

# Algemene Voorwaarden

**BUROVANHOOF – Radium Deurne**

*Onze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden die we uitvoeren.*

---

## Wie zijn we en hoe kun je ons bereiken?

BUROVANHOOF - Ratium Deurne is in de Kamer van Koophandel bekend onder nummer 64393372. We zijn gevestigd in Deurne aan Houtenhoekweg 5, postcode 5751CM. Onze werkzaamheden staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Wij zijn bij de AFM bekend onder nummer 12047425.

Je kunt ons bereiken op [info@burovanhoof.nl](mailto:info@burovanhoof.nl) voor algemene vragen. Meer informatie kun je vinden op onze website [www.burovanhoof.nl](http://www.burovanhoof.nl).

Wil je ons iets via de post toesturen? Ons postadres is Postbus 2217, 5500BE Veldhoven.

## Wat bedoelen we met

Als we het hebben over een **aanbieder** dan bedoelen we de leverancier van een (financieel) product. Dit kan bijvoorbeeld een bank, geldverstrekker, verzekeraar of andere (financiële) instelling zijn.

Als we het hebben over een **opdracht** dan bedoelen we je verzoek om ons iets uit te laten zoeken of om advies van ons te krijgen. De opdracht omvat ook eventuele werkzaamheden die we op een later moment voor je doen voor een product dat we voor je hebben afgesloten of voor je in beheer hebben (genomen).

Als we het hebben over **je/jij/jou/jouw** dan bedoelen we de persoon of rechtspersoon (inclusief hun vertegenwoordigers en rechtsopvolgers) waarvoor we werkzaamheden verrichten en/of producten voor beheren.

Als we het hebben over **wij/we/ons/onze** dan bedoelen we Ratium of de uitvoerder(s) die Ratium heeft ingeschakeld om het verzoek of de opdracht uit te voeren.

## Afwijken van de algemene voorwaarden

Er wordt alleen afgeweken van deze bepalingen als wij voor een bepaalde opdracht (deels) afwijkende voorwaarden stellen en wij deze voorwaarden ondertekend hebben. Als we dat doen dan gelden de algemene voorwaarden voor zover de afwijkende voorwaarden niet tegen de bepalingen van de algemene voorwaarden in gaan.

## Het aan gaan van een opdracht

Als we je een voorstel doen voor een opdracht en we sturen je deze ter ondertekening toe, dan is dat voorstel geldig volgens het geldigheidstermijn. Staat er geen geldigheidstermijn op ons voorstel? Dan is ons voorstel vrijblijvend vanuit ons. Dat betekent dat we de mogelijkheid hebben om de opdracht niet uit te voeren, ondanks dat je het voorstel hebt ondertekend of hiervoor akkoord hebt gegeven. We laten je weten als we de opdracht niet zullen uitvoeren. Voeren we de opdracht wel uit? Dan doen we dat op basis van ons voorstel.

## Je verplichtingen en verantwoordelijkheden

We willen de opdracht goed voor je uitvoeren, daarom is het noodzakelijk dat je de volgende verantwoordelijkheden en verplichtingen in acht neemt. Jouw verantwoordelijkheden en verplichtingen zijn in ieder geval:

1. Je levert ons de door ons gevraagde en benodigde informatie tijdig, op de gevraagde wijze en in de gevraagde vorm aan. Je zorgt er daarbij voor dat de aan ons toegestuurde bestanden of de middelen waarop/waarmee deze bestanden worden aangeleverd geen virussen en geen defecten bevat.
2. Je levert ons altijd juiste en volledige informatie aan en vrijwaart ons voor enige aansprakelijkheid die voortvloeit uit het niet juist of onvolledig zijn van de informatie.
3. Je controleert alle informatie en adviezen inclusief concepten die je van ons of van een aanbieder ontvangt en meldt direct, maar in ieder geval binnen twee dagen, als er onjuistheden op staan of als de informatie onvolledig is.

