

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1: Definities

1.1 *Financiële Dienstverlener*

Steengoedt Hypotheken B.V. gevestigd te Grootebroek aan Het Voert 9a, 1613 KL, hierna te noemen: "Steengoedt Hypotheken".

1.2 *Opdrachtgever:*

De natuurlijke of rechtspersoon aan wie Steengoedt Hypotheken enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.

1.3 *Opdracht:*

De door Opdrachtgever aan Steengoedt Hypotheken verstrekte Opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een Financieel Product alsmede het geven van uitvoering aan een tussen Opdrachtgever en Steengoedt Hypotheken overeengekomen abonnement.

1.4 *Abonnement*

Tussen Opdrachtgever en Steengoedt Hypotheken overeengekomen opdracht van dienstverlening inhoudende het, conform in het abonnement opgenomen voorwaarden, gedurende een bepaalde termijn begeleiden van Opdrachtgever bij het onderhoud en uitvoering van door Opdrachtgever in de abonnementsvoorwaarden gespecificeerde afgesloten financiële producten.

1.5 *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 Steengoedt Hypotheken adviseert, waarin hij bemiddelt, en/of die hij op basis van een overeenkomst beheert.

1.6 *Aanbieder:*

De leverancier van een financieel product.

Artikel 2: Opdracht

- 2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Steengoedt Hypotheken wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Steengoedt Hypotheken een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met Steengoedt Hypotheken en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij Steengoedt Hypotheken werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan Steengoedt Hypotheken verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Steengoedt Hypotheken, 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 Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

2.7 Alles tussen Steengoedt Hypotheken en opdrachtgever gesloten overeenkomsten kunnen door Steengoedt Hypotheken en zonder rechterlijk tussenkomst tussentijds worden beëindigd en met een enkele schriftelijke mededeling, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, onverminderd alle van haar verder toekomende rechten, in de navolgende gevallen.

- I. Indien opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, dan wel in surseance van betaling komt te verkeren
- II. Indien een verzoek tot faillietverklaring wordt ingediend tegen Opdrachtgever, dan wel een verzoek tot surseance van betaling
- III. Indien Opdrachtgever haar crediteuren een akkoord aanbiedt
- IV. Indien de onderneming van Opdrachtgever staakt of dreigt te staken
- V. Indien na het verkrijgen van de Opdracht Steengoedt Hypotheken ter kennis is gekomen omstandigheden die goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen en/of indien naar het oordeel van Steengoedt Hypotheken inning van bestaande of toekomstige vorderingen niet zeker gesteld kan worden.

2.8 Bij beëindiging van de Opdracht zijn alle vorderingen van Steengoedt Hypotheken op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Aanbieder en adviezen Steengoedt Hypotheken

- 3.1 Door Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken 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 ontleen. 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 Steengoedt Hypotheken een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

- 3.3 Door Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

Artikel 4: Communicatie

- 4.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan Steengoedt Hypotheken heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Steengoedt Hypotheken gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Steengoedt Hypotheken het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.
- 4.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan Steengoedt Hypotheken heeft bekend gemaakt, mag Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken 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. Steengoedt Hypotheken is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 5.3 Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan Opdrachtgever door de Aanbieder in rekening te brengen bedragen of er kan tussen Steengoedt Hypotheken en Opdrachtgever een uurtarief, een vast honorarium of abonnement worden overeengekomen, dan wel een combinatie daarvan.
- 6.2 Indien partijen hierover geen afzonderlijke afspraken hebben gemaakt, is de beloning voor Steengoedt Hypotheken inbegrepen in de door Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen premies. De Aanbieder betaald deze aan Steengoedt Hypotheken
- 6.3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken beïnvloeden.

