotheken dienen telefonisch en/of schriftelijk bij uw adviseur gemeld te worden. HVB-Hypotheken zal een dergelijke klacht met gebruik van de bij haar

geldende interne klachtenregeling behandelen. Het staat de Cliënt vrij de klacht voor te leggen aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening, dan wel de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, beiden verbonden aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.