

**Algemene  
Voorwaarden  
Dienstverlening  
Univé Noord-Holland  
Advies B.V.**

# Artikel 1 Definities

## 1.1 Aanbieder

De leverancier van een Financieel Product.

## 1.2 Adviseren

Het aanbevelen van één of meer specifieke Financiële Producten van één of meerdere specifieke Aanbieders aan Opdrachtgever.

## 1.3 Bemiddelen

Het verrichten van werkzaamheden gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van overeenkomsten inzake Financiële Producten tussen Opdrachtgever en Aanbieders en/of het assisteren van Opdrachtgever bij het beheer en de uitvoering van dergelijke overeenkomsten.

## 1.4 Consument

De Opdrachtgever die de Dienst van Univé Noord-Holland Advies B.V. afneemt anders dan in de uitvoering van een beroep of bedrijf.

## 1.5 Diensten

De diensten (die kunnen bestaan uit onder meer Adviseren en Bemiddelen) die Univé Noord-Holland Advies B.V. aan Opdrachtgever levert.

## 1.6 Financieel Product

In artikel 1:1 Wet Financieel Toezicht aangewezen producten waaronder begrepen hypotheek, schade- en levensverzekeringen, spaarrekeningen, kredieten en beleggingen, waarover Univé Noord-Holland Advies B.V. Adviseert, waarvoor Univé Noord-Holland Advies B.V. Bemiddelt, en/of die Univé Noord-Holland Advies B.V. voor Opdrachtgever beheert.

## 1.7 Overeenkomst

De overeenkomst tussen Univé Noord-Holland Advies B.V. en Opdrachtgever op grond waarvan Univé Noord-Holland Advies B.V. de Dienst levert en waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zoals nader beschreven in (de bijlagen bij) de betreffende overeenkomst.

## 1.8 Opdrachtgever

De natuurlijke persoon of rechtspersoon aan wie Univé Noord-Holland Advies B.V. enige offerte of aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.



### **1.9 Univé Noord-Holland Advies B.V.**

Univé Noord-Holland Advies B.V. gevestigd te Heerhugowaard aan de M. de Klerkweg 1 (1703 DK).

## **Artikel 2 Toepasselijkheid**

**2.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes en afgesloten overeenkomsten inzake door Univé Noord-Holland Advies B.V. verleende diensten in het kader van het Adviseren of Bemiddelen.

**2.2** Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Univé Noord-Holland Advies B.V. slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Univé Noord-Holland Advies B.V. en Opdrachtgever zijn overeengekomen en hebben slechts betrekking op de specifieke overeenkomst, waarvoor de afwijkingen en/of aanvullingen zijn overeengekomen. Ingeval van strijdigheid tussen het bepaalde in deze algemene voorwaarden en een overeenkomstig dit artikel gemaakte schriftelijke afspraak, prevaleert derhalve de afwijkende afspraak.

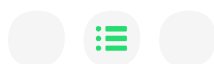
**2.3** Ingeval van strijdigheid tussen het bepaalde in de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst.

**2.4** Deze algemene voorwaarden zijn bedongen ten behoeve van Univé Noord-Holland Advies B.V. en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden blijft bestaan indien voor Univé Noord-Holland Advies B.V. werkzame personen niet meer voor Univé Noord-Holland Advies B.V. werkzaam zijn.

**2.5** Eventuele inkoopvoorwaarden 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 Univé Noord-Holland Advies B.V. zonder voorbehoud, uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard.

## **Artikel 3 Overeenkomst**

**3.1** Een Overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat beide partijen een overeenkomst hebben ondertekend, of, als dat eerder is, op het moment dat Univé Noord-Holland Advies B.V. met de uitvoering van aan Opdrachtgever geoffreerde Diensten is begonnen.



**3.2** Alle Overeenkomsten komen uitsluitend tot stand met Univé Noord-Holland Advies B.V. en worden door Univé Noord-Holland Advies B.V. uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Diensten door een bepaalde bij Univé Noord-Holland Advies B.V. werkzame persoon zullen worden uitgevoerd.

