Algemene voorwaarden

Aktia Hypotheeksupport · Torenallee 20, 5617 BC Eindhoven
KvK 30160210 · AFM 12004342

Aktia
www.hypotheeksupport.nl

Artikel 1. Begrippen

1.1 **Aktia:** Aktia Hypotheeksupport, eenmanszaak, gevestigd aan Torenallee 20, 5617 BC Eindhoven, KvK-nummer 30160210, AFM-vergunningnummer 12004342, en haar rechtsopvolger(s).

1.2 **Opdrachtgever:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die Aktia een opdracht geeft. Geven meerdere personen samen een opdracht, dan is ieder van hen Opdrachtgever.

1.3 **Consument:** een Opdrachtgever die een natuurlijk persoon is en niet handelt voor zijn beroep of bedrijf.

1.4 **Opdracht:** de overeenkomst waarin Aktia advies, bemiddeling en/of aankoopbegeleiding verricht, zoals beschreven in de Opdrachtbevestiging.

1.5 **Opdrachtbevestiging:** het document waarin de Opdracht, de werkzaamheden, eventuele nazorg en het honorarium staan, en dat Opdrachtgever ondertekent.

1.6 **Financieel product:** een hypotheek, krediet, bankgarantie, verzekering of ander financieel product.

1.7 **Financiële instelling:** de bank, geldverstrekker, verzekeraar of andere aanbieder van een Financieel product.

1.8 **Bestaand product:** een Financieel product dat niet door bemiddeling van Aktia is afgesloten.

1.9 **Derde:** iedere andere partij dan Aktia en Opdrachtgever, zoals een Financiële instelling, taxateur, bouwkundig keurder, notaris, makelaar of verkoper.

1.10 **Schriftelijk:** per brief, e-mail of via het digitale klantportaal.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, offertes en Opdrachten van Aktia.

2.2 Voorwaarden van Opdrachtgever gelden niet, tenzij Aktia die Schriftelijk heeft aanvaard.

2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als zij Schriftelijk zijn afgesproken. Bij strijd gaat de Schriftelijke afspraak voor.

2.4 Is een bepaling nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gelden. De ongeldige bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ervan ligt.

2.5 Deze voorwaarden gelden ook ten behoeve van iedereen die voor Aktia werkt of door Aktia wordt ingeschakeld, en na omzetting in een rechtspersoon ook ten behoeve van haar bestuurders. Zij kunnen zich rechtstreeks op deze voorwaarden beroepen.

Artikel 3. Opdracht en uitvoering

3.1 Een Opdracht komt pas tot stand, en Aktia start pas met haar werkzaamheden, nadat Aktia de door Opdrachtgever ondertekende Opdrachtbevestiging heeft ontvangen. Digitaal ondertekenen is ook mogelijk.

3.2 Vragen meerdere personen samen een Financieel product aan, zoals partners, ongeacht hun burgerlijke staat, dan is de ondertekening door één van hen voldoende. Die persoon verklaart daarmee dat hij ook namens de andere aanvrager(s) handelt en dat zij met de Opdracht instemmen. Alle aanvragers zijn dan Opdrachtgever.

3.3 Informatie, indicaties en berekeningen die Aktia geeft voordat zij de ondertekende Opdrachtbevestiging heeft ontvangen, zijn vrijblijvend en gelden niet als advies.

3.4 Aktia mag een Opdracht zonder opgave van redenen weigeren.

3.5 Aktia heeft een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting. Aktia staat er niet voor in dat een Financiële instelling een aanvraag accepteert, dat een bepaalde rente of voorwaarde wordt verkregen of dat een aankoop doorgaat.

3.6 Door Aktia genoemde termijnen zijn nooit fatale termijnen.

3.7 Aktia mag Derden inschakelen en selecteert hen zorgvuldig. Aktia is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van die Derden, voor zover de wet dat toestaat. Derden met wie Opdrachtgever zelf een overeenkomst sluit, zoals een taxateur, bouwkundig keurder of notaris, werken niet onder verantwoordelijkheid van Aktia, ook niet als Aktia hen heeft aanbevolen.

3.8 De Opdracht wordt alleen uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de uitvoering geen rechten ontlenen.

3.9 Geven meerdere personen samen een Opdracht, dan zijn zij ieder hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het honorarium.

3.10 Aktia mag de Opdracht met directe ingang beëindigen als Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie verstrekt, onvoldoende meewerkt of als er aanwijzingen zijn voor fraude. Opdrachtgever betaalt dan het honorarium naar verhouding van de verrichte werkzaamheden.

Artikel 4. Herroepingsrecht

4.1 Een Consument die de Opdracht op afstand sluit, kan de Opdracht binnen 14 dagen na totstandkoming zonder opgave van redenen herroepen.

