

Geachte relatie,

Voor u ligt ons Dienstverleningspakket. Het geeft u een beeld van onze werkwijze, wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten. Ook leggen wij de afspraken die wij maken in dit document vast. Tenslotte treft u de algemene voorwaarden aan die op al onze dienstverlening van toepassing zijn.

Inhoud

Bereikbaarheid	1
Wat u van ons mag verwachten.....	2
Wat wij van u verwachten	2
Positie ten opzichte van aanbieders van financiële producten	2
Inhoud gebruikelijke dienstverlening	2
Particuliere schadeverzekeringen	2
Zakelijke schadeverzekeringen	2
Hypotheken, vermogensopbouw, levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheid.....	3
Beloning	4
Intern beloningsbeleid	4
Klachtenregeling	4
Inschrijvingen	4
Privacy.....	4
Tarieven dienstverlening	5
Voortijdige beëindiging opdracht.....	5
Beëindiging na afsluiten financiële producten.....	5
Opdrachtbevestiging dienstverlening	5
Dienstverleningsopdracht.....	7
Machtiging automatische incasso	8
Algemene Voorwaarden.....	9

Bereikbaarheid

Telefonisch Wij zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar van 8.30 tot 17.00 uur op 040-2645811.

Ons noodnummer 040-2645815 [alleen voor calamiteiten] is ook na kantooruren bereikbaar.

Kantoor U kunt ons op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur bezoeken op de adressen Mercuriuslaan 1c, 5632 EE Eindhoven en Europalaan 79, 5531 BG Bladel

Schriftelijk Het adres voor post is: Postbus 12, 5600 AA Eindhoven

E-mail Het algemene e-mailadres is: administratie@fademul.nl

Website Op onze website www.fademul.nl treft u meer informatie aan en kunt u bijvoorbeeld een schade melden of wijzigingen doorgeven.

Wat u van ons mag verwachten

U bent bij ons welkom voor gedegen persoonlijke en zakelijke dienstverlening op het gebied van schade-, zorg-, inkomens- en levensverzekeringen, hypotheek, krediet, betaal- en spaarproducten en financiële planning. Samen met u inventariseren wij uw wensen, doelstellingen, financiële positie, risicobereidheid, kennis en ervaring. Wij analyseren uw financiële risico's en adviseren u hoe u deze kunt beperken. Ook na het afsluiten van verzekeringen en andere financiële producten zijn wij er voor u. Daarover maken wij met u vooraf heldere afspraken.

Wat wij van u verwachten

Om u goed van dienst te kunnen zijn is het noodzakelijk dat u ons volledig en naar waarheid informeert over uw situatie. Ook is het cruciaal dat u ons tijdig op de hoogte stelt van wijzigingen daarin. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's niet of niet voldoende zijn verzekerd. Onder wijzigingen vallen bijvoorbeeld: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning of bedrijfspand, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, vervanging van een verzekerd object (bijvoorbeeld een auto), aan- en verbouw van uw woning, wijziging van uw e-mailadres, verhuizing en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen. Tot slot vragen wij u de gegevens in documenten die u van ons ontvangt na te gaan op juistheid. Het is van groot belang een administratieve fout, een onjuistheid of een misverstand over uw situatie en wensen direct te melden zodat wij waar nodig kunnen herstellen. Het ontbreken van (de juiste) informatie van uw zijde kan grote consequenties hebben voor de dekking voor de risico's die u wilt verzekeren of verzekerd heeft.

Positie ten opzichte van aanbieders van financiële producten

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor producten van bepaalde aanbieders. Een uitzondering hierop zijn de betaal- en spaarproducten. Hiervoor hebben wij een RegioBank vestiging. Wij zijn een zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal. Wij hebben toegang tot een groot aantal aanbieders van financiële producten. Wij werken intensief samen met zusterorganisatie Plusdiensten. Zij heeft volmachten van diverse verzekeraars. Hierdoor zijn wij in staat onder eigen naam verzekeringen te sluiten en acceptatie en schadeafhandeling op efficiënte wijze te verzorgen. Ons bedrijf en Plusdiensten evalueren periodiek de verzekeringen, tarieven en verzekeraars. Indien de omstandigheden wijzigen, kunnen we de verzekeringen, tarieven en/of verzekeraars tussentijds aanpassen als dat in uw belang is.

