



Dit document bestaat uit de onderdelen dienstenwijzer, dienstverleningsdocument en algemene voorwaarden AFAC BV
Revisiedatum 01-11-2011

Dienstenwijzer

AFAC BV STEEG 1 6086 EJ NEER

Voicemail 0475-594990
FAX 0475-595484
E-MAIL info@afac.nl
WEBSITE www.afac.nl
KVK 13032853
TEL. SCHADEHULP 24/24 0314-620480

Huis en Gezin (bedrijfsonderdeel van AFAC BV)

Voicemail 0475-594990
TWITTER @harriesmits
E-MAIL info@huisengezin.nl
WEBSITE www.huisengezin.nl

Geachte cliënt,

Hier treft u informatie aan over de dienstverlening van AFAC BV. Dit in overeenstemming met de eisen die de WFT (Wet Financieel Toezicht) aan ons stelt.

Aard van onze dienstverlening

Na controle op onder meer kennis, kwaliteit, integriteit, bedrijfsvoering en transparantie door de AFM (Autoriteit Financiële Markten) hebben wij de WFT-licenties (No.12009473) ontvangen om te bemiddelen en te adviseren in:

- Betaal- spaar- en beleggingsrekeningen
- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Hypothecair Krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Spaarrekeningen
- Banksparen

Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt per post, voicemail, en email contact met ons opnemen. Email heeft de uitdrukkelijke voorkeur.

Financieel belang

Geen enkele verzekeringsmaatschappij, hypotheekverstrekker, pensioenfonds of bank heeft een financieel belang in AFAC BV.

Adviesvrij

Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende financiële instellingen te adviseren. Wij zijn onafhankelijk en dus niet gebonden aan enige bank, financierings- of verzekeringsmaatschappij. Dat betekent niet dat wij met alle financiële instellingen zaken doen. Wij geven de voorkeur aan partners met een Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen doelstelling. Wij onderschrijven het manifest van MVO Nederland.

Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep financiële instellingen. Doordat wij voortdurend in contact zijn met nieuwe aanbieders wijzigt deze lijst regelmatig. Ook door fusies en overnames bij deze instellingen kan deze lijst wijzigen. Voor spaarrekeningen en betaalrekeningen hebben we een exclusieve overeenkomst met Regiobank. Regiobank heeft hiervoor een eigen Dienstenwijzer.

Wijze van beloning

Wij werken op basis van uurtarief.

De kosten van onze werkzaamheden kunnen ook worden gefinancierd door de financiële instelling die u het gekozen financieel product verschaft (provisie). Bij (schade)verzekeringen is dit vaak het geval.

Transparantie :

AFAC voert digitale dossiervorming. Al uw gegevens zijn inzichtelijk via Flexdocs op www.afac.nl. U krijgt een speciale toegangscode. Als er zaken niet overeenkomstig uw wensen zijn of u aanvullingen heeft kunt u die via een speciaal contactformulier melden. U heeft altijd één op één dezelfde gegevens als AFAC. Het gebruik van Flexdocs is kosteloos voor onze klanten. U kunt hier ook gratis kopieën van voor u belangrijke documenten op laten slaan, zoals diploma's, akten, identiteitsbewijzen,

aanbevelingsbrieven enzovoort.

Wat verwachten wij van u?

1.
U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste en volledige gegevens en / of wijzigingen verstrekt. Dit is in uw eigen belang.
Mocht achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden een verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
Onder wijziging van persoonlijke en financiële situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. Na een dergelijke wijziging kan er een vernieuwd advies nodig zijn waar u ons om kunt verzoeken.

2.
Het controleren van de ontvangen stukken.
Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in de communicatie fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen en klopt de dekking?
Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, stuurt u dan een email of belt u ons even. Wij gaan voor u corresponderen en zullen zo nodig laten corrigeren.

Beëindiging relatie

1.
U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor schriftelijk te beëindigen.
2.
Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

Betalingen van premie, rente aflossing en dergelijke.

Betalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Bij elke polis, krediet of andere dienst wordt aangegeven welke incasso-methode zal worden gevolgd.

Afspraken rondom betalingen

Het is belangrijk dat u de premie, rente, aflossingen en dergelijke tijdig betaalt.
Indien u niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Bij achterstanden bij krediet of hypotheek kan een slechte BKR notering volgen. Ook kunnen dan alsnog de verschuldigde bedragen gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u de verzekeraar of bank dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

Klachten?

1. Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, of van een andere financiële instelling verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk eerst mondeling en daarna eventueel schriftelijk over te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht wordt deze zo snel mogelijk behandeld via onze officiële klachtenprocedure, waarna wij met u in overleg treden.
3. Mocht u echter menen dat wij onvoldoende aandacht besteden aan uw klacht, dan kunt u zich wenden tot:

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoonnummer 0900 - 355 22 48, www.kifid.nl.

Dienstverleningsdocument

Op grond van de Wet financieel toezicht (WFT) zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een (financiële) overeenkomst / opdracht tot dienstverlening onderstaande informatie te verstrekken.

Onze werkwijze ;

- Wij maken tijdens een eerste gesprek kennis met elkaar;
- U geeft hierin aan waarvoor u ons wilt inschakelen;
- Wij presenteren u onze werkwijze en geven hierbij aan wat wij voor u kunnen betekenen
- U bepaalt of u akkoord gaat met onze werkwijze

In onze werkwijze hechten wij grote waarde aan persoonlijk contact met u en financieel advies op maat. Tevens bent u bij ons altijd verzekerd van echt onafhankelijk en deskundig advies.

Gedragcode;

Wij verklaren ons in ons dagelijks handelen te laten leiden door onderstaande uitgangspunten:

- Wij bieden onze cliënten adviezen die naar onze eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt;
- Wij houden in onze adviezen rekening met de belangen van onze cliënten op langere termijn, voor zover wij hiermee bekend zijn of deze kunnen veronderstellen;
- Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze cliënten. Ook niet in het geval de cliënt hier expliciet om vraagt en ons juridisch vrijwaart van eventuele gevolgen;
- Bij het afsluiten van een financieel product of tijdens de looptijd van dit product of indien een beroep gedaan wordt op dit financiële product werken wij op geen enkele wijze mee aan het bewust verstrekken van verkeerde informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen;
- Wij behandelen en beschouwen alle gegevens van onze cliënten als strikt vertrouwelijk. Informatie over en van cliënten wordt door ons uitsluitend gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt ons heeft toevertrouwd;
- In ons dagelijks handelen zijn wij ons er terdege van bewust dat wij een vertrouwensfunctie vervullen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar de gehele branche van financiële dienstverlening kan schaden.

Provisietransparantie;

Tenzij anders overeengekomen ontvangen wij bij eenvoudige schadeverzekeringen een provisie van de verzekeringsmaatschappij. Provisie zorgt ervoor dat wij gedurende de looptijd van uw schadeverzekering uw mutaties in dossier kunnen bijhouden en schades kunnen regelen. Wij zorgen ervoor dat onze medewerkers qua vakkennis bijblijven en alle diensten aan u blijven leveren die nodig zijn om de bij ons ondergebrachte diensten bij te houden in dossier.

Wij hebben een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten. Hierbij hanteren wij de volgende begripsomschrijvingen;

Inventariseren: wij vergaren informatie over uw wensen en behoeften ('eenvoudige inventarisatie'). Als het nodig is zullen we verder gaan en aanvullende informatie vergaren over uw financiële positie, ervaring en risicobehoeft ('uitgebreide inventarisatie')

Adviseren: een financieel advies moet invulling geven aan uw wensen, doelstellingen en mogelijkheden. Wij zullen het advies schriftelijk motiveren en /of aan u uitleggen.

Execution only. Wij voeren alleen uw opdracht uit en adviseren hierbij niet. U bent zelf en alleen verantwoordelijk voor de inhoud van uw beslissing.

Bemiddelen: Wij behartigen uw belangen bij het afsluiten van een verzekering, een krediet of een spaar-/beleggingsrekening ter invulling van het advies. Wij behartigen uw belangen in geval van schade en controleren de documenten. Wij hebben, per productcategorie, meerdere mogelijkheden om met aanbieders tot zaken te komen.

