

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door ZEQRZ, gevestigd in Deventer, en zijn mede bedongen ten behoeve van ZEQRZ en alle voor haar werkzame personen.

Artikel 1: Definities

1.1 ZEQRZ:

ZEQRZ is een onafhankelijk bureau in financiële dienstverlening gevestigd aan de Zutphenseweg 6, 7418 AJ in Deventer.

1.2 opdrachtgever:

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

1.3 opdracht:

De door opdrachtgever aan ZEQRZ verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.

1.4 financieel product:

De hypotheek, verzekering, beleggings- of spaarrekening of het krediet waarover ZEQRZ zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan ZEQRZ zal bemiddelen.

1.5 financiële instelling:

De partij waarbij het financiële product wordt afgesloten.

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1 Toepassing

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

2.2 Afwijkingen van en/of aanvullingen op

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

2.3 Nietig

Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen behouden hun geldigheid onverkort.

2.4 Schriftelijke afspraken prevaleren

In het geval de inhoud van schriftelijk tussen ZEQRZ en opdrachtgever gemaakte afspraken afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.

2.5 Wijziging Algemene Voorwaarden

ZEQRZ is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval ZEQRZ 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 bezwaar te maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. In dat geval 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 ZEQRZ genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.

2.6 Nederlands recht

Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van ZEQRZ is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 3: Opdracht

3.1 Schriftelijke aanvaarding

Een overeenkomst tussen opdrachtgever en ZEQRZ wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat ZEQRZ een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. ZEQRZ 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 Totstandkoming en uitvoering

Alle aan ZEQRZ verstrekte opdrachten komen uitsluitend tot stand met ZEQRZ en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van opdrachtgever is dat de opdracht door een bepaalde bij ZEQRZ werkzame persoon zal worden uitgevoerd.

3.3 Inspanningsverplichtingen

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

3.4 Termijnen

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

3.5 Bestuurders en/of vennoten

Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de eigenaar(s) van ZEQRZ en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde eigenaar(s) en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor ZEQRZ werkzaam zijn.

3.6 Inkoop- of andere voorwaarden

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 ZEQRZ zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 4: Aanbiedingen en offertes van financiële instellingen en adviezen van ZEQRZ

4.1 Acceptatie

Door ZEQRZ namens een financiële instelling aan opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële Instelling.

4.2 Kostenberekeningen

Aan door ZEQRZ 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 financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door opdrachtgever is geaccepteerd, kan ZEQRZ een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

4.3 Adviezen

Door ZEQRZ aan opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door opdrachtgever is geaccepteerd, kan ZEQRZ een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

Artikel 5: Communicatie

5.1 Ontvangstbevestiging

In het geval opdrachtgever enig digitaal bericht aan ZEQRZ heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht ZEQRZ heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan heeft ontvangen. Een automatische ontvangstbevestiging geldt niet als zodanig.

5.2 Vrijblijvend

Algemene, al dan niet op internet, al dan niet op aanvraag van opdrachtgever door ZEQRZ verstrekte informatie is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door ZEQRZ gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van ZEQRZ het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van opdrachtgever toegespitst advies betreft.

5.3 Bereikbaarheid opdrachtgever

Tot het moment dat opdrachtgever een adreswijziging aan ZEQRZ heeft doorgegeven, mag ZEQRZ 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

Het is ZEQRZ toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. ZEQRZ zal bij het inschakelen van derden zoveel mogelijk van tevoren overleggen met opdrachtgever en bij de selectie van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. ZEQRZ is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden.

Artikel 7: Honorarium en betaling

7.1 Honorarium

Partijen spreken bij het sluiten van de overeenkomst af op welke wijze het honorarium van ZEQRZ wordt voldaan. Het honorarium kan begrepen zijn in de aan opdrachtgever (al dan niet namens een verzekeraar) in rekening te brengen bedragen en/of er kan een uurtarief worden overeengekomen. ZEQRZ is toegestaan de abonnementskosten jaarlijks te indexeren aan de hand van het CBS Consumentenprijsindexcijfer (CPI).

7.2 Wijzigingen in opgelegde belastingen en/of heffingen

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

7.3 Betalingstermijn

Betalingen door de opdrachtgever dienen te worden gedaan binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door ZEQRZ voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt. Indien opdrachtgever verschuldigde facturen niet binnen de gestelde termijn voldoet, zal ZEQRZ de volgende procedure hanteren:

Herinnering, betaaltermijn 5 dagen;

Aanmaning, inclusief wettelijke aanmaningskosten, betaaltermijn 5 dagen;

Ingebrekestelling, aankondiging laatste kans om de rekening te voldoen alvorens vordering uit handen gegeven zal worden aan een incassobureau. Alle bijkomende kosten komen voor rekening van de opdrachtgever.