Inhoud gebruikelijke dienstverlening

Particuliere schadeverzekeringen

U bent zuinig op uw bezittingen omdat u weet wat het kost om uw spullen te vervangen. Maar ook omdat u weet dat een ongeluk in een klein hoekje zit. Bij ons kunt u zich op eenvoudige manier verzekeren tegen de financiële risico's die u zelf niet kunt of wilt lopen. Wij helpen u bij het kiezen van de verzekeringen die bij u passen. Wij bieden u een uitstekende service, persoonlijk advies en uitstekende voorwaarden tegen zeer scherpe premies. Wij helpen u als er schade is.

Zakelijke schadeverzekeringen

Uw bedrijf is uniek. Daarom mag u als zakelijke klant van ons een advies verwachten dat zorgvuldig op uw wensen en onderneming is afgestemd. Wij analyseren uw bedrijf en brengen de risicosituatie in kaart. We willen uw onderneming leren kennen, zodat we samen met u kunnen nadenken over het beheersbaar maken van de risico's. Focust u zich nu op de juiste risico's? Hoe kunt u uw risico's verkleinen? En zijn uw huidige preventiemaatregelen voldoende? Bij het maken van deze uitgebreide risicoanalyse maken we uiteraard ook gebruik van onze kennis van uw branche en de actuele marktontwikkelingen. Vervolgens bepaalt u met ons welke risico's u zelf draagt en welke risico's u verzekert. Als u ervoor kiest om risico's te verzekeren, dan zullen wij u onafhankelijk adviseren over de producten en diensten van verschillende aanbieders. Bij schade ondersteunen wij u bij de afwikkeling.

Hypotheeken, vermogensopbouw, levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheid

Bij de aanschaf van deze producten volgen wij doorgaans met u het volgende gestructureerde proces om tot een advies te komen dat goed bij u past. Dit proces bestaat uit de volgende vier stappen:

1. Inventarisatie

- **Bespreking van uw wens.** Welke wensen heeft u? Wij laten u zien via welke financiële producten uw wens kan worden gerealiseerd. Of dat uw wens niet (geheel) kan worden gerealiseerd. Om tot een passend advies te komen moeten wij veel van u weten.
- **Inventarisatie doelstellingen.** Welk financieel product voor u geschikt is hangt onder meer af van uw doelstellingen. Wat moet het financiële product voor u doen?
- **Inventarisatie kennis en ervaring.** Wij gaan met u meerdere financiële producten bespreken. Het is belangrijk hierbij goed te weten wat uw kennis en ervaring met deze producten is. Onze voorlichting stemmen wij op uw kennis en ervaring af.
- **Inventarisatie financiële positie.** Wellicht kunt u door uw financiële positie (een deel van) een risico zelf nemen. Daarnaast is het belangrijk te weten welke gevolgen de aanschaf van een financieel product heeft voor uw financiële positie.
- **Inventarisatie risicobereidheid.** Niet voor alle risico's heeft u een verzekering nodig. Sommige risico's kunt u (deels) voor uw eigen risico nemen. Soms is het echter verstandiger geen risico te lopen.

2. Analyse

In de inventarisatie hebben wij veel informatie verzameld. Aan de hand van deze informatie gaan wij de criteria bepalen waaraan de financiële producten moeten voldoen, willen deze passen bij uw situatie en de door u geformuleerde doelstellingen. Wij onderzoeken de kwaliteit van voorwaarden en rente- en premiehoogte.

3. Advies en bemiddeling

Op basis van onze gesprekken, de inventarisatie en de analyse geven wij u een gemotiveerd advies. Dit advies sluit aan bij uw wensen en situatie. Als u ons advies opvolgt dan zorgen wij ervoor dat het product gesloten wordt.

4. Nazorg

Wij informeren u over wezenlijke wijzigingen in uw financiële producten waaronder begrepen wetswijzigingen die van invloed zijn op het product. Wij beheren uw dossier en houden het bij. U kunt altijd een beroep doen op een gekwalificeerd adviseur die vragen over de inhoud en werking van uw product kan beantwoorden. Natuurlijk bent u ook welkom voor nieuwe adviezen of aanpassing van uw product. In het hoofdstuk "Beloning" leest u bij "Beloning voor dienstverlening na afsluiten" hoe wij voor deze dienstverlening worden beloond.

Voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen ('AOV') is een '**Serviceabonnement uitgebreid**' beschikbaar waardoor u van de volgende waardevolle diensten verzekerd bent:

- Eens in de 2 jaar een herhalingsadvies
- Het verzorgen van polis aanpassingen
- Ondersteuning bij een beroep op de verzekering
- Ondersteuning bij het invullen van de schadeaangifte
- Voeren van overleg met de verzekeringsmaatschappij en bewaking van termijnen
- Controle op de juistheid van standpunten van de verzekeringsmaatschappij

Dienstverlening op maat

Met name bij de direct ingaande lijfrente kunt u ervoor kiezen om slechts de aanbiedingen van een aantal aanbieders door ons te laten vergelijken. Wij adviseren u dan slechts de aanbieder en adviseren niet over de passendheid bij uw financiële en persoonlijke situatie. Ook kunt u ervoor kiezen de lijfrente bij de huidige maatschappij te laten ingaan of te verlengen. Wij verzorgen dan de administratieve afhandeling. Deze vormen van dienstverlening noemen wij "Dienstverlening op maat" en zijn alleen geschikt bij relatief lage lijfrentes waarbij de uitkeringen slechts een ondergeschikt deel van uw inkomen uitmaken.

Beloning

Wij kunnen voor onze werkzaamheden op verschillende manieren worden beloond namelijk door de instelling waar uw product wordt afgesloten in de vorm van provisie of rechtstreeks door u. Hieronder leest u hier meer over.

Beloning op basis van provisie

Voor onze dienstverlening ontvangen wij van de instellingen waar uw financiële product is ondergebracht een kostenvergoeding. Deze provisie zit in de premie die u aan de instelling betaalt.

Beloning op basis van een vast of uurtarief

Voor onder meer hypotheek, levens-, arbeidsongeschiktheids- en uitvaartverzekeringen en pensioen worden wij niet door de verzekeraar of bank beloond. Hiervoor maken wij met u van tevoren een afspraak op basis van een vast tarief of uurtarief. U ontvangt hiervoor een factuur.

Beloning voor dienstverlening na afsluiten - nazorg

Na het afsluiten van uw financiële product houdt onze dienstverlening niet op. Om de kosten voor deze dienstverlening (de zgn. “wettelijke zorgplicht”) te dekken is ons “Serviceabonnement wettelijke zorgplicht” onlosmakelijk verbonden aan de producten waarvoor wij geen provisie van de maatschappij ontvangen. Voor producten waarvoor wij wel doorlopende provisie ontvangen betalen wij de nazorg uit de provisie. Voor nieuwe adviezen over producten waarvoor wij geen doorlopende provisie ontvangen werken wij op basis van een uurtarief of een vast tarief. U ontvangt dan van ons een factuur.

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat geheel of voor het grootste deel uit een vast marktconform salaris. Binnen ons beloningsbeleid bestaat de mogelijkheid om een variabele beloning te ontvangen van maximaal 10% van het vaste salaris. De variabele beloning wordt getoetst aan strikte normen op het gebied van integriteit en klantgericht gedrag.

Klachtenregeling

Uiteraard zijn wij u graag optimaal van dienst. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons te laten weten. U kunt uw klacht schriftelijk of via e-mail (klacht@fademul.nl) melden. Wij brengen u dan op de hoogte van de procedure. Mocht u van mening zijn dat wij inhoudelijk niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag (website: www.kifid.nl).

Inschrijvingen

AFM Wij hebben een vergunning van de AFM onder nummer 12010522. Daaronder mogen wij adviseren en bemiddelen in schadeverzekeringen particulier en zakelijk, inkomensverzekeringen, zorgverzekeringen, vermogen, hypotheek en consumptief krediet, spaar- en betaalrekeningen en elektronisch geld, en adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

Kamer van Koophandel Wij zijn ingeschreven in het handelsregister van de KvK onder nummer 17192329.

Privacy

Om onze dienstverlening te kunnen uitvoeren beschikken wij over persoonsgegevens. U kunt erop rekenen dat wij hier zorgvuldig mee omgaan. Op onze website treft u onder ‘Uw privacy’ een Privacy kaart en ons Privacy statement aan.

