

Algemene voorwaarden Regio Advies Groep Dussen

1. Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?

1.1 In deze algemene voorwaarden leggen wij de afspraken vast die gelden voor onze dienstverlening, waaronder advisering en bemiddeling op het gebied van hypotheken, verzekeringen en individueel pensioen.

1.2 Deze voorwaarden bevatten onder meer bepalingen over de uitvoering van opdrachten, de informatie die wij van jou nodig hebben, de vergoeding van onze werkzaamheden, aansprakelijkheid, klachten en de verwerking van persoonsgegevens.

2. Wie zijn wij?

2.1 Wij zijn **Regio Advies Groep Dussen**, gevestigd aan **Van der Dussenlaan 6a, 4271 AP Dussen**, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer **62061887**.

2.2 Wij staan geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer **12042946**.

2.3 Wij zijn bereikbaar via:

- adres: **Van der Dussenlaan 6a, 4271 AP Dussen**
- e-mail: **mail@regioadviesgroepdussen.nl**
- telefoon: **0416 391132**

3. Begrippen

3.1 In deze voorwaarden verstaan wij onder:

- **wij / ons / onze**: Regio Advies Groep Dussen;
- **jij / je / opdrachtgever / cliënt**: de natuurlijke persoon of rechtspersoon aan wie wij een offerte hebben verstrekt, een aanbieding hebben gedaan of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten;
- **opdracht**: de door jou aan ons verstrekte opdracht om te adviseren over, te bemiddelen bij of anderszins werkzaamheden te verrichten met betrekking tot een financieel product;
- **financieel product**: onder meer een hypotheek, verzekering, krediet, spaarproduct, bankproduct, pensioenproduct of een ander financieel product waarover wij adviseren en/of waarbij wij bemiddelen;
- **financiële instelling / aanbieder**: de bank, verzekeraar, pensioenuitvoerder of andere financiële instelling die het financiële product aanbiedt;
- **advies**: een op jouw persoonlijke situatie toegespitste aanbeveling;
- **bemiddeling**: werkzaamheden gericht op het tot stand brengen van een overeenkomst tussen jou en een aanbieder.

4. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?

4.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze aanbiedingen, offertes, opdrachten, overeenkomsten, adviezen, bemiddelingswerkzaamheden en overige dienstverlening.

4.2 Deze voorwaarden gelden niet alleen voor ons kantoor, maar kunnen ook worden ingeroepen door onze bestuurders, medewerkers, ingeschakelde hulppersonen en rechtsopvolgers.

4.3 Wijkt een schriftelijke afspraak tussen jou en ons af van deze algemene voorwaarden, dan gaat die schriftelijke afspraak voor.

4.4 Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De ongeldige bepaling wordt dan vervangen door een bepaling die qua inhoud en strekking zo veel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bepaling.

4.5 Eventuele door jou gehanteerde algemene voorwaarden zijn niet van toepassing, tenzij wij die uitdrukkelijk en schriftelijk hebben aanvaard.

5. Algemene afspraken over de opdracht

5.1 Een overeenkomst tussen jou en ons komt tot stand zodra wij deze schriftelijk of elektronisch hebben bevestigd, of zodra wij met jouw instemming met de uitvoering van de opdracht zijn begonnen.

5.2 Wij mogen een opdracht zonder opgave van redenen weigeren, voor zover de wet dat toestaat.

5.3 Iedere opdracht wordt uitsluitend verstrekt aan en aanvaard door Regio Advies Groep Dussen, ook wanneer het de bedoeling is dat een specifieke persoon de werkzaamheden uitvoert.

5.4 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, rust op ons een **inspanningsverplichting** en geen resultaatsverplichting.

5.5 Door ons genoemde termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

6. Onze dienstverlening

6.1 Wij verrichten werkzaamheden op het gebied van advisering en bemiddeling in onder meer hypotheek, verzekeringen en individueel pensioen.