**3.3** De Diensten zullen worden uitgevoerd op de wijze zoals van een redelijk handelend en redelijk vakbekwaam dienstverlener die Adviseert en Bemiddelt mag worden verwacht.

**3.4** In het geval Univé Noord-Holland Advies B.V. Adviseert omtrent en/of Bemiddelt bij de afsluiting van Financiële Producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft Univé Noord-Holland Advies B.V. een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie en laat de mogelijke (tegenvallende) waardeontwikkeling van Financiële Producten en/of (het tegenvallen van) onder meer resultaat, rendement, rentabiliteit van Financiële Producten, onverlet.

**3.5** De uitvoering van de Overeenkomst geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor Opdrachtgever geen rechten ontleen.

**3.6** Univé Noord-Holland Advies B.V. kan slechts aan de voor Univé Noord-Holland Advies B.V. uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen voldoen, indien Opdrachtgever voldoet aan zijn in de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden genoemde informatieverplichtingen.

**3.7** Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, zijn door Univé Noord-Holland Advies B.V. genoemde termijnen waarbinnen zij de Diensten zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.

**3.8** Algemene door Univé Noord-Holland Advies B.V. verstrekte informatie (bijvoorbeeld in een brochure of op een website), is vrijblijvend en kan niet worden beschouwd als een door Univé Noord-Holland Advies B.V. gegeven advies in het kader van een Overeenkomst.



## Artikel 4 Aanbiedingen en offertes van Aanbieders

**4.1** Aanbiedingen en offertes van een Aanbieder die Univé Noord-Holland Advies B.V. in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst aan Opdrachtgever presenteert, zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Aanbieder.

**4.2** De door Univé Noord-Holland Advies B.V. gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een Financieel Product van een Aanbieder en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van Opdrachtgever, zijn voorlopig en indicatief en kunnen onder meer onderhevig zijn aan rente- en premiewijzigingen die zich voordoen in de periode tussen de berekening en de offerte van Aanbieder. Opdrachtgever kan derhalve geen rechten ontleen aan door Univé Noord-Holland Advies B.V. gemaakte berekeningen voorafgaand aan de definitieve offerte van Aanbieder die Opdrachtgever binnen de offertetermijn heeft geaccepteerd. Univé Noord-Holland Advies B.V. kan na tijdige acceptatie van de definitieve offerte van de Aanbieder een definitieve berekening van de voornoemde maandlasten verschaffen.

## Artikel 5 Communicatie en informatieverstrekking

**5.1** Univé Noord-Holland Advies B.V. zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Opdrachtgever die Opdrachtgever nodig heeft voor een correcte uitvoering van de Overeenkomst.

**5.2** Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Univé Noord-Holland Advies B.V. die Univé Noord-Holland Advies B.V. nodig heeft voor een correcte uitvoering van de Overeenkomst. Onder de hiervoor bedoelde relevante informatie dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden verstaan veranderingen in de gezinssamenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie, de bedrijfsbestemming, de bedrijfsomvang, het voorraadbeheer en dergelijke van Opdrachtgever en de betrokken verzekerde(n). Univé Noord-Holland Advies B.V. zal Opdrachtgever informeren over de wijze waarop Opdrachtgever de hiervoor genoemde relevante informatie kan verstrekken en welke documentatie Opdrachtgever daarbij aan Univé Noord-Holland Advies B.V. dient te verstrekken.

**5.3** Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van Univé



Noord-Holland Advies B.V. zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Univé Noord-Holland Advies B.V. bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst.

**5.4** Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan Univé Noord-Holland Advies B.V. verschaft informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat Univé Noord-Holland Advies B.V. meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Overeenkomst moet besteden, is Univé Noord-Holland Advies B.V. gerechtigd de met die extra tijd gemoeide kosten door te belasten aan Opdrachtgever.

**5.5** Indien achteraf blijkt dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan Univé Noord-Holland Advies B.V. de Overeenkomst 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.

**5.6** Ingeval Opdrachtgever een bericht elektronisch aan Univé Noord-Holland Advies B.V. heeft verstuurd, mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Univé Noord-Holland Advies B.V. heeft bereikt indien Opdrachtgever van Univé Noord-Holland Advies B.V. een bevestiging van de ontvangst van het bericht heeft ontvangen.