Tarieven dienstverlening

Uit de tabel op pagina 6 kunt u onze tarieven aflezen. Deze gelden wanneer u advies en bemiddeling van een product afneemt. U betaalt dan namelijk geen BTW. Neemt u alleen advies af zonder dat een product tot stand komt dan betaalt u 21% BTW. De abonnementstarieven kunnen jaarlijks worden verhoogd aan de hand van het prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie.

Voortijdige beëindiging opdracht

Indien u besluit geen gebruik (meer) te maken van onze advies- en/of bemiddelingsactiviteiten voordat dit heeft geleid tot afsluiting van een verzekering of hypotheek, dan bent u een honorarium verschuldigd van de helft van de eenmalige adviesfee voor het betreffende product. Daarvoor ontvangt u een factuur. Dit geldt ook indien nog geen concrete offerte van enige aanbieder aan u is gepresenteerd. Met voortijdige beëindiging wordt gelijkgesteld de situatie waarbij ingediende hypotheek- of verzekeringsaanvragen structureel door banken of verzekeraars worden afgewezen.

Beëindiging na afsluiten financiële producten

U kunt de relatie met ons schriftelijk beëindigen. Hiervoor moet u het product waarvoor het abonnement loopt beëindigen of bij een andere bemiddelaar onderbrengen. Uw Serviceabonnement loopt zolang het product waarvoor het abonnement is afgesloten in ons agentschap loopt. De eerste maand dat het product niet meer in ons agentschap loopt is de laatste maand dat uw abonnement loopt. Nadat de relatie met ons is beëindigd bent u geen periodieke bedragen meer verschuldigd aan ons en komt de verleende machtiging tot automatische incasso te vervallen.

Opdrachtbevestiging dienstverlening

Als u ons een dienstverleningsopdracht wilt geven dan kan dat met het bijgevoegde document. Na ontvangst van dit document beginnen wij met de voor u te verrichten werkzaamheden.

Dienstenkaart

Particuliere relaties		Eenmalige adviesfee*	Service abonnement wettelijke zorgplicht per maand**
1	Hypotheekadvies starter	€ 2.200	€ 5
2	Hypotheekadvies doorstromer	€ 2.640	€ 5
3	Hypotheekadvies ondernemer	€ 2.950	€ 5
4	Hypotheekadvies echtscheiding	€ 1.600	€ 5
5	Aanpassing hypotheek bij bestaande aanbieder (wijziging aflosvorm)	€ 750	€ 5
6	Aanpassing rente	€ 250	€ 5
7	Tweede hypotheek	€ 1.600	€ 5
8	Overlijdensrisicoverzekering advies	€ 400	€ 2,50
9	Direct ingaande lijfrente	€ 250	
10	Uitstel lijfrente	€ 250	
11	Uitvaart advies (gezin)	€ 150	€ 1
12	Vermogensopbouw advies	€ 950	€ 5

Ondernemers		Eenmalige adviesfee*	Service abonnement wettelijke zorgplicht per maand**	Service abonnement uitgebreid per maand***
13	Risicoanalyse, advies en bemiddeling schadeverzekeringen	Maatwerk	Maatwerk	Maatwerk
14	Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 750	€ 12,50	€ 37,50
15	Arbeidsongeschiktheidsverzekering- en overlijdensrisicoadvies combinatietarief	€ 1.000	€ 14,50	€ 39,50
16	Pensioenadvies werkgever-werknemer	Maatwerk	Maatwerk	Maatwerk

*In complexe situaties kunnen wij, alleen na overleg met u, een hoger tarief in rekening brengen.

** Toelichting op pagina 4 'Beloning voor dienstverlening na afsluiten'

*** Toelichting op pagina 3 'Serviceabonnement AOV uitgebreid'

Uurtarieven adviseurs en binnendienst

Junior binnendienstmedewerker	€ 75
Senior binnendienstmedewerker	€ 100
Adviseur	€ 125
Senior adviseur	€ 140
Specialist	€ 175
Adviseur groot zakelijk	€ 225

Dienstverleningsopdracht

Geachte relatie,

Hierbij bevestigen wij de met u gemaakte afspraken omtrent de door u aan ons verstrekte opdracht inzake:

Nummer uit de Dienstenkaart: , te weten:

Toelichting:

Beloning

Voor onze diensten brengen wij aan u een eenmalige fee in rekening van € _____ welke betaald wordt

☐ door een factuur ☐ door automatische incasso ☐ door inhouding bij de notaris.

