

Voorwaarden Hypotheekadvies van de Consumentenbond

1 Algemeen

1. Onder Klant wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan, natuurlijke personen en zelfstandigen zonder medewerkers, die Opdracht verleent aan de Consumentenbond.
2. Onder Hypotheekadvies van de Consumentenbond wordt verstaan de onderneming, opdrachtnemer van de Klant, die wordt gedreven door de Consumentenbond, statutair gevestigd te Den Haag en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 40409495 0000 AFM-nr. 12020656.
3. Onder Opdracht wordt verstaan de (mondelijke) overeenkomst van opdracht, waarbij de Klant als opdrachtgever aan de Consumentenbond als opdrachtnemer, de opdracht geeft tot Dienstverlening;
4. Onder Dienstverlening wordt verstaan alle werkzaamheden die de Consumentenbond ten behoeve en in opdracht van de Klant verricht op het gebied van financieel advies en bemiddeling, inzake de (mogelijke) levering van financiële producten en/of diensten door een financiële instelling anders dan de Consumentenbond aan de Klant.

2 Toepasselijkheid

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op de alle aanvragen, offertes en werkzaamheden en/of diensten op het gebied van het adviseren/bemiddelen in financiële producten door de Consumentenbond.
2. Deze Voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele latere Overeenkomsten tussen de Consumentenbond en de Klant, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen. In geval van tegenstrijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst zal de volgende voorrangregeling gelden:
 1. De Overeenkomst c.q. het door de Consumentenbond schriftelijk of elektronisch geaccepteerde formulier van Opdracht.
 2. Deze Voorwaarden.
 3. Het dienstverleningsdocument.
 4. Eventuele andere documenten behorende bij de Overeenkomst.
3. Van deze voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts van kracht indien en voor zover de Consumentenbond deze uitdrukkelijk en schriftelijk aan de Klant heeft bevestigd.
4. Indien enig beding van deze voorwaarden of van de opdracht, nietig zou zijn of vernietigd wordt, blijft de Opdracht voor het overige zoveel mogelijk in stand en zal het betreffende beding in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zoveel mogelijk benadert.

3 Gegevens en informatie

1. De Consumentenbond is slechts gehouden tot (verdere) uitvoering van de Opdracht als Klant alle verlangde gegevens en informatie tijdig heeft verstrekt.
2. De Klant is gehouden de Consumentenbond ongevraagd te informeren over alle feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de Opdracht van enig belang kunnen zijn.
3. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan de Consumentenbond verstrekte gegevens en informatie.
4. Indien de door de Klant verschafte informatie niet tijdig verstrekt, niet deugdelijk of niet volledig is, kan de Consumentenbond de Dienstverlening opschorten.

4 Uitvoering van de opdracht

1. De Consumentenbond bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de Dienstverlening wordt uitgevoerd, maar neemt daarbij de door de Klant kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht.
2. De Consumentenbond zal de Dienstverlening naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren. De Consumentenbond kan daarbij niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat.
3. Termijnen waarbinnen de Dienstverlening dient te zijn voltooid zijn slechts fatale termijnen indien dat schriftelijk is overeengekomen. De Consumentenbond attendeert Klanten wel op deze termijnen. De Consumentenbond is niet verantwoordelijk voor het bewaken van termijnen in overeenkomsten waarbij de Klant partij is en uitsluitend zelf invloed heeft op het halen van de gestelde termijn, zoals termijnen van ontbindende voorwaarden in een koop aanneemovereenkomst.
4. De door financiële instellingen gedane offertes en aanbiedingen die door de Consumentenbond aan de Klant worden overhandigd zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling.
5. De Klant kan geen rechten ontlenen aan berekeningen die door de Consumentenbond ten behoeve van de Klant worden vervaardigd. Deze berekeningen kunnen onder andere betrekking hebben op de kosten van een financieel product, de doorwerking daarvan in de maandlasten van de Klant, eventuele fiscale gevolgen alsmede de gevolgen van het zich voordoen van omstandigheden zoals arbeidsongeschiktheid of overlijden. Al deze berekeningen zijn voorlopig en indicatief en kunnen tussentijds wijzigen als gevolg van wijzigingen in rentes en/of de premies.

