

# Algemene voorwaarden

Alpina consumenten

Op jouw manier wonen,  
ondernemen en leven.

 **ALPINA**  
FINANCIIEEL ZEKER

# ALGEMENE VOORWAARDEN ALPINA

## 1. Wie zijn wij?

1.1 Wij zijn Alpina. Wij zijn een onafhankelijk financieel adviseur bij wie je terecht kunt voor een onafhankelijk en objectief advies over verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële producten. Wij zijn onderdeel van de Alpina Group B.V., één van de grootste, landelijk werkende financieel adviesbedrijven van Nederland. De Alpina Group B.V. adviseert over financiële risico's en schade-, levens- en zorgverzekeringen.

## 2. Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?

2.1 Op Onze dienstverlening is een aantal afspraken van toepassing dat voor iedereen geldt. Bijvoorbeeld op het gebied van aansprakelijkheid of betaling voor onze diensten. In deze algemene voorwaarden leggen wij die afspraken vast.

## 3. Wat betekenen de gebruikte termen in deze voorwaarden?

3.1 De volgende begrippen komen vaker in de voorwaarden voor. Daarom leggen wij deze graag aan je uit.

- Onze dienstverlening: de werkzaamheden die wij ten behoeve van jou verrichten.
- Opdracht: de door jou aan ons verstrekte Opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een Financieel product.
- Financieel product: een hypotheek, verzekering, betaal-, beleggings- of spaarrekening of krediet waarover wij zullen adviseren en/of bij het afsluiten waarvan wij zullen bemiddelen.
- Financiële instelling: de aanbieder van een Financieel product.
- Schriftelijk: mag ook per e-mail.

## 4. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?

4.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door ons gedane aanbiedingen, offertes en acceptaties daarvan en/of door ons overeenkomsten waarbij wij ons verplichten tot het leveren van diensten of de uitvoering van een Opdracht.

4.2 Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing wanneer de uitvoering van jouw Opdracht geheel of gedeeltelijk geschiedt door een aan ons gelieerde onderneming.

4.3 Wijkt de inhoud van Schriftelijk tussen jou en ons gemaakte afspraken af van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald? Dan gaat het bepaalde in de Schriftelijk gemaakte afspraken voor.

4.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten. In dat geval blijven alle overige bepalingen onverkort gelden. De nietige bepaling zal dan worden vervangen door een geldige bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige bepaling.

4.5 Eventuele algemene voorwaarden waar je naar verwijst bij het sluiten van een overeenkomst met ons zijn niet van toepassing, tenzij wij deze Schriftelijk en zonder voorbehoud hebben aanvaard.

4.6 Op al onze aanbiedingen, offertes, adviezen en overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

## 5. Algemene afspraken over de Opdracht

5.1 Een overeenkomst tussen jou en ons komt tot stand, zodra wij deze Schriftelijk hebben bevestigd. Of zodra wij zijn begonnen met het uitvoeren daarvan. Wij mogen een Opdracht die jij aan ons verstrekt altijd zonder opgave van redenen weigeren.

5.2 Alle aan ons verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met ons en worden door ons uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij ons werkzame persoon zal worden uitgevoerd.

5.3 Elke aan ons verstrekte Opdracht leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting en niet tot een resultaatsverplichting. Behalve wanneer dat blijkt uit de aard van de verstrekte Opdracht, of tenzij wij Schriftelijk iets anders overeenkomen.

5.4 Door ons opgegeven termijnen voor het uitvoeren van een Opdracht zijn bedoeld als richtlijn en niet als fatale termijn. Tenzij wij dat Schriftelijk met jou overeenkomen.

## **6. Wij kunnen derden inschakelen**

6.1 Als dat nodig is, mogen wij bij de uitvoering van Onze dienstverlening gebruik maken van derden. Als daaraan kosten verbonden zijn, zullen wij deze kosten aan jou doorbelasten indien wij dat vooraf met je zijn overeengekomen. Wij zijn niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze derden.

6.2 Voor zover wij bij de uitvoering Onze dienstverlening gebruik moeten maken van adviezen van externe adviseurs (zoals accountants, advocaten of fiscalisten), zullen wij zoveel mogelijk vooraf overleg met je plegen. Wij zijn niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

## **7. Waarmee moet je rekening houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen?**

7.1 Als wij je namens een Financiële instelling aanbiedingen of offertes sturen, dan zijn die aanbiedingen vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Financiële instelling. Behalve wanneer dat expliciet anders uit die stukken blijkt.