6.2 Voor zover van toepassing treden wij op als **zelfstandig adviseur van ASN Bank**. Dat betekent dat wij binnen de geldende samenwerking en wettelijke kaders kunnen adviseren en/of bemiddelen met betrekking tot producten van ASN Bank.

6.3 De uiteindelijke acceptatie van een aanvraag, de inhoud van het product, de rente, premie, voorwaarden en overige condities worden altijd vastgesteld door de betreffende aanbieder.

6.4 Aan een door ons uitgebracht advies kunnen geen rechten worden ontleend indien jouw persoonlijke, financiële, fiscale of juridische situatie wijzigt, of indien de aanbieder haar acceptatiebeleid, productvoorwaarden of tarieven wijzigt.

7. Inschakeling van derden

7.1 Indien dat nodig is voor een goede uitvoering van de opdracht, mogen wij derden inschakelen, zoals notarissen, taxateurs, makelaars, medisch adviseurs, accountants, fiscalisten, advocaten of andere deskundigen.

7.2 Voor zover aan het inschakelen van derden kosten zijn verbonden, kunnen wij deze aan jou doorbelasten, voor zover dat vooraf is afgesproken of redelijkerwijs noodzakelijk is.

7.3 Bij de selectie van derden zullen wij de nodige zorgvuldigheid betrachten. Wij zijn echter niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan onze zijde.

8. Aanbiedingen, offertes, berekeningen en adviezen

8.1 Offertes en aanbiedingen van aanbieders zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders blijkt uit de offerte of aanbieding zelf.

8.2 Door ons gemaakte berekeningen van maandlasten, kosten, rendementen, fiscale effecten of andere financiële gevolgen zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is vermeld dat sprake is van een definitieve berekening.

8.3 Aan prognoses of toekomstscenario's, met name bij producten met een beleggings-, rente- of investeringscomponent, kunnen geen rechten worden ontleend.

8.4 Wij zijn niet verantwoordelijk voor onjuistheden in informatie, offertes, productdocumentatie of voorwaarden die afkomstig zijn van aanbieders of andere derden.

8.5 Een advies is gebaseerd op de door jou verstrekte informatie en de op dat moment geldende wet- en regelgeving en marktomstandigheden, voor zover die redelijkerwijs voor de opdracht relevant zijn.

9. Communicatie

9.1 Wij mogen met jou communiceren per post, telefoon, e-mail, klantportaal, videobellen en andere gebruikelijke elektronische communicatiemiddelen.

9.2 Je mag er pas op vertrouwen dat een door jou verzonden elektronisch bericht ons heeft bereikt wanneer jij daarvan een ontvangstbevestiging hebt ontvangen of wanneer uit feitelijke beantwoording blijkt dat het bericht is ontvangen.

9.3 Algemene informatie op onze website, in nieuwsbrieven, brochures of andere algemene uitingen is informatief van aard en geldt niet als persoonlijk advies, tenzij wij uitdrukkelijk anders vermelden.

9.4 Wij gebruiken voor onze communicatie de contactgegevens die jij aan ons hebt verstrekt. Wijzigingen daarin moet je zo snel mogelijk schriftelijk of per e-mail aan ons doorgeven.

9.5 Aan het gebruik van elektronische communicatiemiddelen zijn risico's verbonden, zoals vertraging, onderschepping, vermindering of verlies van gegevens. Voor zover wettelijk toegestaan zijn wij niet aansprakelijk voor schade die hiermee samenhangt, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan onze zijde.

10. Wat verwachten wij van jou?

10.1 Jij bent verplicht ons tijdig, volledig en naar waarheid alle informatie en documenten te verstrekken die nodig zijn voor een correcte uitvoering van de opdracht.

10.2 Je bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door jou verstrekte gegevens, ook wanneer deze van derden afkomstig zijn.

