

Artikel 1: Definities

- 1.1 Univé Hollands Noorden: Onderlinge Verzekering Maatschappij Univé Hollands Noorden U.A., gevestigd te Medemblik, aan het Aambeeld 1, (1671 NT), hierna te noemen: Univé Hollands Noorden.
- 1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon aan wie Univé Hollands Noorden enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 Opdracht: de door Opdrachtgever aan Univé Hollands Noorden verstrekte Opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
- 1.4 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 Univé Hollands Noorden zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan Univé Hollands Noorden op verzoek van Opdrachtgever zal bemiddelen.
- 1.5 Aanbieder: de partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.

Artikel 2: Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden Dienstverlening Univé Hollands Noorden, verder te noemen Algemene Voorwaarden, zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes van Univé Hollands Noorden, alsmede op alle door Opdrachtgever aan haar gegeven opdrachten, om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product, aldus door haar daartoe te verlenen diensten.
- 2.2 Naast deze Algemene Voorwaarden Dienstverlening kunnen algemene (product) voorwaarden en reglementen van toepassing zijn die specifiek gelden voor de afgenomen financiële producten van Univé Hollands Noorden als eigen Aanbieder of andere Aanbieders.
- 2.3 Deze Algemene Voorwaarden Dienstverlening Univé Hollands Noorden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel ten name van Onderlinge Verzekering Maatschappij Univé Hollands Noorden U.A.

Artikel 3: Opdracht

- 3.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Univé Hollands Noorden wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Univé Hollands Noorden een Opdracht

schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Univé Hollands Noorden 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.

- 3.2 Alle aan Univé Hollands Noorden verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met Univé Hollands Noorden en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij Univé Hollands Noorden werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 3.3 Aan Univé Hollands Noorden verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Univé Hollands Noorden, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
- 3.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door Univé Hollands Noorden opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
- 3.5 Deze Algemene Voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders van Univé Hollands Noorden en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor Univé Hollands Noorden werkzaam zijn.
- 3.6 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 Univé Hollands Noorden zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 4: Aanbiedingen en offertes van Aanbieders en adviezen Univé Hollands Noorden

- 4.1 Door Univé Hollands Noorden 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.
- 4.2 Aan door Univé Hollands Noorden 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 Univé Hollands Noorden een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

- 4.3 Door Univé Hollands Noorden 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 Univé Hollands Noorden een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

Artikel 5: Communicatie

- 5.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan Univé Hollands Noorden heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Univé Hollands Noorden heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.
- 5.2 Algemene, al dan niet op Internet, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever, door Univé Hollands Noorden verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Univé Hollands Noorden gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Univé Hollands Noorden het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.
- 5.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan Univé Hollands Noorden heeft bekend gemaakt, mag Univé Hollands Noorden erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

Artikel 6: Inschakeling derden

- 6.1 Het is Univé Hollands Noorden 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.

- 6.2 Voor zover Univé Hollands Noorden 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 tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Univé Hollands Noorden is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 6.3 Univé Hollands Noorden 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 6.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

Artikel 7: Honorarium en betaling

- 7.1 Het voor haar dienstverlening aan Univé Hollands Noorden toekomende honorarium kan begrepen zijn in de door Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen premies of er kan een uurtarief of vast honorarium worden overeengekomen.
- 7.2 Indien partijen hierover geen afzonderlijke afspraken hebben gemaakt, is de beloning voor Univé Hollands Noorden inbegrepen in de door Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen premies. De Aanbieder betaalt deze aan Univé Hollands Noorden.
- 7.3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. Univé Hollands Noorden 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 Univé Hollands Noorden beïnvloeden.
- 7.4 In het geval Univé Hollands Noorden werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Opdrachtgever moet worden voldaan alvorens Univé Hollands Noorden start met de uitvoering van de Opdracht.
- 7.5 Facturen van Univé Hollands Noorden dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Univé Hollands

Noorden voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.