4.2 Vraagt de Consument uitdrukkelijk om binnen de herroepingstermijn met de uitvoering te beginnen, dan betaalt hij bij herroeping een vergoeding naar verhouding van het werk dat al is verricht.

4.3 Het herroepingsrecht vervalt zodra Aktia de dienst volledig heeft uitgevoerd, als de Consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met directe uitvoering en heeft verklaard te weten dat hij zijn herroepingsrecht dan verliest.

Artikel 5. Informatie en medewerking van Opdrachtgever

5.1 Opdrachtgever verstrekt Aktia tijdig, volledig en juist alle informatie en stukken die voor de Opdracht nodig zijn, gevraagd en ongevraagd.

5.2 Opdrachtgever meldt Aktia direct iedere verandering die van belang kan zijn, zoals in gezinssituatie, werk, inkomen, vermogen of financiële verplichtingen.

5.3 Aktia mag uitgaan van de juistheid en volledigheid van de verstrekte informatie, tenzij Aktia de onjuistheid kende of redelijkerwijs had moeten kennen.

5.4 Opdrachtgever controleert offertes, polissen, aktes, overeenkomsten en andere stukken die hij ontvangt op juistheid. Fouten meldt hij binnen 14 dagen na ontvangst aan Aktia.

5.5 Ontbreekt noodzakelijke informatie of medewerking, dan mag Aktia de uitvoering opschorten en de extra kosten in rekening brengen.

Artikel 6. Advies, berekeningen en offertes

6.1 Een advies is gebaseerd op de informatie van Opdrachtgever en op de wet- en regelgeving en productvoorwaarden op het moment van advisering. Aktia hoeft een gegeven advies niet aan te passen aan latere wijzigingen, tenzij Opdrachtgever nazorg heeft afgenomen. Wat die nazorg inhoudt, staat in de Opdrachtbevestiging.

6.2 Berekeningen, uitkomsten van online rekentools en andere indicaties zijn voorlopig en vrijblijvend. Opdrachtgever kan daaraan geen rechten ontlenen.

6.3 Offertes van Financiële instellingen zijn vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door die instelling. Daarvoor gelden de voorwaarden van die instelling. Aktia is niet aansprakelijk als een Financiële instelling haar rente, voorwaarden of acceptatiebeleid wijzigt voordat een offerte is uitgebracht of geaccepteerd.

6.4 Aktia geeft algemene fiscale informatie, geen belastingadvies. De Belastingdienst beslist over de fiscale behandeling.

6.5 Opdrachtgever beslist zelf of hij een Financieel product afsluit of een woning koopt.

Artikel 7. Bestaande producten en intermediairwijziging

7.1 Aktia is niet aansprakelijk voor Bestaande producten. Dat geldt voor het advies, de totstandkoming, de inhoud, de geschiktheid en het beheer daarvan, en voor handelen of nalaten van de vorige adviseur, bank, verzekeraar of andere Financiële instelling.

7.2 Dit geldt ook als een Bestaand product door een intermediairwijziging onder de administratie van Aktia komt. Zo'n wijziging is soms nodig om de Opdracht uit te voeren, bijvoorbeeld om een hypotheek over te sluiten, te verhogen of aan te passen, en heeft alleen een administratief doel.

7.3 Een intermediairwijziging betekent niet dat Aktia het Bestaande product beoordeelt of daarover adviseert. Aktia doet dat alleen als dit in de Opdrachtbevestiging is afgesproken, en dan alleen voor dat advies en vanaf de datum van die afspraak.

7.4 Aktia controleert Bestaande producten niet periodiek, tenzij Opdrachtgever voor dat product nazorg heeft afgenomen volgens de Opdrachtbevestiging. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor het controleren van zijn Bestaande producten.

Artikel 8. Financieringsvoorbehoud en termijnen in de koopovereenkomst

8.1 Een koopovereenkomst is bindend zodra koper en verkoper die hebben getekend. De koper kan de koop alleen kosteloos ontbinden als een ontbindende voorwaarde van toepassing is, zoals een financieringsvoorbehoud. De voorwaarden en termijnen staan in de koopovereenkomst; die tekst is altijd leidend.

8.2 Aktia adviseert altijd een financieringsvoorbehoud op te nemen. Ziet Opdrachtgever daarvan af, dan is het risico dat de financiering niet rondkomt volledig voor zijn rekening.

8.3 Opdrachtgever stuurt Aktia direct na ondertekening de koopovereenkomst en meldt alle termijnen daarin, zoals de datum van het financieringsvoorbehoud en van de waarborgsom of bankgarantie.

8.4 Aktia spant zich in om de financiering tijdig rond te krijgen, maar kan dat niet garanderen. Financiële instellingen kunnen laat aanvullende stukken opvragen of langer nodig hebben voor de beoordeling. Aktia heeft geen invloed op de doorlooptijd bij Financiële instellingen, taxateurs, notarissen en andere Derden.