**5.7** Univé Noord-Holland Advies B.V. mag erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Overeenkomst opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres, totdat een schriftelijke adreswijziging van Opdrachtgever Univé Noord-Holland Advies B.V. heeft bereikt. Een volgens artikel 5 lid 6 door Univé Noord-Holland Advies B.V. bevestigd elektronisch bericht geldt als schriftelijke adreswijziging in de zin van dit artikel.

## Artikel 6 Inschakeling derden

**6.1** Univé Noord-Holland Advies B.V. is gerechtigd om bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van (de diensten van) derden indien Univé Noord-Holland Advies B.V. dit noodzakelijk acht. Univé Noord-Holland Advies B.V. is na voorafgaand akkoord van Opdrachtgever gerechtigd met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten door te belasten aan Opdrachtgever. Ingeval Opdrachtgever niet instemt met de doorbelasting c.q. inschakeling van de bedoelde derden, kan Opdrachtgever voor het betreffende deel van de dienstverlening de kwaliteit van haar dienst- verlening niet garanderen.



**6.2** Ingeval Univé Noord-Holland Advies B.V. bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik moet maken van door externe adviseurs opgestelde adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten en fiscalisten, zal Univé Noord-Holland Advies B.V. zoveel mogelijk van tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde(n) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Univé Noord-Holland Advies B.V. is jegens Opdrachtgever niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze externe adviseurs.

**6.3** Univé Noord-Holland Advies B.V. is, op gelijke wijze als voor haar eigen werknemers, verantwoordelijk voor de door haar bij de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden, die niet zijn aan te merken als externe adviseur in de zin van het hiervoor in artikel 6.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten en externe administratiebureaus.

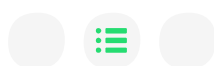
## Artikel 7 Vergoeding en betaling

**7.1** Univé Noord-Holland Advies B.V. zal bij het sluiten van de Overeenkomst met Opdrachtgever afspreken op welke wijze de werkzaamheden van Univé Noord-Holland Advies B.V. zullen worden vergoed. Voor zover wettelijk toegestaan, kan de aan Univé Noord-Holland Advies B.V. toekomende vergoeding begrepen zijn in de aan Opdrachtgever door de Aanbieder in rekening te brengen bedragen of er kan tussen Univé Noord-Holland Advies B.V. en Opdrachtgever een uurtarief, een vaste vergoeding of abonnement worden overeengekomen, dan wel een combinatie daarvan.

**7.2** Univé Noord-Holland Advies B.V. is gerechtigd om haar tarieven, waaronder begrepen eventuele abonnementskosten, jaarlijks 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 Univé Noord-Holland Advies B.V. en Opdrachtgever. Ten aanzien van Consumenten geldt, dat de eerste tariefwijziging niet eerder dan drie maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst, zal plaatsvinden.

**7.3** Univé Noord-Holland Advies B.V. is gerechtigd wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen aan Opdrachtgever door te berekenen.

**7.4** Univé Noord-Holland Advies B.V. is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na de totstandkoming van de Overeenkomst stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de Overeenkomst nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van



Univé Noord-Holland Advies B.V. beïnvloeden en welke kosten niet voorzien waren door Univé Noord-Holland Advies B.V. bij het aangaan van de Overeenkomst. Ten aanzien van Consumenten geldt, dat de eerste tariefwijziging niet eerder dan drie maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst, zal plaatsvinden.

**7.5** In het geval Univé Noord-Holland Advies B.V. werkt op declaratiebasis, is Univé Noord-Holland Advies B.V. gerechtigd aan Opdrachtgever een voorschot in rekening te brengen dat Opdrachtgever moet voldoen alvorens Univé Noord-Holland Advies B.V. start met de uitvoering van de Overeenkomst.

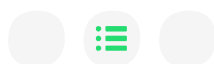
**7.6** Facturen van Univé Noord-Holland Advies B.V. dienen door Opdrachtgever te zijn betaald binnen 30 dagen na de factuur- datum op de door Univé Noord-Holland Advies B.V. voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen of op de factuur een andere betalingstermijn is vermeld.