- 7.6 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. Univé Hollands Noorden is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever.
- 7.7 Verrekening door Opdrachtgever van door Univé Hollands Noorden 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 Univé Hollands Noorden uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 7.8 Indien Opdrachtgever de door Univé Hollands Noorden 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 Univé Hollands Noorden te voldoen kan Univé Hollands Noorden de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten wordt vastgesteld op 15% van het bedrag waarvan betaling wordt gevorderd.
- 7.9 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.
- 7.10 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Univé Hollands Noorden aanleiding

geeft, is Univé Hollands Noorden bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

- 7.11 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.
- 7.12 Voor de door Univé Hollands Noorden als Aanbieder aangeboden financiële producten is premie verschuldigd en gelden de daarop van toepassing zijnde afzonderlijke productvoorwaarden (Algemeen Reglement en de Speciale reglementen), waarin onder andere de daarvoor geldende betalingscondities staan, die prevaleren voor hetgeen in dit artikel is bepaald.

Artikel 8: Informatie van Opdrachtgever

- 8.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Univé Hollands Noorden die zij 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 Univé Hollands Noorden haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 8.2 Univé Hollands Noorden kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op hem rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 8.1 bepaalde strikt naleeft.
- 8.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van Univé Hollands Noorden zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Univé Hollands Noorden bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht.
- 8.4 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en

volledigheid van alle door hem aan Univé Hollands Noorden verschaft informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat Univé Hollands Noorden meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, belast Univé Hollands Noorden het met die extra tijd gemaakte honorarium en/of de extra gemaakte kosten door aan Opdrachtgever.

- 8.5 Indien achteraf blijkt dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan Univé Hollands Noorden 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 9: Aansprakelijkheid van Univé Hollands Noorden

- 9.1 Iedere aansprakelijkheid van Univé Hollands Noorden alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Univé Hollands Noorden bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Univé Hollands Noorden wordt uitgekeerd, inclusief het door Univé Hollands Noorden te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
- 9.2 In het geval de in artikel 9.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Univé Hollands Noorden in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Univé Hollands Noorden alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Univé Hollands Noorden 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 Univé Hollands Noorden geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Univé Hollands Noorden alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Univé

Hollands Noorden bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot de hoogte van de ontvangen provisie voor het financieel product.

- 9.3 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.
- 9.4 Univé Hollands Noorden 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.
- 9.5 Univé Hollands Noorden is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door Univé Hollands Noorden gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Univé Hollands Noorden kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 9.6 Univé Hollands Noorden is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan Univé Hollands Noorden verzonden (email)berichten Univé Hollands Noorden niet hebben bereikt.
- 9.7 Univé Hollands Noorden 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 Univé Hollands Noorden, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 9.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Univé Hollands Noorden voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 9.9 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Univé Hollands Noorden indien Univé Hollands Noorden 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 10: Overmacht

- 10.1 Univé Hollands Noorden is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Univé Hollands Noorden redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Univé Hollands Noorden ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 10.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Univé Hollands Noorden 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 Univé Hollands Noorden kan worden gevergd.

Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens

- 11.1 Door Opdrachtgever aan Univé Hollands Noorden verstrekte persoonsgegevens zullen door Univé Hollands Noorden 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 Univé Hollands Noorden 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.
- 11.2 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van Univé Hollands Noorden, zal Univé Hollands Noorden de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

Artikel 12: Klachteninstituut

- 12.1 Univé Hollands Noorden is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 200.0000123. 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.

- 12.2 Univé Hollands Noorden 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 € 25.000,= (zegge en schrijven vijfentwintigduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft Univé Hollands Noorden de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

Artikel 13: Verval van recht

- 13.2 Klachten met betrekking tot door Univé Hollands Noorden 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 Univé Hollands Noorden, te worden ingediend bij Univé Hollands Noorden. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.
- 13.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door Univé Hollands Noorden 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 14: Diversen

- 14.1 Op alle door Univé Hollands Noorden uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.
- 14.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen Univé Hollands Noorden en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze Algemene Voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.

- 14.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden binden Univé Hollands Noorden slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Univé Hollands Noorden en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 14.4 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.
- 14.5 Univé Hollands Noorden is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Univé Hollands Noorden 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 Univé Hollands Noorden genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.