10.3 Je moet ons direct informeren over wijzigingen in jouw persoonlijke, financiële, fiscale, arbeidsrechtelijke, vermogensrechtelijke of gezinssituatie, voor zover die relevant kunnen zijn voor onze dienstverlening of voor een financieel product.

10.4 Indien jij niet, niet tijdig of onvolledig aan jouw informatieverplichtingen voldoet, mogen wij de uitvoering van de opdracht opschorten. Eventuele schade of extra kosten die daardoor ontstaan komen voor jouw rekening, tenzij de wet dwingend anders bepaalt.

10.5 Indien wij jou een premienota, rentenota of ander betalingsverzoek van een aanbieder doorsturen, blijf jij zelf verantwoordelijk voor tijdige betaling daarvan aan de betreffende aanbieder.

11. Honorarium en betaling

11.1 Wij kunnen voor onze dienstverlening op verschillende manieren worden beloond, waaronder:

- een vast tarief;
- een uurtarief;
- een abonnement of servicefee;
- provisie of een andere door een aanbieder betaalde vergoeding, voor zover wettelijk toegestaan;
- een combinatie van deze vormen.

11.2 Bij aanvang van de opdracht informeren wij jou over de aard en, voor zover mogelijk, de omvang van onze vergoeding.

11.3 Onze **vaste fee's** en de aard van onze beloning zijn, waar wettelijk vereist, nader toegelicht in onze **vergelijkingskaarten** en/of in de vooraf aan jou verstrekte opdrachtbevestiging of dienstverleningsinformatie.

11.4 Kosten van derden, zoals notaris-, taxatie-, medische keurings-, advies- of aanvraagkosten, zijn voor jouw rekening tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

11.5 Wij mogen wijzigingen in belastingen, heffingen en van overheidswege opgelegde kosten aan jou doorberekenen.

11.6 Wij mogen overeengekomen tarieven periodiek aanpassen. Indien sprake is van een doorlopende betaalafpraak of abonnement, zullen wij jou daarover tijdig informeren.

11.7 Onze facturen moeten binnen **14 dagen** na factuurdatum worden betaald, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

11.8 Betaal je niet op tijd, dan ben je van rechtswege in verzuim en ben je wettelijke rente verschuldigd. Daarnaast mogen wij redelijke buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen conform de wettelijke regels.

11.9 Door jou gedane betalingen strekken eerst in mindering op verschuldigde kosten en rente en daarna op de oudste openstaande facturen.

12. Opschorting

12.1 Wij mogen onze dienstverlening opschorten indien:

- jij jouw betalingsverplichtingen niet nakomt;
- jij onvoldoende of onjuiste informatie verstrekt;
- wij daartoe op grond van wet- en regelgeving verplicht zijn;
- voortzetting van de dienstverlening redelijkerwijs niet van ons kan worden verlangd.

12.2 Opschorting laat jouw betalingsverplichtingen voor reeds verrichte werkzaamheden onverlet.

13. Aansprakelijkheid

13.1 Wij voeren onze werkzaamheden zorgvuldig uit. Mocht er toch sprake zijn van een toerekenbare tekortkoming, dan is onze aansprakelijkheid beperkt zoals in dit artikel bepaald.

13.2 Onze totale aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd onder onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.

13.3 Indien om welke reden dan ook geen uitkering onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering plaatsvindt, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal **€ 1.250.000,-**.

13.4 Wij zijn niet aansprakelijk voor:

- indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of reputatieschade;
- schade als gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie door jou of derden;
- schade veroorzaakt door aanbieders, notarissen, taxateurs, accountants, fiscalisten, advocaten of andere ingeschakelde derden;
- schade die voortvloeit uit wijzigingen in rente, premie, acceptatiebeleid, productvoorwaarden, fiscale regels of wetgeving;
- schade doordat een aanbieder een aanvraag niet of niet tijdig accepteert of verwerkt;
- schade die verband houdt met storingen in software, systemen of digitale communicatie, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan onze zijde.