Voor onze diensten brengen wij u een doorlopende fee in rekening van ☐ € ____ per jaar of ☐ € ____ per kwartaal welke betaald wordt ☐ door een factuur ☐ door automatische incasso.

De bijdrage voor het Serviceabonnement wordt automatische geïncasseerd; ☐ € ____ per jaar ☐ € ____ per maand
De ingangsdatum van het Serviceabonnement is .

Voortijdige beëindiging opdracht

Indien u besluit geen gebruik (meer) te maken van onze advies- en/of bemiddelingsactiviteiten voordat dit heeft geleid tot afsluiting van een verzekering of hypotheek, dan bent u een honorarium verschuldigd van de helft van de eenmalige adviesfee voor het betreffende product. Daarvoor ontvangt u een factuur. Dit geldt ook indien nog geen concrete offerte van enige aanbieder aan u is gepresenteerd. Met voortijdige beëindiging wordt gelijkgesteld de situatie waarbij ingediende hypotheek- of verzekeringsaanvragen structureel door banken of verzekeraars worden afgewezen.

Algemene Voorwaarden

Op al onze werkzaamheden zijn de bijgevoegde Algemene Voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden bevatten onder andere een beperking van de aansprakelijkheid.

☐ Ik ben akkoord met de Algemene Voorwaarden

Akkoordverklaring

Plaats:

Datum:

Naam/namen :

Adres :

PC / Plaats :

☐ Ik ben akkoord met deze dienstverleningsopdracht

Machtiging automatische incasso

Doorlopende machtiging

Naam : Financieel Adviesburo de Mul B.V.
Adres : Postbus 12
PC / Plaats : 5600 AA Eindhoven
Land : Nederland
Incassant ID : NL46ZZZ171923290000
Kenmerk machtiging* :

Door ondertekening van dit formulier geeft u toestemming aan ons om doorlopende incasso-opdrachten te versturen naar uw bank om een bedrag van uw rekening af te schrijven en aan uw bank om doorlopend een bedrag van uw rekening af te schrijven overeenkomstig de Dienstverleningsopdracht aan ons.

Vooraankondiging incasso: de Europese spelregels

Volgens de regels van de Europese incasso zijn wij verplicht om voor iedere incasso die gaat plaatsvinden een vooraankondiging naar u te sturen. Deze vooraankondiging moet wettelijk minimaal 14 dagen van tevoren worden verstuurd, maar wij mogen met u een kortere periode overeenkomen. In de praktijk voldoen wij aan de termijn van 14 dagen maar het kan voorkomen dat dat de incasso binnen 14 dagen door ons wordt uitgevoerd. Om te voldoen aan de wettelijke eisen komen wij met u overeen om de vooraankondiging incasso termijn op 0 dagen te stellen.

U behoudt altijd het recht om de incasso terug te laten boeken!

Als u het niet eens bent met een afschrijving dan kunt u deze laten terugboeken. Neem hiervoor binnen 8 weken na afschrijving contact op met uw bank. Vraag uw bank naar de voorwaarden.

Naam :
Adres :
PC / Plaats :
IBAN nummer :

Plaats :
Datum :

☐ Ik geef opdracht voor deze automatische incasso

*Dit nummer ontvangt u van ons kort na invulling en accordering van deze machtiging

Algemene Voorwaarden

Artikel 1: Definities

- 1.1 Financieel Adviesbureau de Mul B.V., Mercuriuslaan 1-c, 5632 EE Eindhoven, hierna te noemen: "De Mul".
- 1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon aan wie De Mul enige offerte heeft verstrekt, aanbieder heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 Opdracht: de door Opdrachtgever aan De Mul verstrekte Opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een Financieel Product.
- 1.4 Financieel Product: producten zoals verzekeringen, (hypotheaire) kredieten, spaar- en betaalrekeningen, lijfrentes, pensioenen, dan wel andere als zodanig in de zin van artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht aangewezen producten, waarover De Mul zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan De Mul op verzoek van Opdrachtgever zal bemiddelen en/of beheren.
- 1.5 Aanbieder: de partij bij wie het Financieel Product wordt afgesloten.