5 Verwerking gegevens

1. De Consumentenbond zal de door of namens de Klant verstrekte gegevens en informatie behandelen conform het gestelde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zie onze [Privacyverklaring](#) voor een uitgebreide uitleg over hoe wij met persoonsgegevens omgaan.

6 Vergoeding

1. Voor de Dienstverlening is de Klant aan de Consumentenbond een vergoeding verschuldigd overeenkomstig de gebruikelijke tarieven en werkwijzen, zoals aan de Klant nader bekend is en/of zal worden gemaakt. De vergoeding kan geheel of gedeeltelijk deel uitmaken van een door een financiële instelling, anders dan de Consumentenbond in rekening te brengen bedrag. Het is mogelijk om een Opdracht tussentijds op te zeggen. In dat geval is de Klant de Consumentenbond een vergoeding verschuldigd op basis van verrichte werkzaamheden.

2. Betaling van de vergoeding zoals bedoeld in artikel 6.1 kan plaatsvinden op verschillende wijzen, zoals een betaling door de notaris die door de Klant is aangewezen en/of een betaling middels een factuur die Consumentenbond aan de Klant verstrekt.
3. Indien betaling zoals beschreven in artikel 6.2 niet kan plaatsvinden zal de Consumentenbond de Klant daarvan in kennis stellen, waarna binnen 7 dagen alsnog betaling dient plaats te vinden.

7 Klachten

1. Een klacht met betrekking tot de Dienstverlening of de vergoeding dient binnen 30 dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover de Klant klaagt, dan wel, indien de Klant aantoonbaar dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, binnen 30 dagen na de ontdekking van het gebrek, schriftelijk aan de Consumentenbond te worden kenbaar gemaakt.
2. Een klacht schort de betalingsverplichting van de Klant niet op, behalve als de Consumentenbond aan de Klant te kennen heeft gegeven dat hij de klacht gegrond acht.
3. In geval van een terechte klacht heeft Hypotheekadvies van de Consumentenbond 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 de Klant reeds betaalde vergoeding naar evenredigheid.
4. Klachten met betrekking tot de Dienstverlening van de Consumentenbond dienen telefonisch en/of schriftelijk bij de Consumentenbond gemeld te worden. De Consumentenbond zal een dergelijke klacht via haar interne klachtenregeling behandelen. Het staat de Klant vrij de klacht voor te leggen aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening, dan wel de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, beiden verbonden aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

8 Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van de Consumentenbond is beperkt tot het bedrag per aanspraak van 2.500.000 euro dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de Consumentenbond wordt uitgekeerd.
2. De Consumentenbond is jegens de Klant in alle gevallen uitsluitend aansprakelijk voor een tekortkoming in de uitvoering van de Opdracht voor zover de tekortkoming bestaat uit het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop bij de uitvoering van de Opdracht mag worden vertrouwd. De Consumentenbond is evenwel niet aansprakelijk voor:
 1. bij de Klant of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door de klant aan Hypotheekadvies van de Consumentenbond of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van de Klant;
 2. bij de Klant of derden ontstane schade die het gevolg is van het niet, niet tijdig of niet volledig voldoen door de Klant aan verplichtingen die aan hem worden opgelegd door financiële instellingen anders dan Hypotheekadvies van de Consumentenbond, waaronder uitdrukkelijk begrepen de betaling van rente en/of premies;
 3. bij de Klant of derden ontstane schade die het gevolg is van resultaten welke worden behaald op beleggingen in verband met een door de Klant afgesloten (hypothecair) product;
 4. bij de Klant of derden ontstane schade die het gevolg is van fouten in door de Consumentenbond gebruikte software of computerprogrammatuur;
 5. bij de Klant of derden ontstane schade als gevolg van het verlopen van termijnen opgenomen in overeenkomsten waarbij de Klant partij is en zelf uitsluitend invloed heeft gehad op het verlopen van de termijn;

