

Algemene Voorwaarden

Artikel 1: Definities

1. Financiële Dienstverlener: Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen B.V. gevestigd te Delft aan de Rotterdamseweg 183C, 2629 HD hierna te noemen: "Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen".
2. Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon aan wie Den Ouden Hypotheken en verzekeringen een offerte heeft verstrekt, aanbod heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
3. Opdrachtnemer: Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen
4. Opdracht:
De door Opdrachtgever aan Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen verstrekte Opdracht om te adviseren of te bemiddelen bij het afsluiten van een Financieel Product.
5. Financieel Product:
De hypotheek, verzekering, spaarrekening of het krediet of beleggingsobject, dan wel andere als zodanig in de zin van artikel 1:1 Wft aangewezen producten, waarover Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen adviseert, waarin hij bemiddelt, en/of die hij op basis van een overeenkomst beheert.
6. Aanbieder:
De leverancier van een financieel product.

Artikel 2: Opdracht

1. Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen een Opdracht schriftelijk heeft geaccepteerd, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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. Alle aan Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
3. Aan Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
4. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
5. Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders en/of vennoten van Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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 Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen werkzaam zijn.

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 Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Aanbieder en adviezen van Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen

1. Door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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.
2. Aan door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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 Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
3. Door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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 den Ouden Hypotheken en Verzekeringen een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

Artikel 4: Communicatie

1. In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.
2. Algemene, al dan niet op internet, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever, door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.
3. Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen heeft bekend gemaakt, mag Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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

1. Het is Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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.
2. Voor zover Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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. Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
3. Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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

1. Voor de Opdracht is de Opdrachtgever aan Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen een vergoeding verschuldigd overeenkomstig de bij Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen gebruikelijke tarieven en werkwijzen zoals aan de Opdrachtgever nader bekend is en/of zal worden gemaakt. De vergoeding kan geheel of gedeeltelijk deel uitmaken van een door een financiële instelling, anders dan Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen in rekening te brengen bedrag. Het is mogelijk dat de Opdrachtgever besluit om een Opdracht tussentijds op te zeggen. In dat geval is Opdrachtgever Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen een vergoeding verschuldigd op basis van verrichte werkzaamheden.
2. Betaling van de vergoeding zoals bedoeld in artikel 6.1 vindt plaats middels een factuur die door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen aan de Opdrachtgever wordt verstrekt.
3. Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen is gerechtigd om haar tarieven, waaronder, jaarlijks per 1 januari te verhogen conform de consumentenprijsindex (CPI) reeks alle huishoudens, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), uitgaande van basisjaar 2006 = 100, dan wel volgens een vast percentage zoals overeengekomen door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen en Opdrachtgever.
4. Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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 Den Ouden hypotheken en Verzekeringen beïnvloeden.
5. In het geval Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Opdrachtgever moet worden voldaan alvorens Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen start met de uitvoering van de Opdracht.

6. Facturen van Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
7. 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. Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever.
8. Verrekening door Opdrachtgever van door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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 Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
9. Alle door de aanbieder bij Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen in rekening gebrachte kosten, zoals administratiekosten e.d. zullen onverminderd worden doorbelast aan de Opdrachtgever.
10. Indien Opdrachtgever de door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen een betalingsherinnering en een aanmaning versturen naar het bij Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen bekende adres. Indien betaling dan alsnog uitblijft zal Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen een ingebrekestelling met laatste betaalmogelijkheid sturen. Deze ingebrekestelling wordt verhoogt met € 40,- excl. Btw. Tevens zal de wettelijke rente berekend worden vanaf datum dat de vordering verschuldigd is. Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen te voldoen kan Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten.
11. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening 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 latere factuur.
12. Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen aanleiding geeft, is Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

Artikel 7: Informatie van Opdrachtgever

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

1. Iedere aansprakelijkheid van Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen wordt uitgekeerd, inclusief het door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
2. In het geval de in artikel 8.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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 Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen en de hare beperkt tot de door de Aanbieder aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie.

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.
4. Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of onzijdige door de Opdrachtgever verstrekte inlichtingen.
5. Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen gebruikte software of andere computerprogrammatuur.
6. Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen verzonden (email) berichten Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen niet hebben bereikt.
7. Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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 Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
8. Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorziening is verstrekt.
9. Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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.
10. In het geval Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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 Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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.
11. Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
12. Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen indien Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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

1. Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
2. Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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 Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen kan worden gevergd.

Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens

1. Door Opdrachtgever aan Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen verstrekte persoonsgegevens zullen door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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 Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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.
2. Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen, zal Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

Artikel 11: Klachteninstituut

1. Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.019182. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever voor bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.
2. Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van € 25.000,- (zegge en schrijven vijftigduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

Artikel 12: Verval van recht

1. Klachten met betrekking tot door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte bedragen, dienen, op straffe van verval van recht, schriftelijk en binnen 60 dagen nadat Opdrachtgever de stukken, informatie of factuur waarop zijn klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door hem geconstateerde tekortkoming in de prestatie van Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen, te worden ingediend bij Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.
2. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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: Diversen

1. Op alle door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.
2. In het geval de inhoud van schriftelijk tussen Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
3. Indien partijen blijkens enig schriftelijk document van deze algemene voorwaarden afwijkende afspraken hebben gemaakt, prevaleren die andersluidende afspraken. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
4. 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.
5. Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen 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 Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.

Artikel 14: Klachtenprocedure

1. Als u een klacht heeft dan zal Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen er alles aan doen om deze zo goed mogelijk op te lossen. U kunt uw klacht mondeling, per brief of e-mail kenbaar maken. Van elke klacht maakt Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen een apart dossier.
2. Bevestiging Binnen 48 uur na de door u ingediende klacht krijgt u van mij een ontvangstbevestiging met de toezegging, dat uw bezwaar door mij in behandeling is genomen. Hierin is opgenomen:
 - De datum waarop Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen de klacht heeft ontvangen;
 - Korte omschrijving van de inhoud van de klacht;
 - Wijze waarop Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen klacht gaat onderzoeken;
 - Termijn waarop Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen verwacht dat er nader contact met u zal worden opgenomen.
3. Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen streeft ernaar om binnen maximaal drie weken met een inhoudelijke reactie te komen. De wijze waarop u contact met Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen op kunt nemen voor verdere informatie over de klacht.
4. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering Als u financiële schade hebt geleden door een fout van Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen dan schakelt Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen Hypotheken haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering in. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de verzekeraar.
5. Beoordeling Binnen 3 weken na ontvangst van uw klacht neemt Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen contact met u op om tot een acceptabele oplossing te komen. Bij voorkeur in een persoonlijk gesprek, maar desgewenst ook per brief of e-mail. Het kan zijn dat daarna verder overleg nodig is om samen tot overeenstemming te komen. Als we er toch niet uitkomen en u bent niet tevreden met de door Den Ouden Hypotheken en Verzekeringen aangedragen oplossing, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).
6. De gegevens van het Kifid: Postbus 93257 2509 AG Den Haag www.kifid.nl