**7.7** Ingeval Univé Noord-Holland Advies B.V. en Opdrachtgever uitdrukkelijk zijn overeengekomen dat Opdrachtgever de verschuldigde bedragen in termijnen zal betalen, is Univé Noord-Holland Advies B.V. (onverminderd haar overige rechten) niet gehouden haar verplichtingen uit de Overeenkomst jegens Opdrachtgever na te komen tot het moment waarop Opdrachtgever de verschuldigde termijnen heeft betaald.

**7.8** Verrekening door Opdrachtgever van door Univé Noord-Holland Advies B.V. voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen met een door Opdrachtgever gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door Univé Noord-Holland Advies B.V. uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

**7.9** Indien Opdrachtgever de door Univé Noord-Holland Advies B.V. in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, raakt Opdrachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, in verzuim en is Opdrachtgever over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nog steeds niet (volledig) heeft betaald, is Univé Noord-Holland Advies B.V. gerechtigd de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte in rekening te brengen bij de Opdrachtgever.

**7.10** Door Opdrachtgever aan Univé Noord-Holland Advies B.V. 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.





**7.11** Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Univé Noord-Holland Advies B.V. aanleiding geeft, is Univé Noord-Holland Advies B.V. gerechtigd om de levering van de Diensten op te schorten, totdat Opdrachtgever aan Univé Noord-Holland Advies B.V. voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

**7.12** Indien Opdrachtgever de ten behoeve van door Opdrachtgever 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. Univé Noord-Holland Advies B.V. is niet gehouden de tijdige premiebetaling door Opdrachtgever te controleren of anderszins bemoeienis te hebben bij de premiebetaling door Opdrachtgever. Univé Noord-Holland Advies B.V. is derhalve in geen geval aansprakelijk jegens Opdrachtgever voor de schade die Opdrachtgever lijdt als gevolg van de niet tijdige betaling en/of opschorting van dekking en/of executoriale verkoop.

## Artikel 8 Aansprakelijkheid van Univé Noord-Holland Advies B.V.

**8.1** De totale aansprakelijkheid van Univé Noord-Holland Advies B.V., uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Univé Noord-Holland Advies B.V. wordt uitgekeerd, inclusief het door Univé Noord-Holland Advies B.V. te dragen eigen risico. Ingeval in een bepaald geval de hiervoor bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Univé Noord-Holland Advies B.V. geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Univé Noord-Holland Advies B.V. beperkt tot vergoeding van de directe schade zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel en tot maximaal het totaal van de ter zake van de Overeenkomst die aan de ontstane schade ten grondslag ligt door de Opdrachtgever aan Univé Noord-Holland Advies B.V. betaalde vergoedingen of, ingeval Univé Noord-Holland Advies B.V. geen vergoeding in rekening heeft gebracht aan Opdrachtgever, het totaal van de door de Aanbieder aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie voor de Financiële Producten die op basis van de betreffende Overeenkomst zijn aangeschaft door Opdrachtgever.

**8.2** Onder directe schade wordt in deze algemene voorwaarden verstaan:

- a. Schade die Opdrachtgever aantoonbaar lijdt als rechtstreeks en uitsluitend gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Univé Noord-Holland Advies B.V.;
- b. Dood- en letselschade;
- c. Zaakschade, bestaande uit de redelijke kosten van herstel of vervanging van de betreffende zaak; en
- d. Aantoonbare redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van de voornoemde schadeposten.

**8.3** Aansprakelijkheid van Univé Noord-Holland Advies B.V. voor niet in lid 2 opgenomen schade is uitgesloten. Univé Noord-Holland Advies B.V. is derhalve onder meer niet aansprakelijk voor schade in de vorm van gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie en leegloop van personeel, aan derden verschuldigde boetes en vergoedingen en verminderde goodwill.

**8.4** De in de leden 1 tot en met 3 genoemde beperkingen van aansprakelijkheid vervallen in geval de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Univé Noord-Holland Advies B.V..

