

Algemene Voorwaarden Fiew Online Advies

1. Definities

- Fiew:** de vennootschap, thans gevestigd te aan de Krammer 8 te Brielle, en opdrachtnemer tevens gebruiker van deze Algemene Voorwaarden.
- Opdrachtgever:** De natuurlijke persoon, rechtspersoon of personenvennootschap die met Fiew een Overeenkomst heeft gesloten dan wel aan wie een offerte, berekeningen, (financieel) advies en/of aanbieding al dan niet in concept is gedaan.
- Overeenkomst:** De overeenkomst van opdracht tussen Fiew en de Opdrachtgever, al dan niet in elektronische vorm, met betrekking tot hypotheekadvies en/of hypotheekbemiddeling .
- Bemiddeling:** de door Fiew verrichte inspanningen gericht op de totstandkoming van een overeenkomst met een aan Fiew gelieerde hypotheekverstrekker en/of een arbeidsongeschiktheid,- en/of overlijdensrisicoverzekering.
- Abonnement:** De overeenkomst van minimaal één jaar strekkende tot monitoring van een - na bemiddeling van Fiew - door Opdrachtgever met een hypotheekverstrekker overeengekomen hypotheekovereenkomst.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk en/of iedere door Fiew aan de Opdrachtgever uitgebrachte (concept)offertes, advies en/of aanbidding alsmede op iedere tussen Fiew en de Opdrachtgever gesloten overeenkomsten van welke aard ook.
- 2.2 Deze Algemene Voorwaarden worden mede afgesloten ten behoeve van (voormalige) bestuurders en werknemers van Fiew.
- 2.3 Afwijkende Algemene Voorwaarden waarnaar de Opdrachtgever bij het afsluiten van een overeenkomst of anderszins verwijst, worden hierbij door het Fiew integraal verworpen en uitdrukkelijk niet toepasselijk verklaard, behoudens het geval Fiew expliciet en onvoorwaardelijk deze afwijkende voorwaarden schriftelijk heeft aanvaard.

3. Inhoud en uitvoering van de werkzaamheden

- 3.1 Alle door Fiew - al dan niet als concept - uitgebrachte offertes, adviezen en/of aanbiedingen, alsmede de daarin door Fiew vermelde termijnen en tarieven zijn vrijblijvend, behoudens het geval dat Fiew met de Opdrachtgever expliciet en schriftelijk afwijkende condities heeft afgesproken .Een overeenkomst komt eerst tot stand vanaf het moment dat Fiew dit heeft bevestigd.
- 3.2 Fiew zal zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden in voorkomende gevallen inspannen om een specifiek resultaat ten behoeve de Opdrachtgever te bereiken, maar een garantie kan hiervoor niet worden afgegeven.
- 3.3 Fiew heeft de bevoegdheid om een opdracht van de Opdrachtgever te weigeren zonder opgave van de daaraan ten grondslag liggende redenen.
- 3.4 In geval van digitale of elektronische verzoeken en/of aanvragen van de Opdrachtgever aan Fiew, is de Opdrachtgever gehouden te verifiëren dat de betreffende verzoeken en/of aanvragen Fiew hebben bereikt, indien de Opdrachtgever niet binnen 48 uur na verzending van dat bericht een ontvangstbevestiging heeft ontvangen van Fiew.
- 3.5 Elektronische en/of digitale, hetzij op internet of anderszins, verstrekte informatie door Fiew is vrijblijvend van aard en kan niet worden beschouwd als een verstrekt advies, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is bepaald.

