

# DIENSTENWIJZER

## ROOTS FINANCIËEL ADVIES



## Waarom deze dienstenwijzer?

Ik wil mij graag aan u voorstellen en u informeren over wie ik ben en hoe mijn werkwijze is. Deze dienstenwijzer geeft een beschrijving van de diensten die ik voor u als consument kan verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop ik word beloond en over de hoogte van mijn beloning. Als u besluit van deze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

De volgende onderwerpen worden in dit document behandeld:

### 1. Wie is Roots Financieel Advies?

- 1.1 Hoe kunt u mij bereiken?
- 1.2 Deskundigheid en kwaliteit
- 1.3 De relatie met financiële instellingen
- 1.4 Zeggenschap
- 1.5 Onafhankelijk

### 2. De dienstverlening

- 2.1 Oriënteren
- 2.2 Adviseren
- 2.3 Bemiddelen
- 2.4 Update
- 2.5 Uren-indicatie

### 3. Wat verwacht ik van u?

### 4. Betalingen

### 5. Hoe word ik beloond?

- 5.1 Beloning op basis van een vast bedrag
- 5.2 Beloning op basis van een service-abonnement
- 5.3 Beloning op basis van een uurtarief
- 5.4 BTW
- 5.5 Update
- 5.6 Intrekking opdracht
- 5.7 Samenwerking met derden

### 6. Beëindiging van de relatie

### 7. Klachtenregeling

## 1. Wie is Roots Financieel Advies?

Roots Financieel Advies biedt u deskundige advies- en bemiddelingsdiensten op het gebied van de volgende financiële producten:

- ✓ hypotheken,
- ✓ verzekeringen,
- ✓ sparen,
- ✓ beleggen,
- ✓ consumptief krediet.

Roots Financieel Advies is bij geen enkele financiële dienstverlener aangesloten en is dan ook een onafhankelijk financieel advieskantoor.

### 1.1 Hoe kunt u Roots Financieel Advies bereiken?

Roots Financieel Advies is op werkdagen beschikbaar van 8.00 uur tot 22.00 uur. Ook buiten kantooruren en in het weekend kunt u terecht bij Roots Financieel Advies.

Bezoekadres : State 36  
Postcode : 5509 NX  
Plaats : Veldhoven

Telefoon : (06) 17422100

E-mail : [info@rootsfinancieeladvies.nl](mailto:info@rootsfinancieeladvies.nl)  
Internet : [www.rootsfinancieeladvies.nl](http://www.rootsfinancieeladvies.nl)

KvK-nummer : 58829156

### 1.2 Deskundigheid en kwaliteit

Deskundigheid en kwaliteit staat hoog in het vaandel. Ik ben Erkend Hypotheekadviseur en geregistreerd bij de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseur (SEH).

Roots Financieel Advies heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12042073, voor het uitoefenen van dit bedrijf. De AFM houdt toezicht op deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en zorgplicht naar mijn klanten. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

Roots Financieel Advies is voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

### 1.3 De relatie met financiële instellingen

Ik werk met door mij zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Ik baseer de advisering en bemiddeling op mijn ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen en objectieve analyse van de ruime keus aan producten.

Om u een overzicht te geven van de partners waar Roots Financieel Advies op dit moment mee samenwerkt kunt u onderstaande link selecteren in uw browser:

<http://www.rootsfinancieeladvies.nl/rootsfinancieeladvies.nl/partners/>

### 1.4 Zeggenschap

Roots Financieel Advies is een volledig zelfstandig en onafhankelijke onderneming. Geen enkele aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in het kapitaal van Roots Financieel Advies.

### 1.5 Onafhankelijk

Roots Financieel Advies is adviesvrij. Dit houdt in dat ik geen enkele contractuele verplichting heb om u te adviseren voor de financiële producten van bepaalde financiële instellingen.

## 2. De dienstverlening

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van mij een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In de praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Ik beschik over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten, zodat u verzekerd bent van een passend en deskundig advies.

Mijn dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen en onderhoud), die op elkaar aansluiten, maar in principe los van elkaar staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken.

### 2.1 Oriënteren

Het eerste gesprek is bedoeld om geheel vrijblijvend met u te kijken waarvoor u mij heeft benaderd en wat ik voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste gesprek

van mij algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van mijn diensten.

## 2.2 Adviseren

Na de oriëntatie ga ik een grondig onderzoek uitvoeren waarbij ik inga op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Aan de hand daarvan stel ik een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies.

