

Algemene Voorwaarden versie 1.0

Inhoud

Algemene voorwaarden van HelloHypotheek	2
Artikel 1 Algemeen	2
Artikel 2 Toepasselijkheid.....	2
Artikel 3 Gegevens en informatie.....	2
Artikel 4 Uitvoering van de Opdracht.....	3
Artikel 5 Verwerking gegevens.....	3
Artikel 6 Vergoeding.....	3
Artikel 7 Klachten	4
Artikel 8 Aansprakelijkheid.....	4
Artikel 9 Vervaltermijn	5
Artikel 10 Overmacht	5
Artikel 11 Execution only.....	6
Artikel 12 Rechts- en forumkeuze	6

Algemene voorwaarden van HelloHypotheek

Artikel 1 Algemeen

1.1 Onder klant wordt in deze algemene voorwaarden verstaan een al dan niet in uitoefening van een beroep of bedrijf handelende persoon, die alleen of gezamenlijk met een derde een opdracht verleent aan HelloHypotheek.

1.2 Onder HelloHypotheek wordt verstaan de onderneming, opdrachtnemer van Klant, die wordt gedreven door HelloHypotheek, dan wel een aan haar gelieerde onderneming. HelloHypotheek is een handelsnaam van Moneo Groep B.V..

1.3 Onder opdracht wordt verstaan de (mondelijke) overeenkomst van opdracht waarbij klant als opdrachtgever aan HelloHypotheek als opdrachtnemer de opdracht geeft tot Dienstverlening;

1.4 Onder Dienstverlening wordt verstaan alle werkzaamheden die HelloHypotheek ten behoeve en in opdracht van de klant verricht op het gebied van de bemiddeling, daaronder advisering begrepen, inzake de (mogelijke) levering van financiële producten en/of diensten door een financiële instelling anders dan HelloHypotheek aan Klant.

1.5 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van de aandeelhouders bestuurders en/of vennoten van HelloHypotheek, alsmede van al degenen die voor HelloHypotheek werkzaam zijn.

Artikel 2 Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening en de opdracht, strekkend tot het verrichten van werkzaamheden en/of diensten door HelloHypotheek, van alle daaruit voortvloeiende en/of daarmee samenhangende overeenkomsten tussen klant en HelloHypotheek, respectievelijk hun rechtsopvolgers, alsmede van alle door HelloHypotheek gedane aanbiedingen en/of offertes. Aanbiedingen en/of offertes van financiële instellingen anders dan HelloHypotheek zijn hiervan uitdrukkelijk uitgezonderd.

2.2 Van deze voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts van kracht indien en voor zover HelloHypotheek deze uitdrukkelijk en schriftelijk aan klant heeft bevestigd.

2.3 Indien enig beding, deel uitmakend van deze algemene 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.

2.4 Wijzigingen van de algemene voorwaarden gelden onverkort voor klanten die op basis van een eerdere versie van de algemene voorwaarden een overeenkomst voor dienstverlening met HelloHypotheek hebben gesloten.

Artikel 3 Gegevens en informatie

3.1 HelloHypotheek is slechts gehouden tot (verdere) uitvoering van de opdracht indien klant alle door HelloHypotheek verlangde gegevens en informatie, in de vorm en op de wijze als door HelloHypotheek gewenst, heeft verstrekt.

3.2 Klant is gehouden HelloHypotheek onverwijld (ongevraagd) te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.

3.3 Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan HelloHypotheek verstrekte gegevens en informatie.

3.4 Indien de door klant verschaft informatie niet tijdig verstrekt, niet deugdelijk of niet volledig is, is HelloHypotheek gerechtigd de dienstverlening op te schorten.

Artikel 4 Uitvoering van de Opdracht

4.1 HelloHypotheek bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de Dienstverlening wordt uitgevoerd, doch neemt daarbij de door klant kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht.

4.2 HelloHypotheek zal de dienstverlening naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren. HelloHypotheek kan evenwel niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat.

4.3 Termijnen waarbinnen de dienstverlening dient te zijn voltooid zijn slechts fatale termijnen indien dat schriftelijk is overeengekomen. HelloHypotheek is niet verantwoordelijk voor het bewaken van termijnen in overeenkomsten waarbij klant partij is, zoals termijnen van ontbindende voorwaarden in een koop- en aanneemovereenkomst.

4.4 De door financiële instellingen gedane offertes en aanbiedingen die door HelloHypotheek aan de klant worden overhandigd zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling.