4. Vergoedingen en betaling

- 4.1 Fiew is gerechtigd om bij het sluiten van de overeenkomst een vast honorarium in rekening te brengen bij de Opdrachtgever, zoals in de aanbieding, offerte of anderszins is vermeld.
- 4.2 De administratie van Fiew geldt als basis voor de berekening van de door de Opdrachtgever verschuldigde bedragen over de door Fiew verrichte werkzaamheden, behoudens tegenbewijs van onjuistheid van de administratie.
- 4.3 Wijzigingen in de vergoedingen als gevolg van door de overheid opgelegde belastingen en/of heffingen worden aan de Opdrachtgever doorberekend.
- 4.4 Fiew is bevoegd de overeengekomen vergoedingen tussentijds te verhogen wanneer zich na het sluiten van de overeenkomst stijgingen voordoen in de kosten van materialen en/of diensten die voor de uitvoering van de overeenkomst nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van de door Fiew te verrichten werkzaamheden beïnvloeden.
- 4.5 Betalingen m.b.t. de bemiddelings-, en/of adviesopdracht dienen door de Opdrachtgever uitsluitend te worden gedaan via Ideal, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 4.6 Betalingen m.b.t. de abonnementskosten verbonden aan een bemiddelingstraject zullen uitsluitend geschieden middels automatische incasso. Opdrachtgever is gehouden voor voldoende saldo te zorgen.
- 4.7 Het niet kunnen incasseren van de abonnementskosten en/of een storning kan naar keuze van Fiew leiden tot opschorting van de verplichtingen van Fiew of tot onmiddellijke beëindiging van het abonnement. In elk geval blijft de Opdrachtgever gehouden de tot aan het moment van beëindiging verschuldigde abonnementskosten te voldoen.
- 4.8 Betalingen van premies voor door Fiew geadviseerde arbeidsongeschiktheids-, en/of overlijdensrisicoverzekeringen geschieden door de Opdrachtgever altijd rechtstreeks aan de verzekeraar. Het niet, of niet tijdig, voldoen van de door de verzekeraar aan de Opdrachtgever in rekening gebrachte premies kan tot gevolg hebben dat de door de Opdrachtgever, na bemiddeling van Fiew, afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico.

- 4.9 De diensten van Fiew dienen bij vooruitbetaling te worden voldaan, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen. Behoudens voor diensten die bij vooruitbetaling of bij het sluiten van de overeenkomst dienen te worden voldaan geldt een fatale betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum. Indien een factuur niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, of een vooruitbetaling wordt gestorneerd, is over het (factuur)bedrag de wettelijke rente verschuldigd vanaf de vervaldatum dan wel datum van vooruitbetaling, zonder dat enige nadere schriftelijke ingebrekestelling nodig is.
- 4.10 Indien betaling na aanmaning uitblijft, zijn buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd gelijk aan 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 15, -.
- 4.11 Betalingen die door de Opdrachtgever worden verricht, komen in de eerste plaats in mindering op de verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen welke het langst openstaan, ook indien de Opdrachtgever een ander betalingskenmerk zou opgeven.
- 4.12 Indien een of meer facturen niet tijdig worden voldaan door de Opdrachtgever, kan Fiew zijn werkzaamheden opschorten, zonder de verplichting van Fiew Opdrachtgever daarvan vooraf op de hoogte te stellen.
- 4.13 Alleen indien blijkt dat na aanlevering van alle noodzakelijke en juiste informatie door de Opdrachtgever de Bemiddeling van de hypothecaire financiering niet tot stand kan komen zullen de door Fiew in rekening gebrachte kosten aan de Opdrachtgever worden geretourneerd.
- 4.14 Indien een Opdrachtgever ontevreden is over het uitgebrachte hypotheekadvies, dan dient de Opdrachtgever dit binnen 14 dagen na datum hypotheekadvies schriftelijk en gemotiveerd te melden bij Fiew. Indien de klacht door Opdrachtgever goed is onderbouwd en gemotiveerd (zulks uitsluitend ter beoordeling van Fiew) dan betaalt Fiew de kosten van het hypotheekadvies terug.

5. Inschakeling derde partijen

- 5.1 Fiew is bevoegd om bij de uitvoering van werkzaamheden derde partijen in te schakelen indien en voor zover Fiew dit gezien de aard van de verstrekte opdracht noodzakelijk acht. Zo mogelijk zal Fiew hieromtrent de Opdrachtgever op voorhand informeren.
- 5.2 De kosten die gepaard gaan met het inschakelen van derde partijen zullen door Fiew aan de Opdrachtgever in rekening gebracht worden.