Nazorg: Het is belangrijk wijzigingen in een product of in uw positie tijdig te signaleren. Verzekeringen en kredieten lopen ook een keer af of behoeven tussentijds wijziging. Dit zijn belangrijke momenten om met elkaar te overleggen. Wij verwachten **uitdrukkelijk** dat u dan contact met ons opneemt. U kunt ons dan een aanvullende opdracht geven tot wijziging of aanvulling. Daarnaast behartigt AFAC namens u uw belangen bij de verzekeraar(s) in geval van schade en controleert AFAC de polisdocumenten.

AFAC hanteert de volgende vergoedingsmethodieken;

| Dienst | Indicatie advies en bemiddelen | Indicatie nazorg | Provisie | Advies tarief *) | Administratie tarief *) |
|---|--------------------------------|---------------------|---|------------------|-------------------------|
| Advies en bemiddeling hypothecair krediet op basis van uurtarief | 20-30 uur | ½-2 uur per mutatie | | € 130 /uur | € 60 /uur |
| Advies en bemiddeling eerste hypothecair krediet op basis van vast tarief | | | | € 3500 | |
| Advies en bemiddeling tweede hypothecair krediet (nieuwe klant) op basis van vast tarief | | | | € 1800 | |
| Advies en bemiddeling tweede hypothecair krediet (bestaande klant) op basis van vast tarief | | | | € 1350 | |
| Advies en bemiddeling hypothecair krediet inzake ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid op basis van vast tarief | | | | € 1200 | |
| Advies en bemiddeling hypothecair krediet inzake (echt)scheiding op basis van vast tarief | | | | € 1500 | |
| Advies en bemiddeling hypothecair krediet inzake overbrugging op basis van vast tarief | | | | € 600 | |
| Levensverzekeringen | 6-10 uur | ½-4 uur per mutatie | | € 130 /uur | € 60 /uur |
| Invalideitsverzekeringen | 6-15 uur | ½-6 uur per mutatie | | € 130 /uur | € 60 /uur |
| Schadeverzekeringen | | ½-4 uur per jaar | 10-27,5% premie | | |
| Consumptief krediet | | ½-2 uur per jaar | 0,5-2,4% doorloop over uitstaande saldo | | |

***) Voor tarieven geldt dat deze exclusief 19%BTW zijn. Indien een advies onderdeel uitmaakt van een bemiddeling voor een financieel product is dit BTW vrij.**

Inkoopcombinaties;

Voor het bemiddelen in hypotheek kunnen wij ook gebruik maken van de diensten van inkoopcombinaties. Hierdoor kunnen wij vele maatschappijen met elkaar vergelijken, rentekortingen bedingen en zodoende het meest passende advies uitbrengen. Wanneer een offerte, die via een inkoopcombinatie is aangevraagd wordt geannuleerd, worden wij soms belast door de inkoopcombinatie. Dit bedrag brengen wij in rekening aan de betreffende klant. Voor iedere offerte, die via een inkoopcombinatie is aangevraagd, die doorgang vindt en gepasseerd wordt, worden wij soms ook belast. Ook dit bedrag wordt door ons bij de betreffende klant in rekening gebracht.

| Aanvragen/offerte | Annuleren | Passeren |
|-------------------|-----------|---------------|
| € 0 tot € 450 | € 100 | € 0 tot € 595 |

Serviceproviders;

Voor verzekeringen werken wij onder andere samen met VKG, VSP, en Schadehulp. Zij ondersteunen onze polis-, schade en incasso administratie. Deze namen kunnen dus voorkomen op uw polissen. U kunt daar ook rechtstreeks schades melden.

Onze tarieven;

De advieswerkzaamheden van onze adviseurs worden op basis van een senior uurtarief van € 130, - excl. BTW (2011) in rekening gebracht.

Overige (administratieve) werkzaamheden worden op basis van ons standaard uurtarief van € 60, - excl. BTW (2011) in rekening gebracht.

Reiskosten op basis van reistijd overig tarief (€60) plus € 0,50 per km of openbaar vervoer tarief (2011).

In voorkomende gevallen is het mogelijk dat wij werken op basis van

- een vooraf vastgesteld bedrag (Fixed Fee) of
- op basis van het zogenaamde Fee Less Commission principe of
- zonder dat onze werkzaamheden doorberekend worden. (No cure no pay)

De keuze is afhankelijk van uw wensen en onze mogelijkheden. Het moet immers voor beide partijen interessant zijn om met elkaar in zee te gaan. Voorafgaande aan onze dienstverlening worden deze mogelijkheden besproken en de afspraken schriftelijk vastgelegd.

