



Algemene voorwaarden Vraag Van Aelst

Artikel 1: Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?

1. Wij hebben een aantal afspraken die gelden voor iedereen en voor al onze dienstverlening. Bijvoorbeeld op het gebied van aansprakelijkheid of betaling van onze diensten. In deze algemene voorwaarden leggen wij die afspraken vast.
2. Vraag Van Aelst, gevestigd te Hof van Brabant 9, 4631 HX, Hoogerheide.
3. Onderstaande begrippen komen vaker in de voorwaarden voor. Daarom leggen wij deze graag even uit:
 - ✓ **Jij:** de natuurlijke 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 of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
 - ✓ **Financieel product:** een hypotheek, verzekering, beleggings- of spaarrekening of krediet waarover wij adviseren en/of bij het afsluiten bemiddelen.
 - ✓ **Financiële instelling:** de aanbieder van het financiële product.
 - ✓ **Schriftelijk:** per brief, e-mail, WhatsApp of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
4. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en op elke door jou aan ons verstrekte opdracht.
5. Niet alleen ons kantoor, maar ook onze bestuurders en/of vennoten en alle voor ons werkzame personen kunnen een beroep op de voorwaarden doen. Ook wanneer deze personen niet meer voor ons werkzaam zijn.
6. Wijkt de inhoud van schriftelijk tussen jou en ons gemaakte afspraken af van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald? Dan gaat het bepaalde in de schriftelijk gemaakte afspraken voor.
7. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten. In dat geval blijven alle overige bepalingen onverkort gelden. De nietige bepaling wordt dan vervangen door een geldige bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige bepaling.
8. Eventuele algemene voorwaarden waar jij naar verwijst bij het sluiten van een overeenkomst met ons zijn niet van toepassing, tenzij wij deze schriftelijk en zonder voorbehoud hebben aanvaard.
9. Een overeenkomst tussen jou en ons komt tot stand, zodra wij deze schriftelijk hebben vastgelegd. Of zodra wij zijn begonnen met het uitvoeren daarvan. Wij mogen een opdracht die jij aan ons verstrekt altijd zonder opgave van redenen weigeren.
10. Elke opdracht die jij aan ons verstrekt komt uitsluitend tot stand met ons kantoor en wordt door ons kantoor uitgevoerd. Ook als het jouw bedoeling is dat de opdracht door een bepaalde bij ons werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
11. Elke aan ons verstrekte opdracht leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting van ons, niet tot een resultaatverplichting. Behalve wanneer dat blijkt uit de aard van de verstrekte opdracht, of tenzij wij schriftelijk iets anders overeenkomen.
12. Door ons opgegeven termijnen voor het uitvoeren van een opdracht zijn bedoeld als richtlijn en niet als fatale termijn. Tenzij wij dat schriftelijk met jou overeenkomen.



13. Stuur jij ons een e-mail, sms of WhatsApp? Dan mag jij er pas op vertrouwen dat dit bericht ons heeft bereikt wanneer wij jou een bevestiging van ontvangst sturen, niet zijnde een automatische digitale bevestiging van ontvangst. Als jij binnen 48 uur na verzending geen bevestiging van ons heeft ontvangen dan neem jij contact op om te controleren of we het bericht ook daadwerkelijk hebben ontvangen.
14. Soms verstrekken wij algemene informatie. Bijvoorbeeld op onze internetsite. Of op jouw verzoek. Deze informatie is vrijblijvend en kan nooit beschouwd worden als een door ons gegeven advies in het kader van een aan ons verstrekte opdracht. Tenzij wij jou dat laten weten. Of tenzij de informatie een op jouw persoonlijke situatie toegespitst advies betreft.
15. Wij gebruiken voor onze communicatie met jou de door jou opgegeven contactgegevens. Als deze contactgegevens veranderen moet jij dat schriftelijk aan ons doorgeven. Pas daarna gebruiken wij die nieuwe gegevens.

Artikel 2: Waarmee moet jij rekening houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen?

1. Als wij jou namens een financiële instelling aanbiedingen of offertes sturen, dan zijn die aanbiedingen vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling. Behalve wanneer dat uitdrukkelijk anders uit die stukken blijkt.
2. Jij kunt geen rechten ontlenen aan berekeningen die wij hebben gemaakt met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in jouw maandlasten. Jij dient deze berekeningen als voorlopig en indicatief te beschouwen. De berekeningen kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Wij kunnen jou pas een definitieve berekening geven, wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door jou is geaccepteerd.
3. Jij kunt geen rechten ontlenen aan door ons verstrekte prognoses voor de mogelijk te behalen resultaten van financiële producten met een beleggings- en/of investeringscomponent. Deze prognoses vormen slechts een indicatie. Wij staan niet in voor de juistheid van prognoses die door de financiële instelling bij dergelijke producten worden verstrekt.