6. Informatieverstrekking door de Opdrachtgever

- 6.1 De Opdrachtgever is gehouden alle door Fiew gestelde vragen naar waarheid en volledig te beantwoorden en verder om al dan niet op verzoek van Fiew alle relevante informatie te verstrekken aan Fiew die nodig is of nodig kan zijn voor een zorgvuldige uitvoering van de in opdracht van de Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden.
- 6.2 De verantwoordelijkheid voor de juistheid en volledigheid van de door de Opdrachtgever aan Fiew verschaft informatie rust bij de Opdrachtgever.
- 6.3 Indien benodigde informatie, ook na een herhaald verzoek daartoe, niet door de Opdrachtgever wordt verstrekt, is Fiew bevoegd om over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de contractueel te verrichten werkzaamheden.

7. Beperking van aansprakelijkheid

- 7.1 Elke aansprakelijkheid van Fiew is uitgesloten indien de Opdrachtgever heeft gehandeld in strijd met artikel 6.1 van deze algemene voorwaarden en/of er sprake is van een door Fiew verstrekt advies ten aanzien waarvan Fiew zich niet heeft gebonden de door de Opdrachtgever versterkte gegevens te valideren of te controleren.
- 7.2 Iedere aansprakelijkheid van Fiew, haar bestuurders en haar werknemers bij het uitbrengen van offertes, adviezen en/of aanbiedingen al dan niet in concept alsmede bij de uitvoering van een Overeenkomst, is beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Fiew wordt uitgekeerd.

- 7.3 Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de beroepsaansprakelijkheidsverzekering mocht plaats vinden is iedere aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag gelijk aan het factuurbedrag, zulks met een maximum van € 25.000,-.
- 7.4 De uitvoering door Fiew van de overeengekomen werkzaamheden vindt louter plaats ten behoeve van de Opdrachtgever. Aan de verrichte werkzaamheden kunnen door derden geen rechten worden ontleend.
- 7.5 De navolgende schade wordt door Fiew hierbij uitgesloten:
- a. gevolgschade;
 - b. behoudens indien en voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid zijdens Fiew:
 - schade welke door de Opdrachtgever en/of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of niet tijdig door de Opdrachtgever verstrekte informatie, dan wel als gevolg van elektronische en/of digitale berichten die Fiew niet hebben bereikt;
 - schade die het gevolg is van fouten in door Fiew gebruikte computersoftware en/of andere computerprogrammatuur welke niet kan worden verhaald op de desbetreffende leverancier;
 - schade die het gevolg is van het door de Opdrachtgever, ondanks herhaalde aanmaning, onbetaald laten van door Fiew in rekening gebrachte kosten voor door haar, na bemiddeling van Fiew afgesloten verzekeringen en/of andere overeenkomsten;
 - schade die een gevolg is van door Fiew op de voet van artikel 5 ingeschakelde derde partijen.

8. Overmacht

- 8.1. In gevallen van overmacht is Fiew niet gehouden tot nakoming van haar contractuele verplichtingen.
- 8.2. Onder overmacht worden die situaties begrepen waarin sprake is van buiten toedoen van Fiew ontstane essentiële veranderingen in de bij het aangaan van de verplichtingen bestaande omstandigheden. Overmacht doet zich onder meer maar niet uitsluitend voor in geval van brand, werkstaking, oproer en oorlog, alsmede in geval van een toerekenbare tekortkoming door of bij ingeschakelde derde partijen.

9. Beëindiging en opzegging van de overeenkomst

- 9.1 De Opdrachtgever en Fiew zijn bevoegd de overeenkomst op te zeggen indien en voor zover de andere partij, ook na schriftelijke ingebrekestelling, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn/haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst.
- 9.2 De Opdrachtgever is gehouden om betalingsverplichtingen na te komen die ontstaan zijn voor het tijdstip van opzegging en gedurende de opzeggingstermijn en/of die betrekking hebben op reeds verrichte diensten.
- 9.3 De Opdrachtgever en Fiew zijn bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard of in surseance van betaling verkeert of – voor zover sprake is van een rechtspersoon – deze wordt geliquideerd of ontbonden.
- 9.4 Na het einde van de overeenkomst blijven deze Algemene Voorwaarden, voor zover mogelijk, van kracht.
- 9.5 De opzegtermijn voor zowel de Opdrachtgever als Fiew is een maand. Eventuele gesloten verzekeringen dienen binnen een maand door Opdrachtgever rechtstreeks te worden opgezegd dan wel te worden ondergebracht bij een andere intermediair. Indien opdrachtgever nalaat zelf tijdig voor opzegging of intermediairswijziging zorg te dragen is Fiew onherroepelijk gemachtigd namens Opdrachtgever deze opzegging of intermediairswijziging te bewerkstelligen.