Graag verstrekken wij, op uw verzoek, na afronding van de werkzaamheden een detail overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden.

Externe kosten en de kosten voor inhuur van derden worden doorberekend.

Artikel 1: Definities

- 1.1 *AFAC B.V.:*
AFAC BV gevestigd te Neer aan de Steeg 6086 EJ, hierna te noemen: "AFAC BV".
- 1.2 *opdrachtgever:*
De natuurlijke of rechtspersoon aan wie AFAC BV enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 *opdracht:*
De door opdrachtgever aan AFAC BV verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een Financieel Product.
- 1.4 *Financieel Product:*
De hypotheek, verzekering, spaarrekening of het krediet of beleggingsobject, dan wel andere als zodanig in de zin van artikel 1:1 Wft aangewezen producten, waarover opdrachtnemer zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever zal bemiddelen.
- 1.5 *aanbieder:*
De partij bij wie het Financieel Product wordt afgesloten.

Artikel 2: Opdracht

- 2.1 Een overeenkomst tussen opdrachtgever en AFAC BV wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat AFAC BV een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. AFAC BV 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 Alle aan AFAC BV verstrekte opdrachten komen uitsluitend tot stand met AFAC BV en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van opdrachtgever is dat de opdracht door een bepaalde bij AFAC BV werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan AFAC BV verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van AFAC BV, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
- 2.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door AFAC BV opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
- 2.5 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders en/of vennoten van AFAC BV en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders/vennoten en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor AFAC BV werkzaam zijn.
- 2.6 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 AFAC BV zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van aanbieder en adviezen AFAC BV

- 3.1 Door AFAC BV namens een aanbieder aan opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende aanbieder.
- 3.2 Aan door AFAC BV 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 ontlenen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Pas wanneer een aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door opdrachtgever is geaccepteerd, kan AFAC BV een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 3.3 Door AFAC BV aan opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door opdrachtgever is geaccepteerd, kan AFAC BV een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

Artikel 4: Communicatie

- 4.1 In het geval opdrachtgever enig digitaal bericht aan AFAC BV heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht AFAC BV 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 AFAC BV verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door AFAC BV gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van AFAC BV het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van opdrachtgever toegespitst advies betreft.
- 4.3 Totdat opdrachtgever een adreswijziging aan AFAC BV heeft bekend gemaakt, mag AFAC BV erop vertrouwen dat opdrachtgever

bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

Artikel 5: Inschakeling derden

- 5.1 Het is AFAC BV toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden zullen gemoeide kosten worden doorbelast aan opdrachtgever.
- 5.2 Voor zover AFAC BV 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 van tevoren overleg plegen met opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde(n) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. AFAC BV is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 5.3 AFAC BV 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 diens dienstverlening aan opdrachtnemer toekomende honorarium kan begrepen zijn in de door opdrachtgever aan de aanbieder te betalen premies of er kan een uurtarief of vast honorarium worden overeengekomen.
- 6.2 Indien partijen hierover geen afzonderlijke afspraken hebben gemaakt, is de beloning voor opdrachtnemer inbegrepen in de door opdrachtgever aan de aanbieder te betalen premies. De aanbieder betaalt deze aan opdrachtnemer.
- 6.3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan opdrachtgever doorberekend. AFAC BV 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 AFAC BV beïnvloeden.
- 6.4 In het geval opdrachtnemer werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door opdrachtgever moet worden voldaan alvorens opdrachtnemer start met de uitvoering van de opdracht
- 6.5 Facturen van AFAC BV dienen door opdrachtgever te worden betaald binnen [*] dagen na de factuurdatum op de door AFAC BV voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.6 Indien opdrachtgever de door hem wegens afgesloten verzekeringen te betalen premies niet tijdig betaalt, kan de aanbieder de dekking onder de verzekering opschorten en in geval van schade weigeren deze te vergoeden. Indien de premie- en/of rentebetalingen betrekking hebben op een afgesloten hypotheek, kan de aanbieder bovendien besluiten tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop de afgesloten hypotheek betrekking heeft over te gaan. opdrachtnemer is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van opdrachtgever.
- 6.7 Verrekening door opdrachtgever van door AFAC BV voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen met een door opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door AFAC BV uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 6.8 Indien opdrachtgever de door AFAC BV 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 AFAC BV te voldoen kan AFAC BV de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten wordt vastgesteld op 15% van het bedrag waarvan betaling wordt gevorderd.
- 6.9 Door opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening 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.
- 6.10 Indien de kredietwaardigheid van opdrachtgever daartoe naar het oordeel van AFAC BV aanleiding geeft is AFAC BV 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

Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan opdrachtnemer die hij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de verstrekte opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie, de bedrijfsbestemming, de bedrijfsomvang, het voorraadbeheer enz. van opdrachtgever, dat opdrachtnemer haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

Opdrachtnemer kan slechts ten opzichte van opdrachtgever aan de op hem rustende zorgverplichting voldoen indien opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.

Indien voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van opdrachtnemer zijn gesteld, of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is opdrachtnemer bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de

opdracht.

Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan opdrachtnemer verschaft informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat opdrachtnemer meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de opdracht moet besteden, belast opdrachtnemer het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan opdrachtgever.

Indien achteraf blijkt dat opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan opdrachtnemer de opdracht heeft uitgevoerd, kan de aanbieder op grond van diens (algemene) polisvoorwaarden gerechtigd zijn om de verzekering of het krediet (met onmiddellijke ingang) te beëindigen, dan wel gerechtigd zijn om te besluiten niet tot vergoeding van geleden schade over te gaan.

Artikel 8: Aansprakelijkheid van AFAC BV

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van AFAC BV alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door AFAC BV bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van AFAC BV wordt uitgekeerd, inclusief het door AFAC BV 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 AFAC BV in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van AFAC BV alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door AFAC BV 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 AFAC BV geen honorarium voor haar dienstverlening aan opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van AFAC BV en de hare beperkt tot de door de aanbieder 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 AFAC BV 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 AFAC BV is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door AFAC BV gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door AFAC BV kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 8.6 AFAC BV is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door opdrachtgever aan AFAC BV verzonden (email)berichten AFAC BV niet hebben bereikt.
- 8.7 AFAC BV 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 AFAC BV, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8 AFAC BV is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbepaald is verstreken.
- 8.9 AFAC BV is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de aanbieder er niet of niet tijdig voor zorg draagt dat de voor het passeren van de hypotheekakte benodigde stukken gereed zijn en/of de geldmiddelen niet of tijdig bij de notaris in depot staan.
- 8.10 In het geval AFAC BV adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een beleggings- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft AFAC BV een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. AFAC BV is nimmer aansprakelijk voor schade zijdens opdrachtgever of derden, die direct of indirect voortvloeit uit een (tegenvallende) waardeontwikkeling van financiële producten en/of (het tegenvallen van) resultaat, rendement, rentabiliteit e.d. van financiële producten. Voorts is AFAC BV niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige aanbieder, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.
- 8.11 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van AFAC BV voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar medewerkers.
- 8.12 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met AFAC BV indien AFAC BV 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

1. AFAC BV is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor AFAC BV redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van AFAC BV ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
2. Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van AFAC BV 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 AFAC BV kan worden gevegd.

Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens

- 10.1 Door opdrachtgever aan AFAC BV verstrekte persoonsgegevens zullen door AFAC BV niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht of door haar aan de opdrachtgever te verzenden mailingen e.d., behoudens voor zover AFAC BV op grond van de wet of openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.
- 10.2 Indien opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van AFAC BV, zal AFAC BV de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

Artikel 11: Klachteninstituut

AFAC BV is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.006079. 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.

AFAC BV conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van € 25.000,- (zegge en schrijven vijftigduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft AFAC BV de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

Artikel 12: Verval van recht

- 12.1 Klachten met betrekking tot door AFAC BV 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 AFAC BV, te worden ingediend bij AFAC BV. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van opdrachtgever op.
- 12.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door AFAC BV 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

1. Op alle door AFAC BV uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.
2. In het geval de inhoud van schriftelijk tussen AFAC BV en opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
3. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden AFAC BV slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen AFAC BV en opdrachtgever zijn overeengekomen.
4. 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.
5. AFAC BV is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval AFAC BV 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 AFAC BV genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.