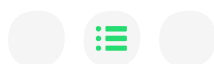
**8.5** Univé Noord-Holland Advies B.V. is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die een gevolg is van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de Opdrachtgever verstrekte informatie.

**8.6** Univé Noord-Holland Advies B.V. is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door Univé Noord-Holland Advies B.V. gebruikte software of andere computerprogrammatuur.

**8.7** Univé Noord-Holland Advies B.V. is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan Univé Noord-Holland Advies B.V. verzonden (email)berichten Univé Noord-Holland Advies B.V. niet hebben bereikt.

**8.8** Univé Noord-Holland Advies B.V. is niet 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 Univé Noord-Holland Advies B.V., afgesloten Financiële Producten, niet of niet tijdig heeft voldaan.

**8.9** Univé Noord-Holland Advies B.V. is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken.



**8.10** Univé Noord-Holland Advies B.V. is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat een 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.

**8.11** Univé Noord-Holland Advies B.V. is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, 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 Univé Noord-Holland Advies B.V. niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige Aanbieder, afkomstige prognoses omtrent onder meer een te behalen resultaat, rendement en rentabiliteit.

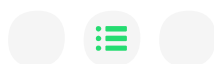
**8.12** De in dit artikel genoemde beperkingen van aansprakelijkheid bepaalde gelden niet voor aansprakelijkheid van Univé Noord-Holland Advies B.V. voor schade die is veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van Univé Noord-Holland Advies B.V..

## Artikel 9 Overmacht

**9.1** Univé Noord-Holland Advies B.V. is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Univé Noord-Holland Advies B.V. redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid die niet te wijten is aan de schuld van Univé Noord-Holland Advies B.V. noch krachtens de wet, rechts- handeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Univé Noord-Holland Advies B.V. komt. Gedurende de periode van overmacht kan Opdrachtgever geen nakoming van de Overeenkomst vorderen.

## Artikel 10 Opschorting en beëindiging

**10.1** Zowel Opdrachtgever als Univé Noord-Holland Advies B.V. kunnen een Overeenkomst ontbinden indien de andere partij een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van die Overeenkomst niet behoorlijk nakomt, voor zover deze tekortkoming ontbinding rechtvaardigt. Indien nakoming nog mogelijk is kan een Overeenkomst slechts worden ontbonden nadat de andere partij schriftelijk is aangemaand en de tekortkoming niet binnen de daarbij aangegeven termijn is hersteld.



**10.2** Univé Noord-Holland Advies B.V. is gerechtigd de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang en zonder tot betaling van enige vergoeding aan Opdrachtgever te beëindigen in het geval:

- a. Het faillissement of de surseance van betaling van Opdrachtgever is aangevraagd of uitgesproken dan wel de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd of uitgesproken;
- b. Opdrachtgever handelingsonbekwaam is, onder bewind is gesteld of op enige andere wijze het vrije beheer over zijn vermogen verliest;
- c. Opdrachtgever aan Univé Noord-Holland Advies B.V. onjuiste informatie heeft verstrekt die relevant is voor de uitvoering van de dienstverlening door Univé Noord-Holland Advies B.V.; of
- d. Opdrachtgever verplichtingen uit hoofde van een andere overeenkomst met Univé Noord-Holland Advies B.V. na ingebrekestelling niet nakomt.

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.

**10.3** Indien Univé Noord-Holland Advies B.V. een verplichting uit de Overeenkomst niet (behoorlijk) nakomt, is Opdrachtgever gerechtigd zijn daartegenover staande verplichting op te schorten, tenzij de tekortkoming geen opschorting rechtvaardigt.

**10.4** Univé Noord-Holland Advies B.V. is gerechtigd om het verlenen van de Dienst tijdelijk op te schorten indien Opdrachtgever een of meer verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst toerekenbaar niet (behoorlijk) nakomt. Univé Noord-Holland Advies B.V. zal Opdrachtgever hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij zulks redelijkerwijs niet van Univé Noord-Holland Advies B.V. verlangd kan worden. De verplichting van Opdrachtgever tot betaling van de vergoedingen blijft gedurende de opschorting bestaan.