8.5 Opdrachtgever is als koper zelf verantwoordelijk voor:

a. het tijdig en Schriftelijk inroepen van de ontbindende voorwaarde, volgens de procedure in de koopovereenkomst;
b. het bewijs dat daarvoor nodig is, zoals een of meer Schriftelijke afwijzingen van geldverstrekkers;
c. het tijdig vragen van uitstel van de financieringstermijn aan de verkoper.

8.6 De verkoper mag een verzoek om uitstel weigeren. Is de financiering dan nog niet zeker, dan adviseert Aktia in de regel de koop te ontbinden. Opdrachtgever beslist daar zelf over. Laat Opdrachtgever de termijn verstrijken zonder geldig beroep op het voorbehoud, dan is hij aan de koop gebonden. Komt de hypotheek daarna niet rond, dan moet hij de woning toch afnemen of een boete betalen, in de standaardkoopovereenkomst 10% van de koopsom.

8.7 Aktia is geen partij bij de koopovereenkomst. Aktia is niet aansprakelijk voor een boete, verbeurde waarborgsom of andere schade doordat een termijn uit de koopovereenkomst verloopt of een beroep op een ontbindende voorwaarde niet slaagt, tenzij dit aan Aktia is te wijten.

Artikel 9. Aankoopbegeleiding

9.1 Aktia verricht aankoopbegeleiding als Gecertificeerd aankoopbegeleider®, ingeschreven in het register van aankoopbegeleider.nl.

9.2 De aankoopbegeleiding bestaat uitsluitend uit het voeren van prijsonderhandelingen namens Opdrachtgever, per telefoon, e-mail en videobellen. Andere werkzaamheden verricht Aktia alleen als dit in de Opdrachtbevestiging is afgesproken.

9.3 Aktia bezichtigt de woning niet en beoordeelt de staat van de woning niet. Aktia is niet aansprakelijk voor de bouwkundige staat, gebreken, de fundering, bodemverontreiniging, asbest of andere eigenschappen van de woning.

9.4 Aktia adviseert Opdrachtgever altijd om een bouwkundige keuring, een taxatie en, waar van toepassing, een funderingsonderzoek door een deskundige Derde te laten uitvoeren. Ziet Opdrachtgever daarvan af, dan is dat volledig voor zijn risico.

9.5 Een waarde-inschatting die Aktia voor de onderhandeling gebruikt, is geen taxatie.

9.6 Aktia mag uitgaan van de juistheid van informatie van de verkoper, de verkopende makelaar en openbare bronnen. Aktia onderzoekt de rechten en plichten die bij de woning horen niet.

9.7 Opdrachtgever bepaalt zelf de hoogte van het bod en beslist zelf over de koop. Aktia staat niet in voor de uitkomst van de onderhandelingen, zoals de uiteindelijke koopprijs, en ook niet dat een bod wordt geaccepteerd of dat de aankoop doorgaat.

9.8 Aktia is geen jurist. De juridische controle van de eigendomsoverdracht is een taak van de notaris.

9.9 Het honorarium voor aankoopbegeleiding is verschuldigd zoals in de Opdrachtbevestiging staat, ook als de aankoop niet doorgaat, tenzij Schriftelijk anders is afgesproken.

Artikel 10. Honorarium en betaling

10.1 Het honorarium staat in de Opdrachtbevestiging en kan bestaan uit een vast bedrag, een uurtarief of, waar de wet dat toestaat, een provisie via de Financiële instelling.

10.2 Aktia mag haar tarieven tussentijds verhogen door een wijziging van overheidswege of van kosten waarop Aktia geen invloed heeft. Verhoogt Aktia het honorarium binnen drie maanden na totstandkoming van de Opdracht, dan mag een Consument de Opdracht kosteloos beëindigen.

10.3 Opdrachtgever betaalt facturen binnen 30 dagen na factuurdatum, tenzij Schriftelijk anders is afgesproken.

10.4 Betaalt Opdrachtgever niet op tijd, dan is hij vanaf de vervaldag wettelijke rente verschuldigd. Een Consument betaalt buitengerechtelijke incassokosten pas als hij na een aanmaning niet binnen 14 dagen betaalt, volgens de wettelijke staffel. Een zakelijke Opdrachtgever betaalt 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 250, exclusief btw.

10.5 Een zakelijke Opdrachtgever mag zijn betalingsverplichting niet verrekenen met een vordering op Aktia.

10.6 Opdrachtgever kan de Opdracht altijd tussentijds beëindigen. Hij betaalt dan het honorarium naar verhouding van de verrichte werkzaamheden, of het bedrag dat daarvoor in de Opdrachtbevestiging staat.