13.5 Derden kunnen aan onze werkzaamheden, adviezen of stukken geen rechten ontleen.

13.6 De beperkingen in dit artikel gelden niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van onze leiding.

14. Klachten

14.1 Heb je een klacht over onze dienstverlening, dan verzoeken wij je deze zo spoedig mogelijk schriftelijk of per e-mail aan ons kenbaar te maken, met een duidelijke omschrijving van de klacht.

14.2 Wij behandelen klachten volgens onze interne klachtenprocedure en streven naar een oplossing in onderling overleg.

14.3 Wij zijn aangesloten bij het **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)** onder aansluitnummer **300.015928**. Indien aan de toepasselijke voorwaarden is voldaan, kun je jouw klacht ook daar voorleggen.

14.4 Een klacht schort jouw betalingsverplichtingen niet op.

15. Klachttermijn en verval van rechten

15.1 Klachten over onze werkzaamheden of over door ons verzonden facturen moeten schriftelijk worden ingediend binnen **één jaar** nadat jij de stukken, informatie of factuur waarop de klacht betrekking heeft hebt ontvangen, of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de gestelde tekortkoming.

15.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden jegens ons in verband met onze werkzaamheden vervallen uiterlijk **vijf jaar** nadat jij bekend bent geworden, of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, met het bestaan daarvan, onverminderd dwingendrechtelijke verjaringstermijnen.

16. Persoonsgegevens en privacy

16.1 Wij verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

16.2 Wij verwerken persoonsgegevens voor onder meer:

- het uitvoeren van onze dienstverlening;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- relatiebeheer, dossiervorming, kwaliteitsdoeleinden en fraudepreventie;
- communicatie over onze dienstverlening.

16.3 Voor zover nodig delen wij persoonsgegevens met aanbieders, ketenpartners, toezichhouders, uitvoerders en andere derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht of wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn.

16.4 Hoe wij met persoonsgegevens omgaan staat nader beschreven in onze privacyverklaring op onze website.

16.5 Indien jij bezwaar hebt tegen het gebruik van jouw persoonsgegevens voor direct marketing, kun je dat aan ons doorgeven. Wij zullen daarmee rekening houden voor zover de wet dat voorschrijft.

17. Wettelijke verplichtingen, waaronder cliëntenonderzoek

17.1 Wij kunnen op grond van wet- en regelgeving verplicht zijn jouw identiteit vast te stellen, aanvullende informatie op te vragen en onderzoek te doen naar de herkomst van middelen of het doel van een transactie.

17.2 Jij bent verplicht daaraan je medewerking te verlenen.

17.3 Indien jij onvoldoende medewerking verleent, mogen wij de dienstverlening opschorten, beëindigen of een aanvraag niet in behandeling nemen, voor zover de wet dat toestaat of voorschrijft.

18. Intellectuele eigendom

18.1 Door ons verstrekte adviezen, berekeningen, modellen, teksten, rapportages en andere stukken zijn uitsluitend bestemd voor jouw eigen gebruik in het kader van de opdracht.

18.2 Zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming mogen deze stukken niet worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of aan derden verstrekt, tenzij dat noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt of uit de wet anders voortvloeit.

19. Wijziging van deze voorwaarden

19.1 Wij mogen deze algemene voorwaarden wijzigen.

19.2 Indien sprake is van een lopende rechtsverhouding en de wijziging voor jou relevant is, zullen wij jou daarover informeren.

19.3 Indien jij binnen 30 dagen na kennisgeving gemotiveerd bezwaar maakt tegen de wijziging, zullen partijen hierover in overleg treden. Indien geen bezwaar wordt gemaakt, gelden de gewijzigde voorwaarden vanaf de door ons genoemde ingangsdatum.

20. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

20.1 Op alle rechtsverhoudingen tussen jou en ons is uitsluitend **Nederlands recht** van toepassing.

20.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland, tenzij dwingend recht anders bepaalt.