

**Algemene voorwaarden van Hemelraad & Keijzer Verzekeringsadviseurs B.V.  
nader te noemen HenK.**  
Postbus 154 2678 ZK De Lier

### **1. Algemeen.**

- a. Hemelraad en Keijzer Verzekeringsadviseurs B.V., nader te noemen HenK, zoals vermeld in het handelsregister van de Kamer van Koophandel Haaglanden onder nummer 27231050
- b. HenK handelt onder de namen:  
Hemelraad & Keijzer Verzekeringsadviseurs  
Hemelraad & Keijzer Pensioenadviseurs  
Hemelraad & Keijzer Hypotheekadviseurs
- c. Wederpartij: de partij die de opdracht geeft
- d. Opdracht: het inventariseren, analyseren, adviseren, maken van een offerte of aanbieding, het (bemiddelen bij het) tot stand brengen, in stand houden, onderhouden van een overeenkomst. Iedere genoemde activiteit kan zowel zelfstandig als in combinatie met andere genoemde activiteiten onderwerp van de opdracht zijn.

### **2. Werkingsfeer.**

Alle betrekkingen tussen HenK en haar wederpartij zijn onderworpen aan deze Algemene Voorwaarden. Het aan HenK verstrekken van opdrachten wordt geacht onvoorwaardelijke erkenning en aanvaarding van deze voorwaarden in te houden. Eventuele condities en/of voorwaarden van de wederpartij zijn niet van toepassing, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig zal blijken te zijn, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn. Alle andere bepalingen blijven geldig.

### **3. Opdracht.**

Aan HenK verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van HenK, niet tot resultaatverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte opdracht of uit wat partijen zijn overeengekomen anders blijkt.

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

HenK bepaalt de wijze waarop en door welke personen de opdracht wordt uitgevoerd. Het bepaalde in artikel 7:404 BW wordt uitgesloten. Voorts wordt het bepaalde in artikel 7:407 lid 2 BW uitgesloten.

Aan door HenK gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de mogelijke doorwerking daarvan in de (maand)lasten van wederpartij, kan de wederpartij 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 financiële instelling een offerte heeft uitgebracht welke door de wederpartij is geaccepteerd, kan door HenK een definitieve berekening van de (maand) lasten worden verschaft.

### **4. Zorgplicht.**

HenK zal bij de uitvoering van opdrachten van de wederpartij de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en zal daarbij naar beste vermogen met de belangen van de wederpartij rekening houden. Bij de uitvoering van de opdrachten zal HenK zich baseren op de door de wederpartij verstrekte informatie en de op dat moment geldende fiscale, juridische en maatschappelijke opvattingen.

Indien het voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is dat de wederpartij zijn medewerking verleent, zal de wederpartij steeds tijdig schriftelijk al de noodzakelijke informatie verstrekken, als daarom door HenK wordt verzocht.

Offertes en tarieven afgegeven door HenK zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende verzekeraar of kredietverstrekker.

### **5. E-mail.**

Een wederpartij die een e-mail stuurt mag er niet automatisch van uitgaan dat HenK de e-mail ook heeft gelezen. De wederpartij mag de e-mail pas als gelezen beschouwen door HenK indien een medewerker van HenK hem dit heeft bericht. Heeft de wederpartij dit bericht niet ontvangen en wil hij toch zekerheid over het feit dat HenK de e-mail heeft gelezen, dan dient de wederpartij contact op te nemen met HenK.

## **6. Inschakeling van derden.**

HenK is gerechtigd, indien zij dat noodzakelijk of wenselijk acht voor een juiste uitvoering van de opdracht, derden in te schakelen en de kosten daarvan aan de wederpartij door te berekenen, tenzij dat uitdrukkelijk bij het verstrekken van de opdracht is uitgesloten. HenK zal de wederpartij ten aanzien van de inschakeling van derden op voorhand informeren.

Bij het inschakelen van derden zal HenK steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. HenK is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van tekortkomingen van derden, behoudens opzet of grove schuld van HenK. HenK gaat er van uit, en bedingt zo nodig bij dezen, dat elke opdracht de bevoegdheid inhoudt om eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van derden mede namens de wederpartij te aanvaarden.