Betaaltermijn 5 dagen.

7.4 Dekkingsgarantie

Opdrachtgever is zich er van bewust dat het niet, of niet tijdig, voldoen van aan hem in rekening gebrachte premies tot gevolg kan hebben dat de door hem, na bemiddeling van ZEQRZ, afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico.

7.5 Verrekening

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

7.6 Wettelijke rente

Indien opdrachtgever de verschuldigde premie en/of bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal opdrachtgever daardoor, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd worden. Indien de opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijkt om het openstaande bedrag aan ZEQRZ te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval de opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtigde incassokosten, waarvan de hoogte wordt vastgesteld op twee punten van het door de rechtbank gehanteerde liquidatietarief.

7.7 Langst openstaand

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

7.8 Kredietwaardigheid

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

Artikel 8: Verplichtingen van de opdrachtgever

8.1 Relevante informatie

De opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan ZEQRZ die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen en/of de vermogenssituatie van opdrachtgever, dat ZEQRZ haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

8.2 Uitvoering overeenkomst

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

8.3 Juistheid en volledigheid

De opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan ZEQRZ verschaft informatie.

Artikel 9: Aansprakelijkheid van ZEQRZ

9.1 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Iedere aansprakelijkheid, contractueel en buitencontractueel, van ZEQRZ alsmede de eigenaar en haar werknemers en de door ZEQRZ bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van ZEQRZ wordt uitgekeerd, vermeerderd met het geldend eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

9.2 Maximale aansprakelijkheid

In het geval de in artikel 9.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van ZEQRZ in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid, contractueel en buitencontractueel, van ZEQRZ alsmede van de eigenaar en haar werknemers en de door ZEQRZ 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 opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium, en/of de door de verzekeraar in rekening gebrachte premie.

9.3 Uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever

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 Onjuiste, onvolledige of ontijdige verstrekte informatie

ZEQRZ is nimmer aansprakelijk voor schade die door opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door opdrachtgever verstrekte informatie.

9.5 Software of andere computerprogrammatuur

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

9.6 Niet ontvangen (e-mail)berichten

ZEQRZ is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door opdrachtgever aan ZEQRZ verzonden (email)berichten ZEQRZ niet hebben bereikt.

9.7 Niet of niet tijdig voldoen van premies

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

9.8 Opzet of bewuste roekeloosheid

Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van ZEQRZ voor schade die veroorzaakt is door opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.

9.9 Betalingsverplichtingen

Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met ZEQRZ indien ZEQRZ zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens de opdrachtgever te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door opdrachtgever te worden nagekomen.

9.10 Financieringsvoorbehoud

ZEQRZ 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.

9.11 Hypotheekakte

ZEQRZ is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die veroorzaakt wordt doordat de financiële instelling er niet of niet tijdig zorg voor 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.

9.12 Waardeontwikkeling financiële producten

In het geval ZEQRZ adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een beleggings- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft ZEQRZ een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Deze prognose vormt slechts een indicatie. ZEQRZ is nimmer aansprakelijk voor schade 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 ZEQRZ niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige financiële instelling, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.

Artikel 10: Overmacht

10.1 Veranderingen buiten toedoen van ZEQRZ

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

10.2 Tekortkoming door derden

Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van ZEQRZ 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, rellen of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden die van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van ZEQRZ kan worden gevergd.

Artikel 11: Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens

11.1 Over en weer geheimhouding

Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle informatie die hen uit hoofde van de met de andere partij gesloten overeenkomst bekend is geworden en waarvan redelijkerwijze bekend moet zijn dat de informatie als vertrouwelijk of geheim moet worden beschouwd.

11.2 Verstrekking persoonsgegevens aan derden

Door de opdrachtgever aan ZEQRZ verstrekte persoonsgegevens zullen door ZEQRZ niet worden gebruikt voor of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht of door haar aan de opdrachtgever te verzenden mailingen e.d., behoudens voor zover ZEQRZ 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.

11.3 Bezwaar opname persoonsgegevens

Indien de opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglijst e.d. van ZEQRZ, zal ZEQRZ de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

Artikel 12: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

ZEQRZ is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Enig geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de opdrachtgever hetzij voor bindend advies worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij aan de burgerlijke rechter. ZEQRZ 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 ZEQRZ de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

Artikel 13: Verval van recht

13.1 Indienen klachten

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

13.2 Verval van recht

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