Als je niet (tijdig) voldoet aan je verplichtingen en verantwoordelijkheden, mogen we:

- De opdracht opschorten totdat aan de verplichtingen en verantwoordelijkheden is voldaan. Eventuele kosten in verband met de opgelopen vertraging, brengen we bij jou in rekening. Dit omvat ook eventuele extra door ons gewerkte uren die we bij het (tijdig) voldoen aan je verplichtingen en verantwoordelijkheden, niet hadden gemaakt. Of,
- Als nakoming vanuit onze kant onmogelijk is gemaakt, de opdracht beëindigen. Je bent dan nog wel verplicht om betaling van de kosten voor de opdracht te voldoen.

## Uitvoering door ons

De aangenomen opdracht en bijbehorende werkzaamheden worden door ons naar behoren uitgevoerd. Het volgende wordt daarbij in acht genomen:

1. We houden ons aan de geldende wet en (branche)regelgeving en werken zo zorgvuldig mogelijk.
2. We spannen ons in om het gewenste en/of het door jou beoogde resultaat te behalen, maar we kunnen hier geen garanties voor geven en zijn daarom ook niet aansprakelijk voor de situatie waarin het gewenste en/of beoogde resultaat niet is bereikt.
3. Eventuele termijnen die we overleggen voor onze werkzaamheden zijn altijd een schatting. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan deze termijnen. Desondanks doen we ons best om het termijn te behalen, maar zijn hiervoor mogelijk mede afhankelijk van derde partijen.
4. Tijdens de opdracht stellen we mogelijk berekeningen op en geven we informatie over de inhoud of dekking van een bepaald product. Deze berekeningen en informatie zijn gebaseerd op een standaard situatie en de op dat specifieke moment geldende tarieven en voorwaarden van het betreffende product. Dit kan later nog wijzigen bij een eventueel uitgebracht aanbod van de aanbieder van het betreffende product.

## Een offerte of aanbieding van een aanbieder

Een offerte of aanbieding komt direct of indirect van een aanbieder. Belangrijk is daarbij dat:

1. Een offerte of aanbieding van een aanbieder vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie van die betreffende aanbieder is. Het maakt daarbij niet uit hoe en via wie de aanbieding wordt overlegd.
2. Als de offerte is gebaseerd op door jou onjuiste of onvolledig informatie kan dit gevolgen hebben voor de offerte of aanbieding van een aanbieder en voor eventueel door ons daar op gemaakt berekenen.
3. Als na acceptatie door de aanbieder blijkt dat de acceptatie op basis van onjuiste of onvolledige informatie is gebeurd, dan kan de aanbieder het product beëindigen, geld terugvorderen en/of dekking ontzeggen.

## Onze kosten en betaling hiervan

Afhankelijk van de opdracht en het type product, kan beloning voor onze werkzaamheden (deels) bestaan uit: provisie, abonnement, uurtarief en/of een vooraf afgesproken vaste vergoeding (fixed fee).