## **7. Beloning.**

Bij het aanvaarden van de opdracht wordt de beloning overeengekomen. De beloning kan bestaan uit provisie die onderdeel uit maakt van de door de opdrachtgever te betalen premie, een abonnementsbedrag, een van te voren overeengekomen vast bedrag, een uurtarief of een combinatie van het voorgaande.

Indien HenK een vast honorarium of uurtarief met de wederpartij is overeengekomen, is HenK niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief, wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst en dat niet toerekenbaar is aan HenK. Dan kan in redelijkheid niet van HenK worden gevergd dat HenK de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium of tarief. HenK stelt wederpartij hiervan uiteraard onmiddellijk op de hoogte. De wederpartij kan op deze grond besluiten de opdracht terug te nemen.

Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stelt HenK de wederpartij in kennis van de financiële consequenties.

De betaling van de nota's is niet afhankelijk van de uitkomst van de verrichte werkzaamheden.

Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht, of de tijd waarvoor zij is verleend is verstreken en de verschuldigdheid van honorarium afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van de tijd, heeft HenK recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het honorarium. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de al door HenK verrichte werkzaamheden, het voordeel dat wederpartij daarvan heeft, en de grond waarop de overeenkomst is geëindigd. HenK heeft in dit geval slechts recht op het volle honorarium, indien het einde van de overeenkomst aan de wederpartij is toe te rekenen en de betaling van het volle honorarium, gelet op alle omstandigheden van het geval, redelijk is. Op het bedrag van het honorarium worden de besparingen die door HenK uit de voortijdige beëindiging voortvloeien, in mindering gebracht.

Indien een per overeenkomst vastgesteld bedrag is overeengekomen, is HenK gerechtigd daarenboven een tarief per gewerkte tijdseenheid in rekening te brengen, indien en voor zover de werkzaamheden de in de overeenkomst voorziene werkzaamheden te boven gaan, wat de wederpartij alsdan eveneens verschuldigd is.

HenK vraagt bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.

## **8. Tussentijdse prijsverhoging ten gevolge van overheidsmaatregelen.**

Indien na het moment van het verstrekken van de opdracht, belastingen, heffingen of andere lasten van overheidswege worden ingevoerd of verhoogd zullen deze aan de wederpartij worden doorberekend.

## **9. Betaling.**

Tenzij anders is overeengekomen dient de betaling te geschieden door bijschrijving op de bankrekening van HenK, binnen 15 dagen na factuurdatum of als deze datum gunstiger is, binnen 15 dagen na premievervaldatum.

## **10. Reclames.**

Eventuele reclames over de kwaliteit van de door HenK verrichte werkzaamheden of van de door HenK in rekening gebrachte bedragen dienen binnen 14 dagen na uitvoering van de opdracht, respectievelijk na ontvangst van de factuur/polis schriftelijk door de wederpartij te worden ingediend bij HenK. Bij het uitblijven daarvan wordt de opdracht geacht correct te zijn uitgevoerd, of worden de in rekening gebrachte bedragen geacht te zijn geaccepteerd door opdrachtgever. Reclames geven geen recht op verrekening, noch op opschorting van de betaling.

### **11. Niet tijdige betaling/niet betalen.**

Bij niet tijdige betaling van de factuur, respectievelijk enig aan HenK verschuldigd bedrag binnen de aangegeven betalingstermijn, is HenK gerechtigd tot een rentevergoeding over de hoofdsom van de vordering vanaf de vervaldag van de betalingstermijn ter grootte van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. Elk gedeelte van een maand wordt voor een volle maand gerekend.

Indien de wederpartij nalatig is in de nakoming van de op hem uit hoofde van de opdracht rustende verplichtingen, dan wel nalatig is wat door hem verschuldigd is te betalen, evenals in geval van aanvraag van faillissement of surseance van betaling, zullen alle door de wederpartij aan HenK verschuldigde bedragen van rechtswege zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is onmiddellijk in geheel opeisbaar zijn. Tevens zal HenK dan gerechtigd zijn haar werkzaamheden geheel of gedeeltelijk op te schorten, onverminderd het recht van HenK op vergoeding van de door haar terzake van ontbinding geleden schade, respectievelijk vergoeding van de door of namens haar verrichte werkzaamheden. Alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten die HenK zal moeten maken om de haar toekomende bedragen te incasseren, dan wel de wederpartij te bewegen tot het nakomen van de op hem rustende verplichtingen, zullen voor rekening van de wederpartij komen, waarbij de wederpartij terzake van buitengerechtelijke kosten minimaal 15% van het verschuldigde bedrag aan HenK zal dienen te vergoeden met een minimum van € 40, --.