Ik zal u informatie verstrekken over de in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten van diverse aanbieders. Ik reken de verschillende scenario's voor u door. Mijn advies vat ik schriftelijk samen in een adviessamenvatting. Bovendien wil ik mijn advies graag uitgebreid met u bespreken en toelichten, zodat u altijd inzicht heeft in de consequenties van de financiële beslissing die u gaat nemen.

Ook als u elders advies heeft gekregen en behoefte hebt aan een second opinion, bent u bij Roots Financieel Advies aan het juiste adres.

## 2.3 Bemiddelen

Zoals op de website heeft kunnen zien heb ik contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij deze aanbieders producten wilt aanschaffen, kan ik de bemiddelingsrol voor u vervullen. Ik help u bij het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Daarnaast onderhoud ik namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten. De werkzaamheden die ik voor u verricht leg ik vooraf vast in een opdrachtbevestiging.

Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past.

## 2.4 Update

Ik kan u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over een aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (chtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening, etc.)

Indien u om advies vraagt over beleggingsfondsen of als ik orders over beleggingsfondsen voor u ga doorgeven aan de aanbieder, zal ik met u vooraf een

cliëntovereenkomst aangaan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten ik voor u verricht.

## 2.5 Urenindicatie

Om u een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat ik aan bovengenoemde werkzaamheden besteed, volgt hierna een overzicht. Het betreft hier een indicatie van het gemiddeld aantal uren, de aan u te besteden tijd kan minder of meer bedragen.

Producten	Aantal uren in combinatie met hypotheek	Aantal uren zonder hypotheek
Hypotheek: alle aflossingsvormen Advies + bemiddeling	22	
Alleen bemiddelingstraject (execution only)	12	
Levensverzekering Advies + bemiddeling	5	20
Pensioen advies		30
Levensverzekering voor IB ondernemer		22
Woonlastenverzekering	3	5
Overlijdensrisicoverzekering	3	5
Uitvaartverzekering		3

Bovenstaande uren zijn een indicatie voor de werkzaamheden op het moment van afsluiten. Voor onderhoud van uw hypotheek of financieel plan komt daar gemiddeld 2 uur per jaar bij.

## 3. Wat verwacht ik van u?

U mag aan mijn adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar ik verwacht ook een paar dingen van u. In elk geval dat u tijdig en volledig de juiste gegevens verstrekt, over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het bijvoorbeeld zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Ik vraag u ook de gegevens van de stukken die u van mij ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk doch binnen vijf werkdagen aan mij door te geven.

Ook na het adviseren en bemiddelen stel ik het op prijs als u mij op de hoogte houdt van mogelijke veranderingen. U moet hierbij denken aan

veranderingen van uw telefoonnummer en e-mailadres (voor de verzending van de digitale nieuwsbrief), maar ook aan wijzigingen in uw persoonlijke situatie (zoals samenwonen, huwelijk, geboorte, echtscheiding, overlijden, verhuizing etc.) en aan veranderingen in uw inkomens-, arbeids- en vermogenssituatie.

#### **4. Betalingen**

##### **Hypotheken en kredieten**

Alle betalingen die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen aan de desbetreffende instelling. In de meeste gevallen zal dit door middel van automatische incasso geschieden. In andere gevallen ontvangt u daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende maatschappij. Ik raad u aan de betalingen tijdig te verrichten respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

##### **Verzekeringen**

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar of jaar) doet u bij voorkeur door middel van automatische incasso of acceptgiro, rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zal ik daarover met u afspraken maken. Blijft betaling (aan mij) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

#### **5. Hoe word ik beloond?**

Bij mij kunt u kiezen uit verschillende vormen van directe beloning (vast bedrag of uurtarief).

Hieronder leg ik u uit wat de verschillende beloningsvormen inhouden. Ook is een combinatie van de verschillende beloningsvormen mogelijk.

##### **5.1 Beloning op basis van een vast of uurtarief**

Het is mogelijk om mij op basis van een uurtarief te betalen. Ik hanteer hiervoor het tarief van € 75,- exclusief BTW. Vooraf heb ik voor u een inschatting gemaakt hoeveel uur ik gemiddeld aan een advies plus eventueel verdere afhandeling besteed. Dit betreft een gemiddeld aantal uren en kan zowel minder als meer zijn. De precieze kosten zijn pas achteraf bekend. Wel kan er vooraf een vast bedrag afgesproken worden.