1. Als er sprake is van (gedeeltelijke) vergoeding in de vorm van provisie, dan is de provisie verwerkt in de premie of kosten die je betaalt aan de aanbieder. Je mag ons verzoeken om een overzicht van de provisie die we ontvangen op de door jou afgesloten producten. We verwijzen je naar onze Dienstenwijzer om te zien in welk type producten eventueel vergoeding in de vorm van provisie zit verwerkt.
2. Abonnementsvergoedingen worden geïncasseerd door Factua of een andere provider.
3. Vergoedingen op basis van uurtarief of een vooraf afgesproken vergoeding wordt direct aan ons voldaan, indien niet anders is afgesproken.
4. Als we een voorschot op de betaling vragen, zullen we onze werkzaamheden pas aanvangen als de betaling is voldaan. Indien we al wel aan hebben gevangen met de werkzaamheden, mogen we deze tijdelijk stopzetten, totdat de betaling is voldaan.
5. Als tussentijds blijkt dat de opdracht omvangrijker is dan door ons te voorzien was, dan mogen we een redelijke aanvullende vergoeding in rekening brengen als dit aan jou te wijten is. Bijvoorbeeld als je verkeerde informatie hebt gegeven bij of voor het geven of tijdens het uitvoeren van de opdracht aan/door ons.
6. Als onze kosten stijgen door wijzigingen in de door overheid opgelegde belastingen en/of heffingen of andere verplichtingen, dan worden deze extra kosten doorberekend aan jou.
7. De verschuldigde vergoeding voor de verrichte opdracht wordt gebaseerd op onze administratie. Alleen als je kunt aantonen dat onze administratie niet juist is, wordt er eventueel afgeweken van onze administratie.
8. De verschuldigde betaling van de vergoeding moet binnen de vervaltermijn op de factuur of opdracht tot dienstverlening worden voldaan. Indien een vervaltermijn ontbreekt, wordt een termijn van 15 dagen gehanteerd, als niet expliciet met ons goedvinden schriftelijk anders is afgesproken.

9. Bij het niet (tijdig) voldoen van verschuldigde betaling aan ons of aan met ons samenwerkende aanbieder, kun je geen rechten ontlenen aan de afgesloten financiële producten die voortkomen uit een opdracht, de financiële producten die we voor je in beheer hebben (genomen) en onze werkzaamheden die daarmee gemoeid zijn. Ook kan dit tot gevolg hebben dat het contract voor het beoogde financiële product niet tot stand komt.
10. Bij het niet tijdig voldoen van een verschuldigde betaling mogen we deze verschuldigde betaling ophogen met de wettelijke rente, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is.
11. Indien we na een herinnering van een nog verschuldigde betaling aan ons nog altijd geen betaling van je hebben ontvangen binnen 15 dagen of binnen de door ons in de herinnering gestelde (langere) termijn, dan mogen we de buitengerechtelijke incassokosten ook bij je in rekening brengen. De 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, en
  - f. Dit alles met een absoluut maximum van € 6.775,00.
12. Bij het uitblijven van de volledig verschuldigde betaling mogen wij de overeenkomst voor de opdracht ontbinden of onze werkzaamheden opschorten tot volledige betaling is voldaan. Dit doen we door middel van een schriftelijke verklaring.
13. Je bent niet bevoegd om jouw betalingsverplichting aan ons te verrekenen met een vordering die je stelt of hebt gesteld op ons.

## Inschakeling van derden

Wij mogen er voor kiezen om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Het kan ook zijn dat voor de uitvoering van de opdracht gebruik moet worden gemaakt van de expertise van een derde partij. Na jouw goedkeuring schakelen we deze partijen in en brengen we de gemoeide kosten hiermee bij je in rekening.

## Informatieverstrekking en communicatie

Je bent verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid en daarmee ook het ontvangst van de door jou aan ons verstrekte informatie. Je verifieert daarom bij ons het ontvangst van deze informatie als je vanuit ons geen bevestiging van ontvangst hebt ontvangen binnen twee werkdagen. Automatische antwoorden gelden niet als bevestiging.

Wij sturen je soms voorbeelden van documenten, brochures, promotiemateriaal of ander soort materiaal dat teksten bevat, waaronder uitingen op onze website, over onze dienstverlening en/of de daarmee gemoeide financiële producten. Dit materiaal en de teksten daarin zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden slechts ter algemene informatie. Hier kunnen dus geen rechten aan worden ontleend.