10.7 Betaalt Opdrachtgever niet, dan mag Aktia haar werkzaamheden opschorten tot betaald is.

10.8 Opdrachtgever betaalt premies en rente rechtstreeks aan de Financiële instelling. De gevolgen van niet of niet tijdig betalen, zoals verlies van dekking of executie, zijn voor zijn rekening.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

11.1 Aktia is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Opdracht.

11.2 De aansprakelijkheid van Aktia is beperkt tot het bedrag dat haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico. Aanspraken die met elkaar samenhangen, gelden als één aanspraak. Op verzoek geeft Aktia informatie over deze verzekering.

11.3 Keert de verzekering niet uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het honorarium dat Aktia voor de Opdracht in rekening heeft gebracht. Heeft Aktia geen honorarium in rekening gebracht, dan geldt als maximum de provisie die Aktia voor de Opdracht heeft ontvangen.

11.4 Aktia is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

11.5 Aktia is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

a. onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie van Opdrachtgever;
b. handelen of nalaten van Derden, waaronder Financiële instellingen;
c. Bestaande producten, zoals bepaald in artikel 7;
d. fouten of storingen in software, systemen of rekentools van Derden;
e. berichten die Aktia niet hebben bereikt, tenzij dit aan Aktia is te wijten;
f. het niet of niet tijdig betalen van premies of rente door Opdrachtgever;
g. wijzigingen in wet- en regelgeving, fiscale regels of productvoorwaarden na het advies;
h. het niet of niet volledig opvolgen van een advies van Aktia;
i. een beslissing die Opdrachtgever zelf neemt, zoals afzien van een financieringsvoorbehoud, bouwkundige keuring, taxatie of funderingsonderzoek.

11.6 De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Aktia zelf of haar leidinggevenden.

11.7 Opdrachtgever neemt alle redelijke maatregelen om schade te voorkomen of te beperken.

11.8 Een vordering tot schadevergoeding kan alleen worden ingesteld tegen Aktia, niet tegen personen die voor Aktia werken of door haar zijn ingeschakeld.

Artikel 12. Communicatie

12.1 Aktia communiceert onder meer per e-mail, WhatsApp en via het digitale klantportaal. Opdrachtgever stuurt vertrouwelijke documenten bij voorkeur via het klantportaal.

12.2 Kiest Opdrachtgever voor e-mail of WhatsApp, dan aanvaardt hij de risico's die daarbij horen, zoals vertraging, verlies of onderschepping van berichten.

12.3 Aktia mag Opdrachtgever bereiken op het laatst opgegeven adres, e-mailadres en telefoonnummer. Opdrachtgever meldt wijzigingen direct.

Artikel 13. Overmacht

13.1 Aktia hoeft een verplichting niet na te komen als zij dat door overmacht niet kan. Onder overmacht valt ook een storing bij of tekortkoming van een Derde, zoals een Financiële instelling of softwareleverancier, en ziekte van de adviseur.

13.2 Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen beide partijen de Opdracht Schriftelijk beëindigen, zonder schadevergoeding.

Artikel 14. Persoonsgegevens

Aktia verwerkt persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Hoe Aktia dat doet, staat in de privacyverklaring op www.hypotheeksupport.nl.

Artikel 15. Klachten en verval

15.1 Opdrachtgever meldt een klacht Schriftelijk aan Aktia, binnen twee maanden nadat hij de tekortkoming heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Aktia reageert binnen vier weken.

15.2 Komen partijen er samen niet uit, dan kan Opdrachtgever de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), waarbij Aktia is aangesloten onder nummer 300.001846, of aan de bevoegde rechter.

15.3 Vorderingen tegen Aktia vervallen één jaar nadat Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met de schade en met Aktia als mogelijk aansprakelijke partij.

Artikel 16. Overgang naar een rechtsopvolger

16.1 Opdrachtgever stemt er nu al mee in dat Aktia haar rechten en verplichtingen uit de Opdracht overdraagt aan een rechtspersoon die de onderneming van Aktia voortzet, zoals een besloten vennootschap.

16.2 Aktia meldt een overdracht Schriftelijk aan Opdrachtgever. Een Consument mag de Opdracht daarna binnen 30 dagen kosteloos beëindigen.

Artikel 17. Wijziging, toepasselijk recht en bevoegde rechter

17.1 Aktia mag deze voorwaarden wijzigen. Gewijzigde voorwaarden gelden voor lopende Opdrachten 30 dagen na Schriftelijke kennisgeving. Opdrachtgever die niet akkoord gaat, mag de Opdracht vóór die datum kosteloos beëindigen.

17.2 Op alle Opdrachten is Nederlands recht van toepassing.

17.3 Geschillen worden voorgelegd aan de rechtbank Oost-Brabant. Is Opdrachtgever een Consument, dan kan hij binnen een maand nadat Aktia zich op deze bepaling heeft beroepen, kiezen voor de rechter die volgens de wet bevoegd is.