7.2 Je kunt geen rechten ontleen aan voorlopige berekeningen die wij hebben gemaakt met betrekking tot de kosten van een Financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in jouw maandlasten. Je dient deze voorlopige berekeningen als indicatief te beschouwen. De voorlopige berekeningen kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse (rente- en premie) wijzigingen. Wij kunnen je pas een definitieve berekening geven, wanneer een Financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door jou is geaccepteerd.

7.3 Je kunt geen rechten ontleen aan door ons verstrekte prognoses ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van financiële producten met een beleggings- en/of investeringscomponent. Deze prognoses vormen slechts een indicatie. Wij staan niet in voor de juistheid van prognoses die door de Financiële instelling bij dergelijke producten worden verstrekt.

## **8. Welke afspraken gelden er voor onze communicatie met jou?**

8.1 Stuur je ons een e-mail? Dan mag je er pas op vertrouwen dat dit bericht ons heeft bereikt wanneer wij een bevestiging van de ontvangst sturen.

8.2 Soms verstrekken wij algemene informatie. Bijvoorbeeld op onze internetsite of op jouw verzoek. Deze informatie is vrijblijvend en kan nooit beschouwd worden als een door ons gegeven advies in het kader van een aan ons verstrekte Opdracht. Dat is alleen anders wanneer wij je expliciet laten weten dat het om een op jouw situatie toegespitst advies gaat.

8.3 Wij gebruiken voor onze communicatie met je de door jou opgegeven contactgegevens. Indien deze contactgegevens veranderen moet je dat Schriftelijk aan ons doorgeven. Pas daarna gebruiken wij die nieuwe gegevens.

## **9. Wat mag je van ons verwachten?**

9.1 Wij verrichten Onze dienstverlening naar beste vermogen, zoals van een zorgvuldig handelende beroepsbeoefenaar verwacht mag worden, en houden daarbij rekening met jouw belangen. Dat is onze zorgplicht.

9.2 Zolang de Opdracht voortduurt zullen wij je tijdens de looptijd van jouw Financieel product periodiek informeren over relevante wijzigingen in wet- of regelgeving, het Financieel product of anderszins.

## **10. Wat mogen wij van jou verwachten?**

10.1 Je moet ons voorzien van alle informatie die wij van je vragen. Verder moet je ook op eigen initiatief tijdig alle informatie aan ons doorgeven die relevant kan zijn voor een goede uitvoering van de aan ons verstrekte Opdracht. Je moet ons direct op de hoogte stellen wanneer er in jouw persoonlijke situatie of die van je onderneming iets verandert. Denk daarbij aan veranderingen in je gezinssituatie, onderneming, woonsituatie, of je inkomenspositie. En denk daarbij ook aan wijziging van bankrelatie, grote aankopen en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen. Je bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door jou aan ons verschaft informatie.

10.2 Je bent zelf volledig verantwoordelijk voor het juist, volledig en tijdig verstrekken van alle relevante informatie.

10.3 Wij kunnen alleen maar voldoen aan de onze zorgplicht, indien je de informatieverplichting zoals vermeld in het eerste lid van dit artikel strikt naleeft. Doet je dat niet, dan mogen wij overgaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht.

10.4 Na het afnemen van een Financieel product (en in sommige gevallen na het wijzigen of verlengen daarvan) ontvang je van de Financiële instelling documentatie. Je moet deze documentatie goed controleren. Klopt er iets niet, of ontbreken er gegevens? Meld dat dan aan ons binnen 14 dagen na ontvangst van de documentatie. Na deze 14 dagen nemen wij aan dat alle documentatie juist is en dat je daarmee instemt.

10.5 Het kan voorkomen dat wij je namens een Financiële instelling een nota sturen voor renten of premies voor een Financieel product. Je bent zelf verantwoordelijk voor de tijdige betaling daarvan. Je dient je te realiseren dat het niet, of niet tijdig, betalen van een dergelijke nota grote gevolgen kan hebben. Mogelijk bieden jouw verzekeringen dan geen dekking meer. En bij een nota voor hypotheekrente kan het zelfs leiden tot executoriale verkoop van de betreffende woning. Als je de nota niet kunt betalen, dan is het belangrijk dat je zo snel mogelijk contact met ons opneemt. We kijken dan samen naar mogelijke oplossingen.

10.6 Wij kunnen op grond van de wet of overeenkomst verplicht zijn jouw identiteit vast te stellen, na te gaan of van een verrichte of voorgenomen ongebruikelijke transactie sprake is en in een voorkomend geval de relevante autoriteiten hiervan op de hoogte te stellen zonder je te informeren. Wij verwachten van je dat je ons alle relevante informatie verstrekt zodat wij aan deze verplichting kunnen voldoen.