## Artikel 11 Persoonsgegevens

**11.1** Bij de uitvoering van haar dienstverlening op grond van de Overeenkomst verwerkt Univé Noord-Holland Advies B.V. gegevens, waaronder persoonsgegevens van Opdrachtgever met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De wijze van verwerking van gegevens van de Opdrachtgever en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn neergelegd in de Privacyverklaring van Univé Noord-Holland Advies B.V., zoals gepubliceerd op haar internetsite. Indien nieuwe ontwikkelingen dit noodzakelijk maken zal deze Privacyverklaring worden aangepast.



**11.2** Univé Noord-Holland Advies B.V. zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van persoonsgegevens aan derden naleven.

**11.3** Univé Noord-Holland Advies B.V. draagt zorg voor passende organisatorische en technische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan vereist is voor een goede bedrijfsvoering of dan wettelijk verplicht is.

## Artikel 12 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

**12.1** Op alle door Univé Noord-Holland Advies B.V. uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de Overeenkomsten, is Nederlands recht van toepassing.

**12.2** Univé Noord-Holland Advies B.V. is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.003103. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening voor bindend advies, hetzij de burgerlijke rechter.

**12.3** Univé Noord-Holland Advies B.V. 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 vijfentwintigduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, is Univé Noord-Holland Advies B.V. gerechtigd om af te zien van een procedure bij KIFID.

**12.4** Indien Univé Noord-Holland Advies B.V. een geschil tegen een Consument aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, Financiële Dienstverlening, moet Univé Noord-Holland Advies B.V. de Consument verzoeken binnen vijf weken kenbaar te maken of hij daarmee akkoord gaat of dat hij het geschil aan de burgerlijke rechter wil voorleggen.

## Artikel 13 Klachttermijn

**13.1** Klachten met betrekking tot door Univé Noord-Holland Advies B.V. 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 Univé Noord-Holland Advies B.V., te worden ingediend bij Univé Noord-Holland Advies B.V.. Univé Noord-Holland Advies B.V. zal jegens een Consument geen beroep doen op overschrijding van deze termijn indien de bezwaren redelijkerwijs niet binnen deze termijn kunnen worden ontdekt. Betaling mag niet worden opgeschort van het gedeelte van het in rekening gebrachte bedrag waartegen geen bezwaar kenbaar wordt gemaakt.

## Artikel 14 Diversen

**14.1** 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.

**14.2** Univé Noord-Holland Advies B.V. is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden alsmede die van de tot de Overeenkomst behorende tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Univé Noord-Holland Advies B.V. 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 Univé Noord-Holland Advies B.V. genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken. Opdrachtgever is niet gerechtigd bezwaar te maken tegen een wijziging van deze algemene voorwaarden indien de wijziging voortvloeit uit wet- en regelgeving en/of door een toezichthouder is voorgeschreven.



# Dienstenwijzer Univé Noord-Holland

## Informatie over onze dienstverlening

Voorafgaand aan onze dienstverlening willen wij ons graag aan u voorstellen en u goed inzicht geven in onze dienstverlening. In deze dienstenwijzer informeren wij u over wie wij zijn en hoe wij werken.

### Onze gegevens

Statutaire naam : Univé Noord-Holland Advies B.V.  
Hoofdkantoor : M. de Klerkweg 1 1703 DK Heerhugowaard  
 : Postbus 171 1700 AD Heerhugowaard  
Univé vestigingen in : Alkmaar, Bovenkarspel, Den Helder, Haarlem, Heerhugowaard, Hoorn, Medemblik, Nieuwkoop, Schagen, Spanbroek, Volendam, Wieringerwerf, Wormer en Zwolle  
Telefoon : 072-5024550  
Telefoon Hypotheek/leven : 072-5024540  
Telefoon Bedrijven : 072-5024510  
E-mail : noordholland@unive.nl  
Internet : www.unive-noordholland.nl  
Ibannr. : NL74 INGB 0000243322  
ING BIC nr. : INGB NL2A  
ABN-Amro Ibannr. : NL30 ABNA0589099450 ABN-Amro  
BICnr. : ABNA NL2A  
K.v.k-nr. : 37118787 Alkmaar

### Registratie bij de Autoriteit Financiële Markten

Univé Noord-Holland Advies B.V. (hierna te noemen Univé Noord-Holland) staat geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12005859. Op de website van de AFM ([www.afm.nl/register](http://www.afm.nl/register)) kunt u onder dit nummer onze vergunningen raadplegen.