Artikel 2: Opdracht

- 2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en De Mul wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat De Mul een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. De Mul 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.
- 2.2 Alle aan De Mul verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met De Mul en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij De Mul werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan De Mul verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van De Mul, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
- 2.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door De Mul opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
- 2.5 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders en/of vennoten van De Mul en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders/vennoten en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor De Mul werkzaam zijn.
- 2.6 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 De Mul zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.7 Alle tussen De Mul en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten kunnen door De Mul zonder rechterlijke tussenkomst tussentijds worden beëindigd door en met een enkele schriftelijke mededeling, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, onverminderd alle haar verder toekomende rechten, in de navolgende gevallen:
 - a. indien Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, dan wel in surseance van betaling komt te verkeren;
 - b. indien een verzoek tot faillietverklaring wordt ingediend tegen Opdrachtgever, dan wel een verzoek tot surseance van betaling;
 - c. indien Opdrachtgever haar crediteuren een akkoord aanbiedt;
 - d. indien de onderneming van Opdrachtgever staakt of dreigt te slaken;
 - e. indien na het verkrijgen van de Opdracht De Mul ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen en/of indien naar het oordeel van De Mul inning van bestaande of toekomstige vorderingen niet zeker gesteld kan worden;
 - f. Opdrachtgever enige op haar krachtens aan De Mul verstrekte Opdracht of krachtens de wet op Opdrachtgever rustende verplichting de verplichtingen niet, niet volledig of niet tijdig nakomt en in verzuim verkeert;
 - g. indien door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van De Mul kan worden gevergd dat hij de Opdracht tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal uitvoeren;
 - h. indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat uitvoering van de Opdracht onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Opdracht in redelijkheid niet van De Mul kan worden gevergd.
- 2.8 Bij beëindiging van de Opdracht zijn alle vorderingen van De Mul op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Aanbieder en adviezen De Mul

- 3.1 Door De Mul 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.
- 3.2 Aan door De Mul 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 ontleen. 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 De Mul een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

- 3.3 Door De Mul 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 De Mul een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

Artikel 4: Communicatie

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

Artikel 5: Inschakeling derden

- 5.1 Het is De Mul toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden zullen gemoeide kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever.
- 5.2 Voor zover De Mul 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 van tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde(n) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. De Mul is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 5.3 De Mul 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 5.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

Artikel 6: Honorarium en betaling

- 6.1 Het voor diens dienstverlening aan De Mul 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.
- 6.2 Indien partijen hierover geen afzonderlijke afspraken hebben gemaakt, is de beloning voor De Mul inbegrepen in de door Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen premies. De Aanbieder betaalt deze aan De Mul.
- 6.3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. De Mul 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 De Mul beïnvloeden.
- 6.4 In het geval De Mul werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Opdrachtgever moet worden voldaan alvorens De Mul start met de uitvoering van de Opdracht.
- 6.5 Facturen van De Mul dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door De Mul voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.6 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. De Mul is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever.
- 6.7 Verrekening door Opdrachtgever van door De Mul 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 De Mul uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 6.8 Indien Opdrachtgever de door De Mul 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 De Mul te voldoen kan De Mul 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.

- 6.9 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter voldoening 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.
- 6.10 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van De Mul aanleiding geeft, is De Mul bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.
- 6.11 Indien een verzekerde dekking of voorziening vervalt of tijdelijk wordt opgeschort als gevolg van niet of niet tijdige betaling van de verschuldigde premie, heeft De Mul het recht haar dienstverlening aan opdrachtgever op te schorten tot de betaling is gedaan. Bij geheel uitblijven van de betaling van de verschuldigde premie heeft De Mul het recht haar dienstverlening aan opdrachtgever te beëindigen.