## **11. Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan**

11.1 Wij kennen verschillende vormen van dienstverlening. En wij kunnen daarvoor op verschillende manieren beloond worden. Bij aanvang van de Opdracht leggen wij de omvang van Onze dienstverlening en de wijze van beloning Schriftelijk met je vast. Onze beloning kan bestaan uit:

- Uurtarief: wij brengen dan maandelijks de kosten in rekening voor de tijd die wij hebben besteed aan werkzaamheden ten behoeve van jou.
- Abonnement: wij rekenen een maandelijks vast bedrag voor Onze dienstverlening aan je, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.
- Vast tarief: wij spreken met je vooraf een vast bedrag voor bepaalde dienstverlening af, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.
- Provisie: voor Onze dienstverlening ontvangen wij een vergoeding van de Financiële instelling die jouw Financieel product aanbiedt.
- Een combinatie van de genoemde beloningsvormen.

11.2 Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan je door. Wij zijn gerechtigd onze tarieven jaarlijks te verhogen (indexeren). Wij baseren ons daarbij op het Consumentenprijsindexcijfer ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

11.3 Je dient onze facturen te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door ons voorgeschreven wijze. Tenzij wij Schriftelijk met je andere afspraken maken.

11.4 Betaal je de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn? Dan sturen wij je een aanmaning. Betaal je ook na deze aanmaning niet dan zijn wij gerechtigd wettelijke rente in rekening te brengen en wij kunnen daarnaast onze vordering ter incasso uit handen geven. Je moet dan ook buitengerechtelijke incassokosten betalen. Bovendien mogen wij Onze dienstverlening opschorten.

11.5 Je dient je te realiseren dat het niet tijdig of niet (volledig) voldoen van de bij jou in rekening gebrachte renten of premies voor een Financieel product tot gevolg kan hebben dat de door jou gesloten verzekeringen en/ of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico, dan wel kan leiden tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop een afgesloten hypotheek betrekking heeft.

11.6 Verrekening van door ons in rekening gebrachte bedragen voor Onze dienstverlening en premies met een door jou als Opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door jou in verband met deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door ons uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

11.7 Betalingen die je doet brengen wij steeds eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan. Zelfs als je bij de betaling laat weten dat die betaling betrekking heeft op een latere factuur.

11.8 Indien je kredietwaardigheid of je betalingsverleden daartoe naar ons oordeel aanleiding geeft, mogen wij je vragen om ons voldoende zekerheid te geven dat je jouw betalingsverplichtingen kunt nakomen. Zolang je die zekerheid nog niet hebt verschaft, mogen wij Onze dienstverlening opschorten.

11.9 Indien je de Opdracht tussentijds beëindigt dan kunnen wij naar redelijkheid kosten in rekening brengen, indien wij daadwerkelijk werkzaamheden hebben verricht.

11.10 Je bent pas gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met ons indien wij zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijven. Betalingsverplichtingen die zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/ of betrekking hebben op reeds geleverde diensten dienen onverminderd door jou te worden nagekomen.

## **12. Afspraken over onze aansprakelijkheid**

12.1 Wij behandelen je Opdracht met de grootst mogelijke aandacht en zorg. Mochten wij toch een fout maken, dan is de aansprakelijkheid van ons beperkt. Wij zijn ten hoogste aansprakelijk tot het bedrag dat in het desbetreffende geval op grond van de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Op jouw verzoek verstrekken wij nadere informatie over onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

12.2 In het geval onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking verleent, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het totale honorarium dat wij je voor de betreffende Opdracht in rekening gebracht hebben en je aan ons hebt betaald. Wanneer wij geen honorarium voor Onze dienstverlening in rekening hebben gebracht, is onze aansprakelijkheid beperkt tot eenmaal de jaarpremie van het financiële product waar jouw aanspraak betrekking op heeft.

12.3 Wij zijn in geen geval aansprakelijk voor indirecte-, bedrijfs-, of gevolgschade, waaronder begrepen gederfde winst en reputatieschade.

12.4 Wij voeren de verstrekte Opdracht uitsluitend ten behoeve van jou uit. Derden kunnen aan onze werkzaamheden geen rechten ontleen.

12.5 Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van jou of van derden:

1. als gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat door jou verstrekte informatie;
2. die voortvloeit uit fouten in door ons gebruikte software tenzij
  - a. wij de schade op de leverancier van de software kunnen verhalen;
  - b. wij als redelijk handelend beroepsbeoefenaar op de hoogte waren of op de hoogte hadden kunnen zijn van de fout

3. die voortvloeit uit de omstandigheid dat je bedragen die door (ons namens) de Financiële instelling aan jou in rekening zijn gebracht niet tijdig hebt voldaan;
4. die het gevolg is van de omstandigheid dat door jou niet is voldaan aan de voorwaarden, clause of garantie die onderdeel uitmaken van de overeenkomst met betrekking tot het financiële product;
5. die het gevolg is van de omstandigheid dat een door jou overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken;
6. die veroorzaakt wordt doordat de Financiële instelling niet op tijd voor het passeren van de hypotheekakte de benodigde stukken gereed heeft, of niet op tijd de geldmiddelen bij de notaris in depot heeft staan.