Voor een indicatie van deze vaste kosten verwijst ik u naar het dienstverleningsdocument.

##### **5.2 Beloning op basis van een serviceabonnement**

Aansluitend op het vaste tarief en uurtarief bied ik u de mogelijkheid om een serviceabonnement af te sluiten. Voor dit serviceabonnement betaalt u maandelijks een vaste bijdrage. In een separate overeenkomst maak ik apart met u een afspraak over de nazorg die ik u kan bieden. Hierin staat wanneer u recht heeft op een onderhoudsgesprek, mijn digitale en/of papieren nieuwsbrief, adviesgesprek bij renteverlenging en andere zaken.

##### **5.3 BTW**

Mogelijk is mijn nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering, mogen wij een nota zonder BTW aan u versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion), zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

##### **5.4 Update**

Indien u kiest voor beloning op basis van een vast bedrag of uurtarief, kunt u tot een jaar na bemiddeling kosteloos gebruik maken van mijn diensten met betrekking tot het eerder uitgebrachte advies. Na dat jaar zal er sprake zijn van een aanvullend advies. Om ook na het afsluiten verzekerd te zijn van ondersteuning gedurende de looptijd van uw financiële producten, adviseer ik u om een serviceabonnement te sluiten.

Eventuele handelingen in verband met veranderingen in de huidige situatie (ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid, wijziging levensverzekering etc), worden bij u in rekening gebracht op basis van een uurtarief of een overeengekomen vast tarief.

##### **5.5 Intrekking opdracht**

Wanneer u tussentijds uw opdracht intrekt, na ondertekening van de opdrachtbevestiging, Ben ik gerechtigd een deel van de gemaakte kosten in rekening te brengen, gerelateerd aan het tot dat moment aantal door mij bestede uren. Bij het annuleren van een getekende offerte breng ik u de bestede uren in rekening met een minimum van de helft van de totaal door u verschuldigde vergoeding die u kwijt zou zijn als u de opdracht niet had ingetrokken.

## 5.6 Samenwerking met derden

Roots Financieel Advies heeft met geen enkele partner een samenwerkingsverband. Ook betaald Roots Financieel Advies haar partners niet voor leads die deze partners aanbieden.

## 6. Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met Roots Financieel te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er financiële producten via Roots Financieel Advies zijn gesloten, kunt u de betreffende maatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur van uw keuze. Ook kan Roots Financieel Advies het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de maatschappij verzoeken uw lopende financiële producten over te boeken naar een andere adviseur.

## 7. Klachtenregeling

Ik streef ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen ben ik verzekerd via een beroepsaansprakelijkheidsverzekering die ik heb afgesloten bij BAVAM. .

Klachten over mijn dienstverlening neem ik serieus en los ik graag in goed overleg met u op. Vanuit de interne klachtenprocedure kan ik nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen.

Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Roots Financieel Advies is ingeschreven bij het Kifid onder nummer 300.015579.

Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) . Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

## 8. Algemene voorwaarden

### Artikel 1 Toepasselijkheid en definities

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod en elke overeenkomst van opdracht tot het verrichten van werkzaamheden of het verlenen van diensten van Roots Financieel Advies , gevestigd te State 36, 5509 NX, Veldhoven geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 58829156 hierna te noemen: "Financiële Dienstverlener".

2. De wederpartij zal verder worden aangeduid als "de Opdrachtgever".

3. De Aanbieder is de leverancier van een financieel product.

4. Van deze voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts geldig voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door de Financiële Dienstverlener zijn aanvaard.

5. Onder "schriftelijk" wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: per brief, per e-mail, per fax, per sms of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

6. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.

7. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de overeenkomst voortgekomen vervol- of deelopdrachten.

### Artikel 2 Offertes

1. Alle door de Financiële Dienstverlener opgestelde berekeningen, uitgebrachte offertes, of aanbiedingen, zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

2. Indien het aanbod of de offerte is gebaseerd op door de Opdrachtgever verstrekte informatie en deze informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn dan wel naderhand wijzigt, heeft de Aanbieder het recht het aanbod of de offerte aan te passen.