Artikel 7: Informatie van Opdrachtgever

- 7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan De Mul die hij 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 van Opdrachtgever, dat De Mul haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 7.2 De Mul kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op hem rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.
- 7.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van De Mul zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is De Mul bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht.
- 7.4 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan De Mul verschaft informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat De Mul meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, belast De Mul het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan Opdrachtgever.
- 7.5 Indien achteraf blijkt dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan De Mul 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 8: Aansprakelijkheid van De Mul

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van De Mul alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door De Mul bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van De Mul wordt uitgekeerd, inclusief het door De Mul te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
- 8.2 In het geval de in artikel 8.1 bedoelde beroeps- aansprakelijkheidsverzekering van De Mul in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van De Mul alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door De Mul 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 De Mul geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van De Mul beperkt tot de door de Aanbieder aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie.
- 8.3 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 ontleen.
- 8.4 De Mul 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.
- 8.5 De Mul is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door De Mul gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door De Mul kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 8.6 De Mul is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan De Mul verzonden (e-mail)berichten De Mul niet hebben bereikt.
- 8.7 De Mul 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 De Mul, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8 De Mul is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorboud is verstreken.

Dienstverleningspakket FA De Mul Versie 2019 05 06

- 8.9 De Mul is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de Aanbieder 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 tijdig bij de notaris in depot staan.
- 8.10 In het geval De Mul adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft De Mul een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. De Mul is nimmer aansprakelijk voor schade zijdens Opdrachtgever 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. Voorts is De Mul 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 e.d.
- 8.11 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van De Mul voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 8.12 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met De Mul indien De Mul 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 9: Overmacht

- 9.1 De Mul is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor De Mul redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van De Mul ontstane veranderingen in de bij het aangaan van de verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van De Mul 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 De Mul kan worden gevergd.
- 9.3 De Mul kan tijdens de periode gedurende welke de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Opdracht opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, is zowel De Mul als Opdrachtgever gerechtigd de Opdracht te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 9.4 Voor zover De Mul ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Opdracht inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is De Mul gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens

- 10.1 Door Opdrachtgever aan De Mul verstrekte persoonsgegevens zullen door De Mul 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 De Mul 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.
- 10.2 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglijst e.d. van De Mul, zal De Mul de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.
- 10.3 Opdrachtgever garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door Opdrachtgever worden ingevoerd - waaronder mede begrepen het invoeren van gegevens door De Mul op verzoek van Opdrachtgever - in het door De Mul aangeboden digitaal communicatieplatform.
- 10.4 Opdrachtgever vrijwaart De Mul voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan De Mul toegerekend moeten worden.
- 10.5 De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van het door De Mul aangeboden digitaal communicatieplatform worden verwerkt, ligt uitsluitend bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er jegens De Mul voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. De Mul vrijwaart Opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 11: Klachteninstituut

- 11.1 De Mul is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever worden voorgelegd aan het KIFID of aan de burgerlijk rechter.

Artikel 12: Verval van recht

- 12.1 Klachten met betrekking tot door De Mul verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte bedragen, dienen, op straffe van verval van recht, schriftelijk en gedetailleerd omschreven 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 De Mul, te worden ingediend bij De Mul. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.
- 12.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door De Mul 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 13: Overdracht van rechten en verplichtingen

- 13.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en plichten voortvloeiend uit een overeenkomst geheel of ten dele aan derden over te dragen dan wel te verkopen, behoudens met voorafgaande schriftelijk toestemming van De Mul.
- 13.2 De Mul is gerechtigd zijn rechten en plichten voortvloeiend uit de overeenkomst geheel of ten dele aan derden over te dragen.
- 13.3 De overeenkomst en deze algemene voorwaarden blijven van kracht in geval de onderneming van Opdrachtgever geheel of ten dele van naam, rechtsvorm,

eigenaar of geheel of ten dele van bestuur verandert. In voornoemd geval dient Opdrachtgever De Mul hiervan onverwijld schriftelijk in kennis te stellen.

Artikel 14: Diversen

- 14.1 Op alle door De Mul 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 De Mul en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
- 14.3 Indien De Mul bij één of meer Opdrachten met Opdrachtgever afwijkt van deze algemene voorwaarden, geldt deze afwijking niet tevens voor eerdere of latere Opdrachten tussen De Mul en Opdrachtgever.
- 14.4 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden De Mul slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen De Mul en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 14.5 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.
- 14.6 De Mul is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval De Mul 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 De Mul genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.