

## **Algemene Voorwaarden**

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door Wonen & Welzijn B.V. en Wonen & Welzijn Assurantiën V.O.F. Wonen & Welzijn B.V. en Wonen & Welzijn Assurantiën zijn beide gevestigd te Ammerzoden aan Voorstraat 7 – 5324 AT, hierna te noemen ‘‘ Wonen & Welzijn’’; en zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders van Wonen & Welzijn en alle hiervoor werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders en/of personen niet meer voor Wonen & Welzijn werkzaam zijn.

De wederpartij van Wonen & Welzijn is degene aan wie Wonen & Welzijn enige offerte heeft verstrekt, aanbidding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten. Dit kan zowel een rechtspersoon als een natuurlijke persoon zijn en deze wederpartij zal hierna worden aangeduid als de ‘‘opdrachtgever’’.

### **Artikel 1: Toepasselijkheid**

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Wonen & Welzijn gedane aanbiedingen, offertes en acceptaties daarvan en/of door Wonen & Welzijn gesloten overeenkomsten waarbij Wonen & Welzijn zich verplicht tot het leveren van diensten of de uitvoering van een opdracht. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar de opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door Wonen & Welzijn zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

1.2 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Wonen & Welzijn slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Wonen & Welzijn en de opdrachtgever zijn overeengekomen.

1.3 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.

### **Artikel 2: Aanbiedingen, overeenkomst, opdracht etc.**

2.1 Aan door Wonen & Welzijn 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 Wonen & Welzijn een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen

2.2 Door Wonen & Welzijn 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 Wonen & Welzijn een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

2.3 Aan Wonen & Welzijn verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Wonen & Welzijn, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.

2.4 Een overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Wonen & Welzijn een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Wonen & Welzijn 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.

2.5 In het geval opdrachtgever enig digitaal bericht, per e-mail dan wel door het invullen van een daartoe bestemd formulier op de website van Wonen & Welzijn heeft verzonden en opdrachtgever na verzending van dat bericht geen ontvangstbevestiging van (een medewerker van) Wonen & Welzijn heeft ontvangen, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, dient het bericht van opdrachtgever als niet ontvangen te worden beschouwd. Indien opdrachtgever na verzending van een digitaal bericht een reactie of uitsluitel van (een medewerker van) Wonen & Welzijn wenst te ontvangen, dient opdrachtgever zichzelf ervan te vergewissen dat het bericht (de medewerker van) Wonen & Welzijn heeft bereikt.

2.6 Digitale, al dan niet op Internet, al dan niet op aanvraag van de opdrachtgever, door Wonen & Welzijn aan deze verstrekte

informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Wonen & Welzijn gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Wonen & Welzijn het tegendeel blijkt.

2.7 Totdat opdrachtgever een adreswijziging aan Wonen & Welzijn bekend heeft gemaakt, mag Wonen & Welzijn erop vertrouwen dat opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de opdracht gegeven adres, waaronder begrepen diense-mailadres.

### **Artikel 3: Inschakeling derden**

3.1 Het is Wonen & Welzijn toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten worden doorbelast aan opdrachtgever.

3.2 Voor zover Wonen & Welzijn bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht gebruik zal maken van derden afkomstige adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc., zal zij bij het inschakelen van derden zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met opdrachtgever en bij de selectie van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Wonen & Welzijn is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze derden.

3.3 Wonen & Welzijn 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

### **Artikel 4: Honorarium en betaling**

4.1 Partijen spreken bij het sluiten van de overeenkomst af op welke wijze het honorarium van Wonen & Welzijn wordt voldaan. Het honorarium kan begrepen zijn in de aan de opdrachtgever (al dan niet namens een verzekeraar) in rekening te brengen bedragen, of er kan een uurtarief, een verrichtingentarief of abonnement worden overeengekomen, dan wel een combinatie daarvan.

4.2 Wonen & Welzijn is gerechtigd om haar tarieven, waaronder begrepen de abonnementskosten, jaarlijks per 1 januari te verhogen conform de

Consumentenprijsindex, gepubliceerd door het CBS, dan wel volgens een vast percentage zoals overeengekomen door Wonen & Welzijn met opdrachtgever.

4.4 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan de opdrachtgever doorberekend. Wonen & Welzijn is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het sluiten van de overeenkomst stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de overeenkomst nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van Wonen & Welzijn beïnvloeden.

4.5 Wonen & Welzijn behoudt zich het recht voor om extra te verrichten werkzaamheden in verband met een foutieve output door de aanbieder voor complexe en impactvolle producten in rekening te brengen bij de opdrachtgever. Opdrachtgever kan deze kosten eventueel verhalen op aanbieder in het kader van de Herstellkostenregeling van het Verbond van Verzekeraars.

4.6 Betalingen door de opdrachtgever dienen te worden gedaan binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Wonen & Welzijn voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt. De opdrachtgever is zich er van bewust dat het niet, of niet tijdig, voldoen van aan hem in rekening gebrachte premies tot gevolg kan hebben dat de door hem, na bemiddeling van Wonen & Welzijn, afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico of dat aanbieder overgaat tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop de hypotheek betrekking heeft.