Voor consumenten is het bovenstaande van toepassing onder de aantekening, dat ten aanzien van buitengerechtelijke incassokosten deze zijn gemaximeerd tot wat daarover gesteld is in de Incassowet 2012 WIK.

### **12. Opschorting/ontbinding.**

HenK heeft het recht om de nakoming van al haar verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van bescheiden of andere zaken aan wederpartij of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op wederpartij volledig zijn voldaan, indien:

- a. de wederpartij de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
- b. na het sluiten van de overeenkomst HenK ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat wederpartij de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat wederpartij slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
- c. de wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

Voorts is HenK bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is, of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van HenK op de wederpartij onmiddellijk opeisbaar. Indien HenK de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

HenK behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

### **13. Aansprakelijkheid.**

- a. HenK is mede gezien de aard van de door haar te verrichten werkzaamheden nimmer aansprakelijk voor schade van welke aard ook, die hetzij direct hetzij indirect voortvloeit uit of samenhangt met de door HenK verrichte werkzaamheden en of verstrekte adviezen, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van HenK.
- b. HenK is niet aansprakelijk voor:
  - bij wederpartij of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door wederpartij aan HenK, of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van wederpartij;
  - bij wederpartij of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door wederpartij ingeschakelde hulppersonen (werknemers van HenK daaronder niet begrepen), ook indien deze werkzaam zijn bij een met HenK verbonden organisatie;
  - bij wederpartij of derden ontstane bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van wederpartij.
- c. HenK is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door HenK gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken, tenzij deze schade door HenK kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende apparatuur, software, gegevensbestanden, registers en andere zaken.

- d. HenK is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door de wederpartij aan HenK verzonden (email)berichten HenK niet hebben bereikt.
- e. HenK is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat de wederpartij aan hem in rekening gebrachte premies, kosten en/of renten voor door hem, na bemiddeling door HenK, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- f. HenK is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van een omstandigheid dat een door wederpartij met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken.
- g. HenK is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat een financiële instelling 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 niet tijdig bij de notaris in depot staan.
- h. In het geval HenK adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een beleggings- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft HenK een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. HenK is nimmer aansprakelijk voor schade van de zijde van wederpartij 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.
- i. Voorts is HenK 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.
- j. Onverminderd het in lid a. tot en met i. bepaalde zal HenK nimmer tot een grotere schadevergoeding gehouden zijn dan 10 maal de met de wederpartij overeengekomen vergoeding voor het schadeveroorzakende advies, respectievelijk de schadeveroorzakende werkzaamheden; terzake abonnementen zal HenK nimmer tot een grotere schadevergoeding gehouden zijn dan maximaal twee keer het jaarbedrag; terzake verzekeringen die door bemiddeling van HenK tot stand zijn gekomen zal HenK nimmer tot een grotere schadevergoeding gehouden zijn dan maximaal twee keer de jaarpremie.
- k. Onverminderd het in lid a. tot en met j. bepaalde zal HenK in alle andere gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien, nimmer tot een grotere schadevergoeding gehouden zijn dan tot het bedrag waarop in het desbetreffende geval de (beroeps-)aansprakelijkheidsverzekering van HenK aanspraak geeft, te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico dat in het desbetreffende geval uit de geldende polisvoorwaarden voortvloeit.
- l. Na verloop van 2 jaar, te rekenen vanaf de dag van het verstrekken van het advies of beëindigen van de werkzaamheden, vervalt ieder recht van de wederpartij op schadevergoeding als in lid b. bedoeld.

#### **14. Overmacht.**

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

Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van HenK 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 HenK kan worden gevergd.

#### **15. Bevoegde rechter en toepasselijk recht.**

Het Nederlands recht is van toepassing.

Alle geschillen met betrekking tot enige verstrekte opdrachten en of terzake van de uitleg van deze Algemene Voorwaarden zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de plaats van vestiging van HenK.

Geschillen betreffende verzekeringen en/of financieringen kunnen voorgelegd worden aan het KIFID (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) onder registratienummer 300.008278.