### Volledige (eigen) zeggenschap

Univé Noord-Holland is een 100% dochtervennootschap van de Coöperatie Univé Noord-Holland U.A. (K.v.K-nr. 37051468). De Coöperatie Univé Noord-Holland U.A. is tevens 100% moedermaatschappij van Univé Noord-Holland Brandverzekering N.V. (K.v.K-nr. 37118552). Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële diensten heeft stemrecht en of een aandeel in het kapitaal van de Coöperatie Univé Noord-Holland U.A. Evenmin houdt Univé Noord-Holland een gekwalificeerde deelneming in het kapitaal van een aanbieder van financiële producten waarin wij adviseren en/of bemiddelen. Wij verantwoord ons, over onze bedrijfsvoering, financiën en het nastreven van het ledenbelang van u als klant, aan onze ledenraad.

### Aard van de dienstverlening

Univé Noord-Holland is adviseur én bemiddelaar op het gebied van verzekeringen en financiële diensten. Met de AFM-vergunning waarover Univé Noord-Holland beschikt mogen onze deskundige en vakbekwame adviseurs voor u adviseren en bemiddelen in:

- Schade- en zorgverzekeringen;
- Vermogen;
- Hypotheek- en consumptief krediet;
- Spaar- en betaalrekeningen;
- Elektronisch geld;
- Inkomensverzekeringen;
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

### Onze relatie met aanbieders

Univé Noord-Holland stelt zich ten doel zonder winstoogmerk haar klanten altijd een passend product aan te bieden waarbij prijs en prestatie volledig voldoen aan de wensen en behoeften van de klant.

Voor brand- en/of opstalverzekeringen bemiddelen wij voor onze Univé Noord-Holland Brandverzekering N.V. Als deelnemer in de Univé formule zijn wij contractueel verplicht om in eerste instantie financiële producten van N.V. Univé Schade en N.V. Univé Zorg (Univé Verzekeringen) aan te bieden. Echter, in de situaties waarin de producten van Univé niet kunnen voldoen aan uw wensen en behoeften, leggen wij u de producten van andere aanbieders voor. Wij hebben geen contractuele verplichting om voor andere verzekeringsmaatschappijen, banken en/of hypotheekverstrekkers te adviseren en/of te bemiddelen. In onze vestiging in Alkmaar adviseren wij voor de producten sparen en betalen uitsluitend de producten van de Regiobank. Voor alle overige producten zoals hypotheek, verzekeringen, bancaire geclausuleerd sparen en pensioenen bieden wij ook producten aan van andere verzekeraars en banken.

### Selectie van aanbieders

Wij maken periodiek een selectie van de naar onze mening beste aanbieders in prijs en prestatie van de financiële producten. Dit betekent dat wij niet adviseren op basis van een objectieve analyse. Adviseren op basis van een objectieve analyse houdt in dat een aanbeveling van een product wordt gedaan op basis van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare vergelijkbare financiële producten.

### Financiële producten afsluiten via internet

Via [www.unive.nl](http://www.unive.nl) kunt u rechtstreeks eenvoudige financiële producten van Univé afsluiten. De overeenkomst komt dan tot stand zonder voorafgaand advies van Univé Noord-Holland. U dient dan zelf te bepalen of het product voldoet aan uw eisen en wensen.

De geboden informatie mag dus niet worden begrepen als een persoonlijk advies. De online af te sluiten schadeverzekeringen worden ondergebracht bij respectievelijk N.V. Univé Schade, Univé Noord-Holland Brandverzekering N.V. of Univé Zorg N.V.