3. Offertes of aanbiedingen die Financiële Dienstverlener namens een Aanbieder doet, al dan niet met behulp van software of andere middelen van die instelling, zijn onder voorbehoud van acceptatie door die betreffende Aanbieder, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

### Artikel 3 Verplichtingen van de Opdrachtgever

1. De opdrachtgever moet ervoor zorgen dat:
  - a. hij gevraagd en ongevraagd alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde relevante informatie tijdig en op de door Financiële Dienstverlener gewenste wijze aan hem ter beschikking stelt en Financiële Dienstverlener onmiddellijk informeert indien hierin wijzigingen optreden;
  - b. eventuele door de Opdrachtgever aan Financiële Dienstverlener verstrekte gegevensdragers, bestanden e.d. vrij zijn van virussen en defecten.
2. De Opdrachtgever zorgt ervoor, dat de verstrekte informatie juist en volledig is en vrijwaart Financiële Dienstverlener voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet juist en/of onvolledig zijn van deze informatie.
3. Opdrachtgever is verplicht alle informatie en (concept)adviezen die hij verkrijgt van Financiële Dienstverlener nauwgezet te controleren op de juistheid en volledigheid van op hem betrekking hebbende feiten. Eventuele onjuistheden of lacunes moeten direct, en in ieder geval binnen vijf werkdagen aan Financiële Dienstverlener worden doorgegeven.
4. Indien Opdrachtgever niet of niet tijdig aan voornoemde verplichtingen voldoet, heeft Financiële Dienstverlener het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever wel aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging en de overige gevolgen die hieruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever.

### Artiel 4 Uitvoering

1. Financiële Dienstverlener zorgt er voor dat de overeengekomen werkzaamheden en diensten naar behoren en conform de in zijn branche geldende normen worden uitgevoerd en zal bij het verrichten van de werkzaamheden respectievelijk het verlenen van de diensten de nodige zorgvuldigheid betrachten.
2. Indien door Financiële Dienstverlener termijnen worden vermeld, dan zijn deze uitsluitend indicatief en kunnen daaraan geen rechten worden ontleend, tenzij door Financiële Dienstverlener anders wordt aangegeven.

3. De werkzaamheden respectievelijk diensten van Financiële Dienstverlener zijn gericht op de nakoming van een inspanningsverplichting. Als een beoogd resultaat niet wordt gerealiseerd dan kan Opdrachtgever daaraan geen rechten ontlenen.
4. Financiële Dienstverlener heeft het recht om opdrachten te weigeren.
5. Door Financiële Dienstverlener te verstrekken adviezen worden verstrekt op basis van de op dat moment geldende wet- en regelgeving aan de hand van de informatie die Opdrachtgever aan Financiële Dienstverlener heeft verstrekt.

### Artikel 5 Vergoedingen en betaling

1. Bij de acceptatie van de opdracht door Financiële Dienstverlener zal Financiële Dienstverlener Opdrachtgever informeren over de wijze waarop de door Financiële Dienstverlener te verrichten werkzaamheden c.q. de te verlenen diensten vergoed zullen worden. Deze vergoeding kan op basis van een in rekening te brengen uurtarief of er kan vooraf een vaste vergoeding worden overeengekomen.
2. Indien en voor zover de vergoeding uit provisie bestaat, is dit provisiebedrag verdisconteerd in de door Opdrachtgever aan de financiële instelling te betalen premie.
3. Als Financiële Dienstverlener daartoe aanleiding ziet, is hij bevoegd van Opdrachtgever een voorschot te verlangen of te vragen om het stellen van zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever. Financiële Dienstverlener mag in afwachting daarvan zijn werkzaamheden opschorten.
4. Als door aan Opdrachtgever toe te rekenen omstandigheden de werkzaamheden omvangrijker zijn dan bij het aanvaarden van de opdracht door Financiële Dienstverlener redelijkerwijs was te voorzien, dan is Financiële Dienstverlener bevoegd hiervoor een redelijke aanvullende vergoeding in rekening te brengen. Dit geldt ook in het geval dat door stijging van kosten de kostprijs van de te verrichten werkzaamheden c.q. te verlenen diensten significant wordt beïnvloed. Wijzigingen in de vergoedingen als gevolg van door de overheid opgelegde belastingen en/of heffingen worden eveneens aan de Opdrachtgever doorberekend.
5. De administratie van Financiële Dienstverlener

geldt als basis voor de berekening van de door de Opdrachtgever verschuldigde bedragen over de door de Financiële Dienstverlener verrichte werkzaamheden c.q. verleende diensten, tenzij Opdrachtgever de onjuistheid van die administratie aantoont.

6. Betalingen door de Opdrachtgever dienen te worden gedaan binnen dertig dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. De Opdrachtgever is zich er van bewust dat het niet, of niet tijdig, voldoen van in rekening gebrachte premies tot gevolg kan hebben dat de, na bemiddeling van de Financiële Dienstverlener, afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico, of dat een beoogd contract niet of niet tijdig tot stand komt.