4.5 Klant kan geen rechten ontlenen aan berekeningen die door HelloHypotheek ten behoeve van klant worden vervaardigd. Deze berekeningen kunnen onder andere betrekking hebben op de kosten van een financieel product, de doorwerking daarvan in de maandlasten van 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 premies.

4.6 Adviezen verstrekt door HelloHypotheek zijn momentopnames en derhalve aan wijziging onderhevig.

Artikel 5 Verwerking gegevens

5.1 HelloHypotheek zal de door of namens klant verschaft gegevens en informatie behandelen conform het gestelde in Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

5.2 HelloHypotheek is, indien zij voor zichzelf optreedt in een (gerechtelijke) procedure, gerechtigd de door of namens klant verschaft gegevens en informatie alsmede andere gegevens en informatie waarvan zij bij de uitvoering van de opdracht kennis heeft genomen aan te wenden voor zover deze naar haar redelijk oordeel van belang kunnen zijn.

5.3 Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van HelloHypotheek is het klant niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies of andere al dan niet schriftelijke uitingen van HelloHypotheek openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit of geschiedt ter inwinning van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende werkzaamheden van HelloHypotheek.

Artikel 6 Vergoeding

6.1 Voor de dienstverlening is Klant aan HelloHypotheek een vergoeding verschuldigd overeenkomstig de bij HelloHypotheek gebruikelijke tarieven, berekeningsmethodieken en

werkwijzen, zoals aan 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 HelloHypotheek in rekening te brengen bedrag. Het is mogelijk dat klant besluit om een opdracht tussentijds op te zeggen. In dat geval is klant HelloHypotheek een vergoeding verschuldigd op basis van de verrichte werkzaamheden. Voor het verschuldigde bedrag tekent Klant een nieuwe schriftelijke opdrachtbevestiging en incassomachtiging ter vervanging van de eerdere opdracht.

6.2 Betaling van de vergoeding zoals bedoeld in artikel 6.1 kan plaatsvinden op verschillende wijzen, zoals een betaling door de notaris die door Klant is aangewezen en/of een betaling middels een incassomachtiging die Klant aan HelloHypotheek verstrekt en/of betaling via ideal.

6.3 Indien betaling zoals beschreven in artikel 6.2 niet kan plaatsvinden zal HelloHypotheek Klant daarvan in kennis stellen, waarna binnen 7 dagen alsnog betaling dient plaats te vinden zonder enige aftrek, korting of verrekening in Nederlandse valuta door storting of overmaking op de aangegeven bank- of girorekening, bij gebreke waarvan Klant in verzuim is.

6.4 Alle kosten die HelloHypotheek heeft in verband met de incasso van een vordering op Klant zijn voor rekening van Klant. Deze kosten bedragen in ieder geval de wettelijke rente, alsmede een bedrag gelijk aan de wettelijk maximaal toegestane vergoeding ter zake van buitengerechtigde incassokosten zoals is bepaald in en wordt berekend conform Wet Incasso Kosten (WIK).

Artikel 7 Klachten

7.1 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 Klant klaagt, dan wel, indien Klant aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, binnen 30 dagen na de ontdekking van het gebrek, schriftelijk aan HelloHypotheek te worden kenbaar gemaakt.

7.2 Een klacht schort de betalingsverplichting van Klant niet op, behoudens voor zover HelloHypotheek aan klant te kennen heeft gegeven dat hij de klacht gegrond acht.

7.3 In geval van een terecht uitgebrachte klacht heeft HelloHypotheek 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 klant reeds betaalde vergoeding naar evenredigheid.

7.4 Klachten met betrekking tot de dienstverlening van HelloHypotheek dienen via de mail bij je adviseur gemeld te worden. HelloHypotheek zal een dergelijke klacht met gebruik van de bij haar geldende 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.

Artikel 8 Aansprakelijkheid

8.1 De aansprakelijkheid van HelloHypotheek is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van HelloHypotheek wordt uitgekeerd, inclusief een te dragen eigen risico.

8.2 Indien de in lid 1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering geen dekking biedt, is de aansprakelijkheid van HelloHypotheek voor een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht als mede voor een onrechtmatige daad beperkt tot het bedrag dat HelloHypotheek naar de maatstaf van het bepaalde in artikel 6.1 als vergoeding heeft ontvangen en/of nog dient te ontvangen ter zake

van de werkzaamheden waarop de schadeveroorzakende gebeurtenis betrekking heeft of waarmee deze verband houdt, met een maximum van tienduizend euro (€ 10.000,-).