### Wijze van beloning

De medewerkers van Univé Noord-Holland ontvangen voor hun werkzaamheden een variabele beloning die voldoet aan wet- en regelgeving.  
**Voordat** wij een overeenkomst met u sluiten bespreken wij met u op welke wijze u ons beloont voor onze dienstverlening. Dit kan op de volgende manieren:  
**Provisie:** Bij deze vorm van beloning, bijvoorbeeld bij eenvoudige schadeverzekeringen, ontvangen wij van de verzekeringsmaatschappij voor het adviseren en bemiddelen een kostenvergoeding in de vorm van een provisie. De provisie is onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Desgewenst kunnen wij u informeren over de hoogte van deze provisie.  
**Vaste prijs:** Bij deze vorm van beloning brengen wij de kosten van onze advies-, bemiddelings- en nazorgwerkzaamheden op basis van een vast bedrag per afgenomen dienst bij u in rekening. Hiervoor ontvangt u van ons een rekening.  
**Abonnement:** Voor onze nazorgwerkzaamheden sluit u een abonnement af. Wij brengen de kosten voor het abonnement periodiek bij u in rekening. Bij deze vorm van beloning bent u verzekerd van directe ondersteuning wanneer u dat nodig heeft, zonder extra bijkomende kosten.

### Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening en adviezen hoge eisen stellen. Wij zijn echter wel afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. U loopt namelijk anders het risico dat, op grond van de verzekeringsvoorwaarden, schade niet of niet geheel vergoed wordt, wanneer achteraf blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven. Om ons advies goed onderbouwd en compleet te maken, is het belangrijk dat u ons ook op de hoogte stelt van eventueel ergens anders lopende verzekeringen. Ook wanneer uw persoonlijke situatie wijzigt (bijvoorbeeld door samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, relevante wijziging van uw inkomen, verhuizing of verbouwing) of andere zaken die van invloed kunnen zijn op uw financiële producten, verwachten wij dat u deze aan ons doorgeeft. Hiermee stelt u ons in staat om uw financiële producten aan uw nieuwe situatie aan te passen. In geval van twijfel kun u natuurlijk altijd contact met ons opnemen.

### Privacy

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Bij de aanvraag of wijziging van een verzekering of (financiële) dienst vragen wij om persoonsgegevens en andere gegevens. Deze informatie gebruiken wij voor:

- het aangaan en uitvoeren van uw verzekering of (financiële) dienst;
- het beheren van de daaruit voortvloeiende relaties;
- activiteiten gericht op de vergroting van het klantenbestand;
- marketingactiviteiten;
- statistische analyses;
- om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- in het kader van het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, onze organisatie, medewerkers en cliënten.

Voor de uitvoering van onze dienstverlening worden soms derden ingeschakeld. Met deze partijen maken wij afspraken over het gebruik van en het omgaan met uw gegevens om uw privacy te waarborgen. Het gebruikmaken van uw persoonsgegevens wordt getoetst aan wet- en regelgeving. U kunt ons geldende privacybeleid (waaronder de wijze waarop u de gegevens kunt wijzigen of verwijderen) steeds inzien op onze website.

### Onze voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de algemene voorwaarden van dienstverlening van Univé Noord-Holland van toepassing en kunt u vinden op onze website. Op uw verzoek sturen wij u een exemplaar van onze voorwaarden. De Univé verzekeringsvoorwaarden kunt u inzien en downloaden via [www.unive.nl/voorwaarden](http://www.unive.nl/voorwaarden) of telefonisch opvragen. Op al onze verzekeringsovereenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

### Heeft u een klacht?

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u echter niet tevreden, dan vragen wij u dit ons schriftelijk te laten weten op voornoemd adres. U ontvangt binnen één werkdag een ontvangstbevestiging van uw klacht en wij zullen deze zo snel mogelijk afhandelen conform onze interne klachtenprocedure. Vindt u dat wij niet naar uw tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u binnen 3 maanden na berichtgeving van de uitkomst uw klacht voorleggen aan de volgende onafhankelijke klachteninstantie waarbij Univé Noord-Holland is aangesloten: Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.003103. Ook kunt u uw klacht direct aan de burgerlijke rechter voorleggen.

### Kifid

Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
Telefoon 0900-3552248  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)