- 6.4 In het geval Steengoedt Hypotheken werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Opdrachtgever moet worden voldaan alvorens Steengoedt Hypotheken start met de uitvoering van de Opdracht.
- 6.5 Facturen van Steengoedt Hypotheken dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Steengoedt Hypotheken 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. Steengoedt Hypotheken is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever.
- 6.7 Verrekening door Opdrachtgever van door Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 6.8 Indien Opdrachtgever de door Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken te voldoen kan Steengoedt Hypotheken de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. Deze kosten bedragen in ieder geval de wettelijke rente, alsmede

- 6.9 een bedrag gelijk aan de wettelijk maximaal toegestane vergoeding ter zake van buitengerechtelijk incassokosten zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten.
- 6.10 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.
- 6.11 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Steengoedt Hypotheken aanleiding geeft, is Steengoedt Hypotheken bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.
- 6.12 Indien bij een verzekerde de dekking of voorziening vervalt of tijdelijk wordt opgeschort als gevolg van een niet (tijdige) betaling van de premie dan heeft Steengoedt Hypotheken het recht de dienstverlening aan opdrachtgever op te schorten tot de betaling is voldaan. Bij geheel uitblijven van de betaling van de verschuldigde premie heeft Steengoedt Hypotheken het recht diens dienstverlening aan opdrachtgever te beëindigen.

Artikel 7: Informatie van Opdrachtgever

- 7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

- 7.2 Steengoedt Hypotheken kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op hem rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.
- 7.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van Steengoedt Hypotheken zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Steengoedt Hypotheken bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht.
- 7.4 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan Steengoedt Hypotheken verschaft informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat Steengoedt Hypotheken meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, belast Steengoedt Hypotheken het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan Opdrachtgever.
- 7.5 Indien achteraf blijkt dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van Steengoedt Hypotheken alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Steengoedt Hypotheken bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Steengoedt Hypotheken wordt

uitgekeerd, inclusief het door Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Steengoedt Hypotheken alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Steengoedt Hypotheken 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 ontlenen.
- 8.4 Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door Steengoedt Hypotheken gebruikte software of andere computerprogrammatuur.
- 8.6 Steengoedt Hypotheken is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan Steengoedt Hypotheken verzonden (email)berichten Steengoedt Hypotheken niet hebben bereikt.
- 8.7 Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.

8.8 Steengoedt Hypotheken 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.

8.9 Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft Steengoedt Hypotheken een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.

8.12 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Steengoedt Hypotheken indien Steengoedt Hypotheken 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

- 9.1 Steengoedt Hypotheken is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Steengoedt Hypotheken redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Steengoedt Hypotheken ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken kan worden gevergd.
- 9.3 Steengoedt Hypotheken kan tijdens de periode van overmacht de verplichtingen uit de Opdracht opschorten. Indien deze periode langer dan 2 maanden voortduurt is zowel de opdrachtgever als ook Steengoedt Hypotheken gerechtigd de Opdracht te ontbinden, zonder vergoed van schade aan de andere partij.

Artikel 10: Verwerking gegevens

- 10.1 Door Opdrachtgever aan Steengoedt Hypotheken verstrekte persoonsgegevens zullen door Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken, zal Steengoedt Hypotheken de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.
- 10.3 Steengoedt Hypotheken zal de door of namens Client verschafte gegevens en informatie behandelen conform het gestelde in de Wet bescherming Persoonsgegevens.
- 10.4 Behoudens de uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijk toestemming van Steengoedt Hypotheken is het Opdrachtgever niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies of andere al dan niet schriftelijk uitingen van Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken.

Artikel 11: Klachteninstituut

- 11.1 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 Cliënt klaagt, dan wel, indien Cliënt aantoonbaar dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, binnen 30 dagen na de ontdekking van het gebrek, schriftelijk aan Steengoedt Hypotheken te worden kenbaar gemaakt.
- 11.2 Een klacht schort de betalingsverplichting van Cliënt niet op, behoudens voor zover Steengoedt Hypotheken aan Cliënt te kennen heeft gegeven dat hij de klacht gegrond acht
- 11.3 In geval van een terecht uitgebrachte klacht heeft Steengoedt Hypotheken 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 Cliënt reeds betaalde vergoeding naar evenredigheid.

11.4 Klachten met betrekking tot de Dienstverlening van Steengoedt Hypotheken dienen telefonisch en/of schriftelijk bij uw adviseur (of, in bijzondere gevallen, bij Steengoedt Hypothekens Associatie) gemeld te worden. Steengoedt Hypotheken zal een dergelijke klacht met gebruik van de bij haar geldende interne klachtenregeling behandelen. Het staat de Cliënt 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 12: Verval van recht

12.1 Klachten met betrekking tot door Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken, te worden ingediend bij Steengoedt Hypotheken. 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 Steengoedt Hypotheken 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

13.1 Op alle door Steengoedt Hypotheken uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.

13.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen Steengoedt Hypotheken en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.