12.6 Ondanks het bepaalde in dit artikel blijven wij aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door onze opzet of bewuste roekeloosheid.

12.7 Wij zijn nimmer aansprakelijk voor schade welke door jou of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door jou verstrekte informatie.

12.8 Indien wij het beheer van een Financieel product overnemen van een andere financiële dienstverlener zijn wij niet eerder aansprakelijk ter zake van dit Financieel product dan vanaf het moment waarop wij een redelijke termijn hebben gehad om de status daarvan door te nemen en een advies uit te brengen. Wij zijn nimmer aansprakelijk voor verstrekte adviezen en verrichte werkzaamheden van derden.

12.9 Als wij adviseren over of bemiddelen bij het sluiten van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaffen wij een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit is slechts een indicatie. Wij zijn nimmer aansprakelijk voor schade van jou of van derden, die direct of indirect voortvloeit uit een (tegenvallende) waardeontwikkeling van financiële producten en/of (het tegenvallen van) resultaat, rendement, rentabiliteit en dergelijke van financiële producten. Voorts zijn wij 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 en dergelijke.

### **13. Overmacht**

13.1 Wij zijn niet verplicht tot nakoming indien dit voor ons redelijkerwijs niet mogelijk is door een buiten toedoen van ons ontstane omstandigheid die is ontstaan na het sluiten van de overeenkomst.

13.2 Een tekortkoming in de nakoming van onze verplichting geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor ons risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij onze leveranciers, onderaannemers, vervoerders en/of andere ingeschakelde derden, bij brand, werkstaking of uitsluiting, storingen in het computernetwerk, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder sanctiewetgeving, uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van ons kan worden gevergd.

### **14. Wat te doen als je een klacht hebt?**

14.1 Wij hebben een interne klachtenprocedure. Je kunt de klacht persoonlijk of Schriftelijk aan ons voorleggen. Wij proberen met je tot een goede oplossing van jouw klacht te komen.

14.2 Kunnen wij je klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kun je (indien je een consument bent in de door het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) bedoelde zin) de klacht voorleggen aan het Kifid. Wij zijn aangesloten bij het Kifid. Het staat je natuurlijk altijd vrij om de klacht of geschil aan een rechter voor te leggen. Het Kifid behandelt geen klachten van bedrijven. Heb je als bedrijf een klacht over Onze dienstverlening, dan kun je die voorleggen aan de rechter.

14.3 Heb je een klacht met betrekking tot door ons verrichte werkzaamheden? Of over de hoogte van de door ons in rekening gebrachte bedragen? Dan moet je dat Schriftelijk doen binnen één jaar nadat je de stukken, informatie of factuur waarop jouw klacht betrekking heeft, hebt ontvangen. Of nadat je redelijkerwijze op de hoogte had kunnen zijn van de door jou geconstateerde tekortkoming. Na die termijn vervalt jouw recht om ons aan te spreken.

## **15. Verval van recht**

15.1 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden die je hebt in verband met door ons verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval één jaar na het moment waarop je bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

## **16. Bescherming van jouw persoonsgegevens**

16.1 Wij gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die je aan ons verstrekt. Om je te informeren over de wijze waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken en welke rechten je hebt, hebben wij een uitgebreide privacyverklaring opgesteld welke je onder meer kunt terugvinden op onze website [www.alpina.nl](http://www.alpina.nl).

16.2 Als je ons persoonsgegevens verstrekt over een ander persoon dan jijzelf, ben je verplicht die persoon te informeren over ons gebruik van zijn of haar persoonsgegevens en zul je, indien nodig, zijn of haar toestemming verkrijgen voor het gebruik van bijzondere persoonsgegevens. Wij vertrouwen erop dat je ten aanzien van de persoonsgegevens van derden, die je aan ons verstrekt, in overeenstemming handelt met alle toepasselijke wet- en regelgeving.

## **17. Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen**

17.1 Wij hebben de mogelijkheid om de inhoud van deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In het geval wij tot wijziging overgaan, laten wij je dat weten en sturen wij de aangepaste algemene voorwaarden. Je mag binnen 30 dagen na de datum waarop je in kennis bent gesteld van de betreffende wijzigingen bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. Wij zullen dan met je in overleg treden over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Wanneer je geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden, dan gelden deze vanaf de door ons genoemde datum.