6. De op de website(s) weergegeven informatie wordt door de Consumentenbond met zorg samengesteld, maar voor de juistheid of volledigheid kan de Consumentenbond niet instaan. De op deze websites weergegeven informatie is uitsluitend ter indicatie en kan door de Consumentenbond zonder voorafgaande aankondiging op ieder moment worden gewijzigd. De Consumentenbond aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de inhoud van deze website en de daarop weergegeven informatie, noch voor de juistheid en/of volledigheid daarvan. Aan de op deze website weergegeven gegevens kunnen geen rechten worden ontleend. De Consumentenbond kan niet garanderen dat de website foutloos of ononderbroken functioneert;
7. De Consumentenbond stelt de Klant op deze website in de gelegenheid om diverse berekeningen uit te voeren. Deze berekeningen worden uitgevoerd op basis van algemene uitgangspunten en door de Klant ingevoerde gegevens en kunnen afwijken van de voor de Klant geldende omstandigheden. De uitkomsten van de berekeningen zijn uitsluitend ter indicatie en daaraan kunnen geen rechten worden ontleend. De Consumentenbond aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de werking van de berekeningen, dan wel voor de uitkomst daarvan;
8. bij de Klant of derden ontstane indirecte- of gevolgschade.
3. De in het artikel 8.3 vermelde uitsluitingen van de aansprakelijkheid van de Consumentenbond gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld.
4. Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen twaalf maanden nadat de Klant de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken bij de Consumentenbond te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt.

9 Vervaltermijn

1. Voor zover in deze voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten van de klant uit welken hoofden ook jegens de Consumentenbond in verband met het verrichten van werkzaamheden de Consumentenbond in ieder geval na één jaar na het moment waarop de Klant bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten.

10 Overmacht

1. De Consumentenbond is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van de Consumentenbond ontstane wijzigingen in de bij het aangaan van de Opdracht bestaande omstandigheden. Onder overmacht dient mede, maar niet uitsluitend te worden verstaan stakingen, oproer, brand, (langdurige) uitval van computerprogrammatuur of internetverbinding en vertraagde levering aan de Consumentenbond door leveranciers.

11 Rechts- en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten tussen de klant en de Consumentenbond is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Alle uit deze voorwaarden en/of uit de Overeenkomst voortvloeiende geschillen worden berecht door de bevoegde rechter in Den Haag.

12 Wijzigingen voorwaarden en slotbepalingen

1. De Consumentenbond is bevoegd in deze voorwaarden eenzijdig wijzigingen aan te brengen. Klanten zullen van deze wijzigingen op de hoogte worden gesteld. Indien de Klant het niet eens is met een wijziging, krijgt deze de mogelijkheid om op te zeggen. Wijzigingen van de voorwaarden worden bekendgemaakt op de website of via de factuur.
2. 14 (veertien) dagen na bekendmaking ervan treden wijzigingen van de voorwaarden in werking tenzij een andere termijn wordt aangegeven.
3. Deze voorwaarden zijn vermeld op de website van de Consumentenbond (www.hypotheekadviesconsumentenbond.nl). Zij worden tevens op verzoek kosteloos toegezonden door de Consumentenbond.
4. Indien één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden en/of de Overeenkomst bij gerechtelijke uitspraak of anderszins niet toepasselijk worden verklaard, laat dit de toepasselijkheid van alle overige bepalingen onverlet. Ter vervanging zullen er (een) nieuwe bepaling(en) worden vastgesteld, waarmee zoveel als rechtens mogelijk aan de bedoeling van de oorspronkelijke voorwaarden en/of Overeenkomst gestalte zal worden gegeven.
5. Wijzigingen in de bevoegdheid van de Klant, van zijn vertegenwoordigers of gemachtigden zullen, ook al heeft inschrijving daarvan in openbare registers plaatsgevonden, tegenover de Consumentenbond eerst van kracht worden nadat de Consumentenbond daarvan schriftelijk door de Klant in kennis is gesteld.
6. De Klant is verplicht van iedere (voorgenomen adreswijziging en/of wijziging van (facturatie)gegevens onverwijld schriftelijk mededeling te doen aan de Consumentenbond.
7. De Klant dient ingeval van een (mogelijk) faillissement, surseance van betaling of schuldsaneringsregeling de Consumentenbond hiervan onmiddellijk in kennis te stellen.