- 13.3 Indien partijen blijkens enig schriftelijk document van deze algemene voorwaarden afwijkende afspraken hebben gemaakt, prevaleren die andersluidende afspraken. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Steengoedt Hypotheken slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Steengoedt Hypotheken en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 13.4 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.
- 13.5 De opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en plichten voortvloeiend uit een overeenkomst geheel of ten dele aan derden over te dragen dan wel te verkopen, tenzij hiervoor uitdrukkelijk toestemming door Steengoedt Hypotheken is verleend.
- 13.6 Steengoedt Hypotheken is gerechtigd zijn rechten en plichten voortvloeiend uit een overeenkomst geheel of ten dele aan derden over te dragen.
- 13.7 De overeenkomst en deze algemene voorwaarden blijft van kracht in geval de onderneming van opdrachtgever geheel of ten dele van naam, rechtsvorm, eigenaar op geheel of ten dele van bestuurd wijzigt. In deze gevallen dient opdrachtgever Steengoedt Hypotheken hiervan onverwijld schriftelijk in kennis te stellen.
- 13.8 Steengoedt Hypotheken is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. Steengoedt Hypotheken stelt opdrachtgever daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. Opdrachtgever heeft het recht 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 Steengoedt Hypotheken genoemde datum de tussen partijen gemaakt afspraken.

Steengoedt Hypotheken is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Steengoedt Hypotheken 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 Steengoedt Hypotheken genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.

Artikel 14: Gebruik van AI en geautomatiseerde hulpmiddelen

- 14.1 Steengoedt Hypotheken is gerechtigd bij de uitvoering van haar dienstverlening gebruik te maken van kunstmatige intelligentie (AI), geautomatiseerde systemen, algoritmen en andere digitale hulpmiddelen. Deze hulpmiddelen kunnen onder meer worden ingezet voor het verzamelen, structureren en analyseren van informatie, het opstellen of controleren van documenten, administratieve werkzaamheden, communicatie en andere ondersteunende werkzaamheden.
- 14.2 Het gebruik van AI en geautomatiseerde hulpmiddelen vindt plaats binnen de geldende wet- en regelgeving en met inachtneming van de aard van de dienstverlening en de belangen van Opdrachtgever.
- 14.3 AI en geautomatiseerde hulpmiddelen kunnen worden gebruikt als ondersteuning bij de dienstverlening. De uitkomsten van dergelijke systemen kunnen fouten, onvolledigheden of onjuistheden bevatten. Steengoedt Hypotheken zal, voor zover dit gelet op de aard van de dienstverlening redelijkerwijs noodzakelijk is, de uitkomsten controleren en beoordelen voordat deze als onderdeel van de dienstverlening aan Opdrachtgever worden verstrekt.

14.4 Een door AI gegenereerde of met behulp van AI tot stand gekomen uitkomst geldt niet zonder meer als een persoonlijk advies, oordeel of standpunt van Steengoedt Hypotheken. Het uiteindelijke advies en de verantwoordelijkheid voor de door Steengoedt Hypotheken verrichte dienstverlening blijven bij Steengoedt Hypotheken berusten, voor zover de wet dit toestaat.

14.5 Opdrachtgever erkent dat AI-systemen kunnen worden gewijzigd, verbeterd of aangepast en dat de werking en uitkomsten daarvan daardoor kunnen veranderen. Steengoedt Hypotheken kan daarom niet garanderen dat door AI gegenereerde informatie te allen tijde volledig, foutloos of actueel is.

14.6 Indien Steengoedt Hypotheken bij de uitvoering van de Opdracht gebruikmaakt van externe AI-diensten of andere digitale dienstverleners, kan daarbij informatie worden verwerkt door deze dienstverlener voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening en is toegestaan op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving. Steengoedt Hypotheken zal daarbij passende maatregelen treffen ter bescherming van persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie. Het gebruik van AI en geautomatiseerde hulpmiddelen vindt plaats binnen de geldende wet- en regelgeving en met inachtneming van de aard van de dienstverlening en de belangen van Opdrachtgever.