Artikel 3: Wij kunnen derden inschakelen

1. Indien nodig, mogen wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik maken van derden. Als daaraan kosten verbonden zijn, zullen wij deze kosten aan jou doorbelasten.
2. Voor zover wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik moeten maken van adviezen van externe adviseurs (zoals accountants, advocaten of fiscalisten), zullen wij zoveel mogelijk vooraf overleg met jou plegen. Natuurlijk nemen wij bij de selectie van de betreffende adviseur de nodige zorgvuldigheid in acht. Wij zijn niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

Artikel 4: Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan

1. Wij kennen verschillende vormen van dienstverlening. En wij kunnen daarvoor op verschillende manieren beloond worden. Bij aanvang van de opdracht leggen wij de omvang van onze dienstverlening en de wijze van beloning schriftelijk met jou vast. Onze beloning kan bestaan uit:
 - ✓ **Provisie:**
Het honorarium voor onze dienstverlening is dan begrepen in de bedragen die de financiële instelling bij jou in rekening te brengt.



✓ **Uurtarief:**

Wij brengen dan de kosten in rekening voor de tijd die wij hebben besteed aan werkzaamheden voor jou.

✓ **Onderhoudscontract:**

Wij rekenen een maandelijks vast bedrag voor onze dienstverlening aan jou. Ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.

✓ **Verrichtingentarief/fee:**

Wij brengen een vast bedrag aan kosten (fee) in rekening voor een specifiek omschreven opdracht en/of werkzaamheden.

2. Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan jou door. Wij zijn gerechtigd overeengekomen tarieven jaarlijks te verhogen. Wij baseren ons daarbij op het Consumentenprijsindexcijfer ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek.
3. Jij dient onze facturen te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door ons voorgeschreven wijze. Tenzij wij schriftelijk met jou andere afspraken maken.
4. Betaalt jij de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn? Dan moet jij daarover wettelijke rente betalen, zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling nodig is.
Betaal jij ook na onze aanmaning niet? Dan kunnen wij de incassering van onze vordering uit handen geven. Jij moet dan ook de wettelijk vastgestelde buitengerechtelijke incassokosten betalen.
5. Betalingen die jij doet brengen wij steeds eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan. Zelfs als jij bij jouw betaling laat weten dat die betaling betrekking heeft op een latere factuur.
6. Wij behouden ons het recht voor om de tarieven en de inhoud van het door jou gekozen abonnement aan te passen. Jij wordt hierover door ons altijd vooraf geïnformeerd.
7. Indien jouw kredietwaardigheid daartoe naar ons oordeel aanleiding geeft, mogen wij jou vragen om ons voldoende zekerheid te geven dat jij jouw betalingsverplichtingen kunt nakomen. Zolang jij die zekerheid nog niet hebt verschaft, mogen wij de levering van onze diensten opschorten.
8. Indien de betaling van abonnements-, beheers- en/of administratiekosten worden gestaakt dan moet jij het financiële product waarop deze kosten betrekking hebben binnen 30 dagen overdragen naar een andere financiële dienstverlener van jouw keuze. Zolang dat niet is gebeurd ben jij verplicht tot het betalen van het betreffende kosten.

Artikel 5: Wat verwachten wij van jou?

1. Jij voorziet ons van alle informatie die wij aan jou vragen. Verder geef jij ook zelf informatie aan ons door die relevant kan zijn voor een goede uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht. Jij stelt ons direct op de hoogte wanneer er in jouw persoonlijke situatie iets verandert. Denk daarbij aan veranderingen in jouw gezinssituatie, jouw woonsituatie, of jouw inkomenspositie. En denk daarbij ook aan wijziging van bankrelatie, grote aankopen en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen. Maar ook als er in jouw bedrijfssituatie iets verandert. Denk daarbij aan veranderingen in bedrijfsbestemming, bedrijfsomvang, het voorraadbeheer, enz. Jij bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door jou aan ons verschaft informatie.



2. Wij kunnen alleen maar voldoen aan de zorgverplichting die wij ten aanzien van jou hebben, wanneer jij jouw informatieverplichting strikt naleeft. Doe jij dat niet, dan mogen wij overgaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht.
3. Het kan voorkomen dat wij jou namens een financiële instelling een nota sturen voor renten of premies voor een financieel product. Jij bent zelf verantwoordelijk voor de tijdige betaling daarvan. Jij dient zelf te realiseren dat het niet (tijdig) betalen van een dergelijke nota grote gevolgen kan hebben. Mogelijk bieden jouw verzekeringen dan geen dekking meer. En bij een nota voor hypotheekrente kan het zelfs leiden tot executoriale verkoop van de woning.
4. Jij draagt er zorg voor dat eventuele aan ons verstrekte gegevensdragers, bestanden, e.d. vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 6: Wat moet jij doen als jij een klacht hebt?