10. Geheimhouding en privacy

- 10.1 Fiew en de Opdrachtgever verplichten zich jegens elkaar om alle informatie geheim te houden, welke hen uit hoofde van de met elkaar gesloten overeenkomst bekend is of zal worden en waarvan bekend is of redelijkerwijs bekend kan zijn, dat deze informatie vertrouwelijk is.
- 10.2 Alle persoonsgegevens die door de Opdrachtgever aan Fiew worden verstrekt, zullen door Fiew niet worden gebruikt voor of worden verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de te verrichten contractuele werkzaamheden of door haar aan de Opdrachtgever te verzenden informatieve brieven e.d.
Indien de Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige verzendlijst e.d. van Fiew, zal Fiew de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.
- 10.3 De verplichtingen zoals vermeld onder 10.1 en 10.2 lijden uitzondering in het geval dat op grond van de wet en/of openbare orde de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie (zoals De Nederlandsche Bank of de Autoriteit Financiële Markten) dienen te worden verstrekt.

11. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 11.1 Op iedere door Fiew aan de Opdrachtgever uitgebrachte voorstel, offerte en/of aanbidding alsmede op iedere tussen Fiew en de Opdrachtgever gesloten overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Dit geldt diensgevolge ook voor de uitleg en uitvoering van deze Algemene Voorwaarden.
- 11.2 Fiew is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.016371. Alle geschillen tussen Fiew en de Opdrachtgever welke voortvloeien uit door deze verstrekte voorstellen, offertes en/of aanbiddingen evenals tussen Fiew en de Opdrachtgever gesloten overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, kan op verzoek van de Opdrachtgever ofwel voor bindend advies worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van KiFiD ofwel worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse civiele rechter.
- 11.3 Fiew conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te even bindend advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van € 25.000,-- niet te boven gaat.
- 11.4 Wanneer het betreffende geschil een financieel geschil betreft dat het bedrag ad € 25.000,-- te boven gaat, is Fiew bevoegd om af te zien van een procedure bij KiFiD.

12. Slotbepalingen

- 12.1 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts rechtsgeldig indien en voor zover deze schriftelijk tussen Fiew en de Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 12.2 Indien enige clause van deze Algemene Voorwaarden nietig zou blijken, blijft alleen de betreffende clause buiten toepassing en behouden alle overige clauses onverkort gelding.

Deze voorwaarden zijn gepubliceerd op www.fiew.nl en kunnen aldaar worden geraadpleegd en worden gedownload of uitgeprint. Tevens worden de voorwaarden op aanvraag kosteloos toegezonden



Krijg ik mijn geld terug als ik niet tevreden ben over het hypotheekadvies ?

Natuurlijk horen we graag van je waarom je niet tevreden bent met ons hypotheekadvies. Stuur daarvoor binnen 14 dagen een email naar info@fiew.nl. Geef in de mail duidelijk aan waarom je niet tevreden bent. Zijn je argumenten naar ons oordeel terecht en goed onderbouwd? Dan betalen we het geld terug dat je betaald hebt.

Krijg ik mijn geld terug als jullie de hypotheek niet rond krijgen ?

Je hebt ons gevraagd om de hypotheek aan te vragen bij een geldverstrekker met wie wij samenwerken. Als je al onze stappen hebt gevolgd, is het 99,9 % zeker dat de hypotheek in orde komt. We gaan er van uit dat je al onze stappen hebt gevolgd. Komt de hypotheek toch niet in orde? Dan kan dat eigenlijk alleen maar zo zijn als je bepaalde informatie niet juist of niet volledig hebt ingevuld. In dat geval kun je je geld helaas niet terugkrijgen. Dat kan alleen als volledige en juiste informatie is verstrekt en de geldverstrekker desondanks geen hypotheek wil verstrekken.