14.7 Steengoedt Hypotheken zal geen gebruikmaken van AI als vervanging van de wettelijke verplichtingen die op haar rusten ten aanzien van cliëntenonderzoek, zorgplicht, advisering, compliance of menselijke beoordeling, voor zover dergelijke verplichtingen zich daartegen verzetten.

15 Wwft, identificatie en cliëntenonderzoek

15.1 Steengoedt Hypotheken is, voor zover op haar dienstverlening van toepassing, gehouden te voldoen aan de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), de Sanctiewet en overige toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van het voorkomen van witwassen, terrorismefinanciering en financieel-economische criminaliteit.

15.2 In het kader daarvan is Steengoedt Hypotheken gerechtigd en, indien wettelijk verplicht, gehouden om vóór en tijdens de dienstverlening een cliëntenonderzoek uit te voeren. Dit

onderzoek kan onder meer betrekking hebben op de identiteit van Opdrachtgever, diens vertegenwoordiger(s), uiteindelijk belanghebbende(n) (UBO's), het doel en de aard van de dienstverlening, de herkomst van vermogen of middelen en andere omstandigheden die relevant zijn voor de beoordeling van het risico.

15.3 Opdrachtgever is verplicht alle informatie en documenten te verstrekken die Steengoedt Hypotheken redelijkerwijs nodig heeft om aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van de verstrekte informatie en documenten.

15.4 Steengoedt Hypotheken is gerechtigd de identiteit van Opdrachtgever en andere betrokken personen te verifiëren aan de hand van een geldig identiteitsdocument of andere wettelijk toegestane middelen. Bij een rechtspersoon of andere juridische entiteit kan Steengoedt Hypotheken tevens verlangen dat informatie wordt verstrekt over de vertegenwoordiging, eigendomsstructuur en uiteindelijk belanghebbende(n).

15.5 Indien daartoe aanleiding bestaat, kan Steengoedt Hypotheken aanvullende informatie of documenten verlangen, waaronder informatie over de herkomst van gelden of vermogen, de aard en achtergrond van een transactie of de zakelijke relatie en de betrokken partijen.

15.6 Indien Opdrachtgever de verlangde informatie of documenten niet, niet tijdig of onvoldoende verstrekt, of indien Steengoedt Hypotheken de identiteit of andere vereiste gegevens niet voldoende kan vaststellen of verifiëren, is Steengoedt Hypotheken gerechtigd de dienstverlening op te schorten of te weigeren dan wel de overeenkomst te beëindigen, voor zover wettelijk toegestaan

15.7 Indien de wet daartoe verplicht, is Steengoedt Hypotheken gerechtigd of gehouden een ongebruikelijke transactie te melden bij de bevoegde autoriteiten. Opdrachtgever erkent dat Steengoedt Hypotheken in dat geval niet altijd mag mededelen dat een melding is gedaan of dat een onderzoek plaatsvindt.

15.8 Opdrachtgever kan aan het feit dat Steengoedt Hypotheken een cliëntenonderzoek uitvoert, geen recht ontlenen op uitvoering van de Opdracht of op een positieve uitkomst van dit onderzoek.

16 Compliance, sancties en medewerker

16.1 Steengoedt Hypotheken is gerechtigd bij de uitvoering van haar dienstverlening controles uit te voeren in het kader van compliance, waaronder controles op grond van de Wwft, de Sanctiewet, anti-fraudebeleid en andere toepasselijke wet- en regelgeving

16.2 Opdrachtgever is verplicht zijn volledige medewerking te verlenen aan dergelijke controles en op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie en documenten te verstrekken.

16.3 Steengoedt Hypotheken kan gebruikmaken van openbare registers, externe databronnen, screeningsdiensten en andere informatiebronnen die noodzakelijk zijn om haar wettelijke en complianceverplichtingen na te komen.

16.4 Indien uit een controle blijkt dat sprake is van een mogelijk verhoogd risico, een sanctierisico, een integriteitsrisico, een vermoeden van fraude of andere omstandigheden die de dienstverlening kunnen belemmeren, is Steengoedt Hypotheken gerechtigd aanvullende informatie te verlangen en de dienstverlening op te schorten of te weigeren, voor zover wettelijk toegestaan.