4.7 Verrekening door de opdrachtgever van de door Wonen & Welzijn gefactureerde premies en bedragen met een door de opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door de opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door Wonen & Welzijn uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

4.8 Indien de opdrachtgever de verschuldigde premie en/of bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal de opdrachtgever daardoor, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente

verschuldigd worden. Indien de opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijkt om het openstaande bedrag aan Wonen & Welzijn te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval de opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. Voor bedrijven worden deze vastgesteld op basis van het door de rechtbank gehanteerde liquidatietarief. Voor consumenten worden deze vastgesteld op basis van het Wetsbesluit Incassokosten (WIK).

4.9 Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

4.10 Indien de kredietwaardigheid van de opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Wonen & Welzijn aanleiding geeft, is Wonen & Welzijn bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

#### **Artikel 5: Termijnen**

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door Wonen & Welzijn opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.

#### **Artikel 6: Medewerking door de opdrachtgever**

6.1 De opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Wonen & Welzijn die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar 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 de opdrachtgever, dat Wonen & Welzijn haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds gesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

6.2 Wonen & Welzijn kan slechts ten opzichte van opdrachtgever aan de op hem rustende zorgverplichting voldoen indien

opdrachtgever het in 6.1 bepaalde strikt naleeft.

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

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

6.5 Indien achteraf blijkt dat opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan Wonen & Welzijn 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 7: Aansprakelijkheid van Wonen & Welzijn**

7.1 Iedere aansprakelijkheid, contractueel en buiten contractueel, van Wonen & Welzijn alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Wonen & Welzijn bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Wonen & Welzijn wordt uitgekeerd, inclusief het door Wonen & Welzijn te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

7.2 In het geval de in artikel 7.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Wonen & Welzijn in een specifiek geval geen dekking verleend, is de in de aansprakelijkheid, contractueel en

buitencontractueel, van Wonen & Welzijn alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Wonen & Welzijn 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, dan wel, de door de verzekeraar in rekening gebrachte premie.

7.3 De uitvoering van de verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor de opdrachtgever geen rechten ontleen.

7.4 Wonen & Welzijn 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.

7.5 Wonen & Welzijn is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door Wonen & Welzijn gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Wonen & Welzijn kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.

7.6 Wonen & Welzijn is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door opdrachtgever aan Wonen & Welzijn verzonden (e-mail) berichten Wonen & Welzijn niet hebben bereikt.

7.7 Wonen & Welzijn is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat de opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies voor door hem, na bemiddeling van Wonen & Welzijn, afgesloten verzekeringen of voorzieningen, ondanks deugdelijke sommatie van Wonen & Welzijn niet of niet tijdig heeft voldaan.

7.8 Wonen & Welzijn is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken.

7.9 Wonen & Welzijn 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.

7.10 In het geval Wonen & Welzijn adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft Wonen & Welzijn een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. Wonen & Welzijn 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 Wonen & Welzijn 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..

7.11 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Wonen & Welzijn voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.

7.12 De opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Wonen & Welzijn indien Wonen & Welzijn zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens de 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 8: Overmacht**

8.1 Wonen & Welzijn is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Wonen & Welzijn redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Wonen & Welzijn ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

8.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Wonen & Welzijn 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 Wonen & Welzijn kan worden geveerd.

### **Artikel 9: Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens**

9.1 Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle informatie welke hen uit hoofde van de met de andere partij gesloten overeenkomst bekend is geworden en waarvan haar redelijkerwijze bekend moet zijn dat de informatie als vertrouwelijk of geheim heeft te gelden.

9.2 Door de opdrachtgever aan Wonen & Welzijn verstrekte persoonsgegevens zullen door Wonen & Welzijn niet worden gebruikt voor 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 Wonen & Welzijn 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.

9.3 Indien de opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van Wonen & Welzijn, zal Wonen & Welzijn de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

### **Artikel 10: Toepasselijk recht en geschillen**

10.1 Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van Wonen & Welzijn is het Nederlandse recht van toepassing.

10.2 Wonen & Welzijn is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). 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. Wonen & Welzijn 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 € 5.000,= (zegge en schrijven vijfduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft Wonen & Welzijn de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies, overeenkomstig het dienaangaande bepaalde in het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (KIFID).

10.3 In het geval een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn wordt voorgelegd aan de burgerlijke rechter, is de rechtbank te 's-Hertogenbosch bij uitsluiting bevoegd om van het geschil kennis te nemen.

### **Artikel 11: Verval van recht**

11.1 Klachten met betrekking tot door Wonen & Welzijn 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 Wonen & Welzijn, te worden ingediend bij Wonen & Welzijn. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van opdrachtgever op.

11.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de opdrachtgever uit welken hoofde dan ook jegens Wonen & Welzijn in verband met door Wonen & Welzijn verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop de opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

### **Artikel 12: Wijziging Algemene Voorwaarden**

12.1 Wonen & Welzijn is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Wonen & Welzijn 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

traden 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 Wonen & Welzijn genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.