1. Wij hebben een interne klachtenprocedure. Jij legt jouw klacht schriftelijk aan ons voor. Wij proberen met jou tot een goede oplossing van jouw klacht te komen.
2. Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.01853. Kunnen wij jouw klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kun jij de klacht voor bindend advies voorleggen aan het Kifid, of aan de burgerlijke rechter.
3. Wij spreken met jou af dat wij ons houden aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies tot € 25.000,-. Als het geschil dit bedrag te boven gaat, hebben wij het recht om niet mee te werken aan een bindend advies overeenkomstig het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het staat jou natuurlijk altijd vrij om jouw klacht of geschil aan een rechter voor te leggen.
4. Heb jij een klacht over door ons verrichte werkzaamheden? Of over de hoogte van de door ons in rekening gebrachte bedragen? Dan dien jij die schriftelijk in binnen één jaar nadat jij de stukken, informatie of factuur hebt ontvangen waarop jouw klacht betrekking heeft. Of nadat jij redelijkerwijze op de hoogte had kunnen zijn van de door jou geconstateerde tekortkoming. Na die termijn vervalt jouw recht om ons aan te spreken.
5. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden die jij hebt in verband met door ons verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop jij bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

Artikel 7: Afspraken over onze aansprakelijkheid

1. Wij behandelen jouw opdracht natuurlijk met de grootst mogelijke aandacht en zorg. Mochten wij toch onverhoopt een fout maken, dan geldt het volgende. De aansprakelijkheid van ons en van alle andere personen die een beroep op deze voorwaarden kunnen doen, is beperkt. Wij zijn ten hoogste aansprakelijk tot het bedrag dat in het desbetreffende geval op grond van de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Op jouw verzoek verstrekken wij aan jou nadere informatie over onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
2. In het geval onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking verleent, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het totale honorarium dat wij jou voor de betreffende opdracht in rekening gebracht hebben. Wanneer wij jou geen honorarium voor onze dienstverlening in rekening hebben gebracht, is onze aansprakelijkheid beperkt tot de jaarpremie van het financiële product waar jouw aanspraak betrekking op heeft, met een maximum van € 5.000,-.



3. Wij voeren de verstrekte opdracht uitsluitend ten behoeve van jou uit. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor jou geen rechten ontlenen.
4. Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van jou of van derden:
 - ✓ als gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat door jou verstrekte informatie;
 - ✓ die voortvloeit uit fouten in door ons gebruikte software, tenzij wij de schade op de leverancier van de software kunnen verhalen;
 - ✓ die voortvloeit uit de omstandigheid dat jij bedragen die door de financiële instelling aan jou in rekening zijn gebracht niet tijdig hebt voldaan;
 - ✓ die het gevolg is van de omstandigheid dat een door jou overeengekomen financieringsvoorbepaling is verstrekt;
 - ✓ die veroorzaakt wordt doordat de financiële instelling niet op tijd voor het passeren van de hypotheekakte de benodigde stukken gereed heeft, of niet op tijd de geldmiddelen bij de notaris in depot heeft staan.
5. Ondanks het bepaalde in dit artikel blijven wij aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door onze opzet of bewuste roekeloosheid.

Artikel 8: Bescherming van jouw persoonsgegevens

1. Wij gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die jij aan ons verstrekt. Deze gegevens gebruiken wij niet voor andere doeleinden dan om jouw opdracht uit te voeren. Of om jou algemene brochures of nieuwsbrieven te versturen. Wij verstrekken jouw gegevens nooit aan derden. Behalve wanneer het op grond van de wet of openbare orde verplicht is om jouw gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.
2. Heb jij er bezwaar tegen dat wij jouw persoonsgegevens in een mailinglijst opnemen? Laat ons dat dan schriftelijk weten. Wij verwijderen in dat geval direct jouw gegevens uit het betreffende bestand.
3. Wij bewaren alle van jou ontvangen informatie gedurende de looptijd van de overeenkomst en slaan deze op een zorgvuldige wijze op. Wij nemen alle redelijkerwijs te nemen maatregelen om het verloren gaan van, of ongewenste toegang tot, deze informatie (bijvoorbeeld door virussen, technische storingen, cybercriminaliteit e.d.) te voorkomen.
4. Wij zijn nooit aansprakelijk voor verlies of verloren gaan van deze informatie – al dan niet door cybercriminaliteit –, tenzij dit ligt aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van ons. Jij zorgt ervoor dat jij altijd een kopie van de aan ons verstrekte informatie bewaard.

Artikel 9: Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen

1. Wij hebben de mogelijkheid om de inhoud van deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In het geval wij tot wijziging overgaan, laten wij jou dat weten en sturen wij jou de aangepaste algemene voorwaarden. Jij mag binnen 30 dagen na de datum waarop jij in kennis bent gesteld van de betreffende wijzigingen bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. Wij zullen dan met jou in overleg treden over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Wanneer jij geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden, dan gelden deze vanaf de door ons genoemde datum.