8.3 HelloHypotheek is jegens Klant in alle gevallen uitsluitend aansprakelijk voor een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht voor zover de tekortkoming bestaat in het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop bij de uitvoering van de opdracht mag worden vertrouwd. HelloHypotheek is evenwel niet aansprakelijk voor:

a) bij Klant of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door Klant aan HelloHypotheek of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van Klant;

b) bij klant of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door HelloHypotheek ingeschakelde hulppersonen (werknemers van HelloHypotheek daaronder niet begrepen);

c) bij klant of derden ontstane schade die het gevolg is van het niet, niet tijdig of niet volledig voldoen door klant aan verplichtingen die aan hem worden opgelegd door financiële instellingen anders dan HelloHypotheek, waaronder uitdrukkelijk begrepen de betaling van rente en/of premies;

d) bij 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;

e) bij klant of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van andere financiële instellingen dan HelloHypotheek, ook indien deze door HelloHypotheek zijn ingeschakeld;

f) bij klant of derden ontstane schade die het gevolg is fouten in door HelloHypotheek gebruikte software of computerprogrammatuur;

g) bij klant of derden ontstane schade als gevolg van het verlopen van termijnen opgenomen in overeenkomsten waarbij Klant partij is;

h) bij klant of derden ontstane indirecte- of gevolgschade.

8.4 De in het artikel 8.3 vermelde uitsluitingen van de aansprakelijkheid van HelloHypotheek gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van HelloHypotheek.

8.5 Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen twaalf maanden nadat Klant de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken bij HelloHypotheek te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt.

Artikel 9 Vervaltermijn

9.1 Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten van Klant uit welchen hoofde ook jegens HelloHypotheek in verband met het verrichten van werkzaamheden door HelloHypotheek in ieder geval na één jaar na het moment waarop klant bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten.

Artikel 10 Overmacht

10.1 HelloHypotheek is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor HelloHypotheek redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van HelloHypotheek 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 en vertraagde levering aan HelloHypotheek door leveranciers.

Artikel 11 Execution only

Als de klant geen financieel plan wilt is er sprake van een execution only overeenkomst. Execution only is een vorm van dienstverlening waarbij de klant alles beslist en de financiële onderneming alleen de orders van de klant uitvoert. Execution only is dan ook bedoeld voor die mensen die goed op de hoogte zijn van financiële producten in het algemeen en die weten welke specifieke financiële producten hen passen. Met deze vorm van dienstverlening komen wij tegemoet aan de wensen van diegenen die zelf direct verantwoordelijk willen zijn voor het afsluiten en het beheer van hun verzekeringen, hypotheek en andere financiële producten waarin wij bemiddelen.

Execution only houdt dus in:

- Dat wij uitsluitend bemiddelen in de totstandkoming van de overeenkomst tussen de klant en de verzekeraar, de bank of enige andere aanbieder van financiële producten;
- Dat de klant van ons productinformatie ontvangt van de door de klant gekozen aanbieder;
- Dat wij de klant niet adviseren en derhalve ook niet kijken naar andere en/of betere oplossingen en voorwaarden, zodat wij niet aansprakelijk zijn als achteraf blijkt dat het financiële product niet aansluit bij persoonlijke situatie van de klant of dat er betere alternatieven mogelijk waren;
- Dat wij de klant niet informeren over de eventuele fiscale gevolgen van de aanschaf van het financiële product;
- Het afsluiten van het financiële product van de keuze de klant kunnen wij alleen indien wij een agentschap hebben van de aanbieder van het financiële product.
- De Wet op het Financieel Toezicht verplicht ons om u er nadrukkelijk op te wijzen dat advisering geen onderdeel uitmaakt van de dienstverlening. Bij Execution only is de dienstverlening beperkt tot bemiddeling en serviceverlening. De klant gaat hiermee akkoord.
- De klant verklaart dat hij goed op de hoogte is:
 - van financiële producten in het algemeen en welke specifieke financiële producten bij de klant passen;
 - van de fiscale wetgeving omtrent het financiële product van de keuze van de klant;
 - van de financiële positie van de klant.
- Ons dringende advies is ook de link op de website van de AFM over execution only goed door te lezen. <https://www.afm.nl/nl-nl/consumenten/themas/advies/advieskosten/execution-only>

Artikel 12 Rechts- en forumkeuze

11.1 Op alle overeenkomsten tussen Klant en HelloHypotheek is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.