## Aansprakelijkheid

Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor onze werkzaamheden. Mocht worden bewezen dat wij (deels) aansprakelijk zijn, dan wijzen we je op het volgende:

1. Wij zijn in dat geval alleen aansprakelijk voor directe schade. Eventuele gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving, geleden verlies, vertragingsschade is uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Je neemt in dat geval alle noodzakelijke maatregelen ter voorkoming of beperking van (verdere) schade.
3. Onze aansprakelijkheid is in dat geval te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd, vermeerderd met een eventueel eigen risico op onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Indien onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar niet uitkeert, of de schade niet onder de dekking valt, dan is onze aansprakelijkheid in ieder geval beperkt tot maximaal twee maal de jaarprovisie of vergoeding die we (zouden hebben) ontvangen voor de desbetreffende werkzaamheden, met een absoluut maximum van totaal €5.000. Op verzoek kan nadere informatie worden verstrekt over onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
4. We zijn in ieder geval niet aansprakelijk voor door jou geleden schade, als deze is ontstaan (mede) als gevolg van:
  - a. Onjuiste, onvolledig of niet tijdig door jou verstrekte informatie;
  - b. Een situatie waarin een aanbieder of andere derde een overeenkomst met jou intrekt of wijzigt;
  - c. Het handelen of nalaten van derden, waaronder de door ons ingeschakelde derden;
  - d. Door ons gebruikte, door derde beschikbaar gestelde middelen, waaronder software/programmatuur voor het maken van berekeningen, offertes of andere documenten;
  - e. het niet voldoen aan jouw verplichtingen uit onze opdracht en de(ze) bijbehorende voorwaarden;
5. Je vrijwaart ons hierbij dus in ieder geval van enige aansprakelijkheid voor het hiervoor genoemde.
6. De beperking van onze aansprakelijkheid zoals in deze voorwaarden bedoeld geldt niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van ons leidinggevend personeel op directieniveau of als dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

## Geheimhouding en Privacy

Wij proberen zo correct mogelijk met gegevens om te gaan. We hebben een privacystatement opgesteld waarin meer informatie wordt gegeven over hoe we om gaan met de gegevens die we ontvangen. Dit privacystatement is onderdeel van deze algemene voorwaarden. Wij gaan er daarom van uit dat je het privacystatement ook hebt gelezen. Het privacystatement is (opnieuw) ter inzage te vinden in de footer (onderaan) onze website.

We wijzen je daarnaast op het volgende:

1. We houden ons aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
2. Onze medewerkers zijn op de hoogte van onze geheimhoudingsplicht.
3. We hebben voorzorgsmaatregelen genomen om te voorkomen dat de informatie die we hebben verloren gaat of dat derden ongewenste toegang hebben.
4. We zijn nooit aansprakelijk voor schade die je lijdt als gevolg van verlies of tenietgaan van de informatie of gegevens die je ons hebt toegestuurd, tenzij het te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid vanuit ons leidinggevend personeel op directieniveau.
5. Je zorgt er voor dat je altijd het origineel of een kopie van de aan ons verstrekte informatie en documenten hebt.

## Welk recht en geschillenbeslechting is van toepassing?

Ieder mogelijk geschil tussen jou en ons wordt beheerst door Nederlands recht. Een geschil kan aanhangig worden gemaakt bij Kifid (zie "Wat kun je doen bij klachten?" hieronder). Indien je kiest om een geschil met ons aanhangig te maken bij een rechter, dan kan dat alleen bij de bij ons dichtstbijzijnde Nederlandse rechtbank, geschikt voor het betreffende geschil.

## Wat kun je doen bij klachten?

Als je een klacht hebt over ons advies of andere werkzaamheden die we voor je hebben uitgevoerd? Dan kun je die in eerste instantie melden bij onze klachtenfunctionaris Werner Docters. Stuur hem een e-mail op [werner.docters@simfi.nl](mailto:werner.docters@simfi.nl) met een toelichting van de situatie. Hij gaat kijken of hij jullie verder kan helpen.

Kom je er echt niet uit met hem en ben je alsnog ontevreden? Dan kun je een melding maken bij Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). We zijn hier aangesloten onder nummer 300.017708.