16.5 Steengoedt Hypotheken is niet gehouden een Opdracht uit te voeren indien uitvoering daarvan naar haar oordeel strijdig zou kunnen zijn met toepasselijke wet- en regelgeving, interne complianceprocedures of verplichtingen die voortvloeien uit de Wwft, Sanctiewet of andere toepasselijke regelgeving.

16.6 Indien Steengoedt Hypotheken op grond van een wettelijke verplichting geen mededelingen mag doen over een verrichte controle, melding of onderzoek, kan zij hierover geen nadere informatie aan Opdrachtgever verstrekken.

16.7 De kosten die redelijkerwijs voortvloeien uit het verkrijgen, controleren of opnieuw beoordelen van aanvullende informatie als gevolg van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste, onvolledige of niet-actuele informatie, kunnen aan Opdrachtgever worden doorberekend, voor zover dit voorafgaand of op grond van de overeenkomst is toegestaan.

Privacy Statement

Dit is de privacy statement van Steengoedt Hypotheken B.V. Hierin leggen we onder meer uit waarom we persoonsgegevens verzamelen en gebruiken, welke gegevens dat zijn en welke rechten je hebt als wij jouw persoonsgegevens verwerken. We willen je hierover volledig en transparant informeren, dat doen we in dit document.

Wie zijn wij?

Steengoedt Hypotheken B.V. is gevestigd te Grootebroek en ingeschreven onder handelsregisternummer 87010100. Steengoedt Hypotheken BV adviseert en bemiddelt bij hypotheek, kredieten, bedrijfsfinancieringen en verzekeringen.

Voor deze activiteiten verwerken we persoonsgegevens van (potentiële) klanten. We vinden het belangrijk dat je persoonsgegevens worden beschermd. Wij respecteren de privacy van onze (potentiële) klanten. Dat ben jij dus, want voor jou hebben we dit document geschreven. We zien erop toe dat jouw persoonsgegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden behandeld en beveiligd. We houden ons daarbij aan alle wet- en regelgeving wat betreft de bescherming van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Onze contactgegevens zijn

- Bezoek- en postadres: Het Voert 9a, 1613 KL te Grootebroek
- Telefoon: 0228 755 381
- E-mail: info@steengoedt.nl
- Website: www.steengoedt.nl

Wat zijn persoonsgegevens en welke verwerken wij?

Wij verwerken de volgende persoonsgegevens:

- Contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, en emailadres; - leeftijd, geslacht, burgerlijke staat;
- gegevens met betrekking tot paspoort, rijbewijs of een ander identiteitsbewijs (soms vragen we - om een kopie van een identiteitsbewijs);

- gegevens over dienstverband, inkomen, beroep en werkgever;
- gegevens over financiële situatie, vermogen, en eventuele schulden;
- gegevens over huidige financiële producten, zoals bankrekeningen of verzekeringen;
- bijzondere persoonsgegevens, bijvoorbeeld gezondheid (in sommige gevallen);
- gegevens over eventuele strafrechtelijke feiten, fraudeaspecten (indien relevant);
- gegevens ingediende claims/claimhistorie

Met wie mogen we je gegevens delen?

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat je gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders (zoals geldverstrekkers, verzekeraars, leasemaatschappijen), notarissen, schade-experts, schade-herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, Kifid en toezichthouders. Dit gebeurt op basis van een contract of overeenkomst die wij met je hebben. We kunnen er ook een wettelijke grondslag voor hebben. Je heeft bij de ontvanger van jouw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. De wet kan ons ook verplichten om gegevens te delen met de Belastingdienst, met Justitie, in het kader van gerechtelijke procedures of met andere overheidsinstellingen.

Met welke reden verwerken wij deze persoonsgegevens?