7. Indien een factuur niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het factuurbedrag wettelijke rente verschuldigd cumulatief te berekenen over de hoofdsom, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is. Gedeelten van een maand worden daarbij als volle maand gerekend.

8. Indien na aanmaning betaling alsnog uitblijft, heeft Financiële Dienstverlener bovendien het recht aan de opdrachtgever buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.

9. De in het vorige lid bedoelde buitengerechtelijke incassokosten bedragen:

- a. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering (met een minimum van € 40,00);
- b. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
- c. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
- d. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 190.000,00 van de vordering;
- e. 0,5% van het meerdere van de hoofdsom.

Dit alles met een absoluut maximum van € 6.775,00.

10. Bij uitblijven van volledige betaling door de Opdrachtgever, heeft Financiële Dienstverlener het recht de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling door een schriftelijke verklaring te ontbinden of zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten,

totdat de Opdrachtgever alsnog betaald heeft of hiervoor een deugdelijke zekerheid heeft gesteld.

11. Door de Opdrachtgever gedane betalingen worden door Financiële Dienstverlener eerst in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij de Opdrachtgever bij betaling schriftelijk vermeldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.

12. Opdrachtgever is niet bevoegd tot verrekening van zijn betalingsverplichting met enige vordering die hij heeft of stelt te hebben op Financiële Dienstverlener.

#### Artikel 6 Inschakeling derden

1. Financiële Dienstverlener is bevoegd om bij de uitvoering van werkzaamheden respectievelijk het verlenen van diensten derden in te schakelen als en voor zover Financiële Dienstverlener dit gezien de aard van de verstrekte opdracht noodzakelijk acht.

2. Indien voor de uitvoering van de opdracht naar het oordeel van Financiële Dienstverlener gebruik moet worden gemaakt van de expertise van advocaten, notarissen, accountants, fiscalisten e.d., zal dit uitsluitend geschieden na voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. De kosten die gepaard gaan met het inschakelen van derde partijen zullen door Financiële Dienstverlener aan Opdrachtgever in rekening gebracht worden.

#### Artikel 7 Informatieverstrekking en communicatie

1. De verantwoordelijkheid voor de juistheid en volledigheid van de door de opdrachtgever aan Financiële Dienstverlener verschafte informatie, rust bij Opdrachtgever.

2. Bij digitale of elektronische verzoeken en/of aanvragen van Opdrachtgever aan Financiële Dienstverlener, SMS-berichten daaronder begrepen, is Opdrachtgever verplicht te verifiëren dat het betreffende bericht Financiële Dienstverlener heeft bereikt, indien de Opdrachtgever niet binnen 48 uur na verzending van dat bericht een ontvangstbevestiging heeft ontvangen van Financiële Dienstverlener. Onder een ontvangstbevestiging wordt niet verstaan een automatisch gegenereerde bevestiging.

3. Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan door Financiële Dienstverlener, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever, beschikbaar gestelde algemene



informatie, bijvoorbeeld via een webpagina, folder of ander promotiemateriaal.

#### Artikel 8 Aansprakelijkheid

1. Buiten de expliciet overeengekomen kwaliteitseisen aanvaardt Financiële dienstverlener geen enkele aansprakelijkheid.

2. Financiële Dienstverlener is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid van Financiële Dienstverlener voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, vertragingsschade en/of personen- of letselschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.

3. Financiële Dienstverlener beschikt over een verzekering voor beroepsaansprakelijkheid waarover op verzoek nadere informatie zal worden verstrekt.

4. Iedere aansprakelijkheid van Financiële Dienstverlener is beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Financiële Dienstverlener wordt uitgekeerd, vermeerderd met een eventueel eigen risico op de betreffende polis.

5. Als om welke reden dan ook geen uitkering krachtens een beroepsaansprakelijkheidsverzekering mocht plaats vinden is iedere aansprakelijkheid beperkt tot een maximum van twee keer de provisie of vergoeding die Financiële Dienstverlener zou hebben ontvangen, met een maximum van EUR 5.000.

6. Aansprakelijkheid voor de vergoeding van de schade wordt door Financiële Dienstverlener volledig uitgesloten in geval van:

a. schade die door Opdrachtgever en/of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of niet tijdig door of namens Opdrachtgever verstrekte informatie, of als gevolg van het feit dat elektronische en/of digitale berichten Financiële Dienstverlener niet of niet kenbaar hebben bereikt;

b. schade als gevolg van het feit dat een derde een aanbieding voor een verzekering of andere overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever intrekt of wijzigt;

c. schade die het gevolg is van het handelen of nalaten van derden, waaronder door Financiële Dienstverlener ingeschakelde fiscalisten, accountants, juristen of andere adviseurs;

d. schade die het gevolg is van het gebruik door Financiële Dienstverlener van door derden beschikbaar gestelde middelen, waaronder ook software en programmatuur voor het maken van berekeningen, offertes of andere documenten;

e. schade die het gevolg is van het door Opdrachtgever binnen redelijke termijn onbetaald laten van door Financiële Dienstverlener in rekening gebrachte premies voor door haar, na bemiddeling van Financiële Dienstverlener afgesloten verzekeringen en/of andere overeenkomsten;

f. schade die (mede) het gevolg is van het niet voldoen door Opdrachtgever aan zijn/haar verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst met Financiële Dienstverlener.

7. Opdrachtgever is in de gevallen als opgesomd in het vorige lid volledig aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart Financiële Dienstverlener uitdrukkelijk voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van deze schade.

8. De beperking van aansprakelijkheid zoals bedoeld in dit artikel geldt niet ten aanzien van schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Financiële Dienstverlener of het leidinggevend personeel op directieniveau of indien dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

#### Artikel 9 Beëindiging en ontbinding overeenkomst

1. Opdrachtgever en Financiële Dienstverlener zijn bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien en voor zover de andere partij, ook na schriftelijke ingebrekestelling, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn/haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst. Ontbinding vindt plaats door middel van een schriftelijke verklaring gericht aan de andere partij.

2. Opdrachtgever is gehouden om betalingsverplichtingen na te komen die ontstaan zijn voor het tijdstip van ontbinding of die betrekking hebben op reeds verrichte werkzaamheden of reeds verleende diensten.

3. Na het einde van de overeenkomst blijven de bepalingen uit deze algemene voorwaarden die zich daarvoor lenen hun gelding behouden.

4. Opdrachtgever is bevoegd een opdracht geheel of gedeeltelijk in te trekken. In dat geval is Financiële Dienstverlener bevoegd een vergoeding in rekening te brengen voor reeds verrichte werkzaamheden of reeds

verleende diensten, met een minimum van 50% van de vergoeding die Financiële Dienstverlener zou hebben ontvangen bij volledige uitvoering van de opdracht.

#### Artikel 10 Geheimhouding en privacy

1. Financiële Dienstverlener en Opdrachtgever verplichten zich jegens elkaar om alle informatie geheim te houden, welke hen uit hoofde van de met elkaar gesloten overeenkomst bekend is of zal worden en waarvan bekend is of redelijkerwijs bekend kan zijn, dat deze informatie vertrouwelijk is.
2. Alle persoonsgegevens die door Opdrachtgever aan Financiële Dienstverlener worden verstrekt zullen door Financiële Dienstverlener niet worden gebruikt voor of worden verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de opdracht.
3. De geheimhoudingsplicht geldt niet indien een der partijen als gevolg van wet- en/of regelgeving of een rechterlijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie openbaar te maken en zich hierbij niet kan beroepen op een wettelijk of een door een rechter toegestaan verschoningsrecht.

#### Artikel 11 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

1. De relatie tussen Financiële Dienstverlener en Opdrachtgever wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht.
2. Financiële Dienstverlener is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.015579.
3. Alle geschillen tussen Financiële Dienstverlener en Opdrachtgever die voortvloeien uit een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, kan op verzoek van Opdrachtgever zowel worden voorgelegd aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) als worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse civiele rechter. Uitsluitend als Financiële Dienstverlener daarmee vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd, kan door het KiFiD een bindend advies gegeven worden.

Ik dank u hartelijk voor uw vertrouwen en ben u graag van dienst!

Met vriendelijke groet,



#### **Mattie van Hoof**

Erkend hypotheekadviseur & Financieel planner

Roots Financieel Advies  
State 36  
5509 NX Veldhoven

T: +31 (0) 40-8422654  
M: +31 (0) 6-17422100

I: [www.rootsfinancieeladvies.nl](http://www.rootsfinancieeladvies.nl)  
E: [info@rootsfinancieeladvies.nl](mailto:info@rootsfinancieeladvies.nl)