Wij mogen alleen persoonsgegevens gebruiken om een reden die in de privacywetgeving staat. Voor de verwerkingen baseert Steengoedt Hypotheken BV zich op de volgende wettelijke grondslagen:

- Voor het afsluiten en de uitvoering van de krediet- of verzekeringsovereenkomst hebben wij gegevens van je nodig.
- Voor het behartigen van een gerechtvaardigd belang van Steengoedt Hypotheken BV of van een derde, behalve wanneer jouw belangen zwaarder wegen. Bijvoorbeeld voor: de bescherming van jouw en onze eigendommen en gegevens en die van anderen, de
- bescherming van onze eigen financiële positie en het belang van andere klanten te beschermen, marketing, uitvoering van een efficiënte administratie zoals het centraliseren of vervangen van systemen, het gebruik maken van dienstverleners, de
-

- veiligheid van systemen en netwerken, het uitvoeren van statistisch en wetenschappelijk onderzoek. Ook iemand anders kan een gerechtvaardigd belang hebben waarvoor wij je gegevens moeten gebruiken.
- Om te voldoen aan een wettelijke plicht. Wetten die ons verplichten jouw gegevens te bewaren zoals het Burgerlijk Wetboek, Wet op het Financieel Toezicht (WFT) of specifieke bepalingen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).
- Met jouw toestemming, waar je die hebt gegeven en die je te allen tijde kunt intrekken

Hoe lang bewaren we jouw persoonsgegevens?

Wij bewaren je persoonsgegevens alleen zolang en voor zover we deze nodig hebben. Gegevens die we noodzakelijkerwijs nodig hebben bewaren we in ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst. Als onze relatie of overeenkomst eindigt dan bewaren wij de gegevens gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden. Na afloop van de bewaartermijn worden je persoonsgegevens verwijderd of geanonimiseerd (dan kan dus niemand nog zien dat het over jou gaat).

Hoe beschermen we je persoonsgegevens?

Onze website, portal en IT-systemen zijn goed beveiligd. We laten ons door een onafhankelijke deskundige adviseren over een goede beveiliging. We treffen daarbij ook passende technische en organisatorische maatregelen. We hebben bijvoorbeeld goede instructies voor onze werknemers, leveranciers en franchisenemers gemaakt over hoe we vertrouwelijk omgaan met je persoonsgegevens.

Welke rechten heb je?

Steengoedt Hypotheken BV gebruikt je persoonsgegevens om je van dienst te kunnen zijn. We gaan hier heel zorgvuldig mee om. Uiteraard blijf je zelf de baas over deze informatie. We wijzen je dan ook graag op je rechten:

- I. Inzage: Je hebt het recht ons te vragen of er persoonsgegevens van je worden verwerkt. Wij verstrekken je op verzoek een overzicht van deze gegevens
- II. Rectificatie en aanvulling: Je hebt het recht ons te vragen om onjuiste persoonsgegevens van je te wijzigen en om je persoonsgegevens aan te vullen

- III. Beperking verwerking: Je hebt in sommige situaties het recht ons te verzoeken bepaalde persoonsgegevens van je tijdelijk niet te verwerken, bijvoorbeeld als je bij ons een bezwaar hebt ingediend tegen een verwerking.
- IV. Verwijderen: Je hebt het recht ons te vragen om je persoonsgegevens te verwijderen, wanneer deze niet meer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor deze zijn verwerkt of als je je toestemming daarvoor intrekt, tenzij ons dit wettelijk niet is toegestaan.
- V. Een klacht indienen: je kunt een klacht over de verwerking van je persoonsgegevens door ons indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Bij de uitoefening van deze rechten kunnen er uitzonderingen van toepassing zijn, waardoor je bepaalde rechten niet in alle gevallen kunt uitoefenen

Hoe kan ik gebruikmaken van dit recht?

Je kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van je persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van je toestemming of bezwaar op de verwerking van jouw persoonsgegevens sturen naar info@steengoedt.nl. Je mag ons ook een brief met de post sturen, dat kan dan naar ons vestigingsadres in Grootebroek. Deze staat op de eerste pagina van dit document vermeld.

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door jou is gedaan vragen wij om je identiteitsbewijs mee te sturen met het verzoek. Maak in deze kopie je pasfoto, de strook met nummers onderaan/achterop én je Burgerservicenummer onleesbaar. Je beschermt daarmee je eigen privacy.

We reageren zo snel mogelijk op je verzoek. Dat is uiterlijk binnen vier weken.