

ALGEMENE VOORWAARDEN Palali Verzekeringen & Hypotheken – versie 01-2021

Artikel 1: definities

- 1.1 *Financiële Dienstverlener:*
Palali Verzekeringen & Hypotheken is gevestigd aan de Snekerweg 3, 8701 PZ te Bolsward.
- 1.2 *Opdrachtgever:*
De natuurlijke of rechtspersoon aan wie Palali Verzekeringen & Hypotheken een advies, offerte of aanbieding heeft verstrekt of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 *Opdracht:*
De door opdrachtgever aan Palali Verzekeringen & Hypotheken verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
- 1.4 *Financieel Product:*
De hypotheek, verzekering, belegging- of spaarrekening of het krediet waarover Palali Verzekeringen & Hypotheken zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan Palali Verzekeringen & Hypotheken zal bemiddelen.
- 1.5 *Financiële Instelling:*
De partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.

Artikel 2: opdracht

- 2.1 Een overeenkomst tussen enig opdrachtgever en Palali Verzekeringen & Hypotheken wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Palali Verzekeringen & Hypotheken een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, of wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Palali Verzekeringen & Hypotheken is bevoegd om aan haar verstrekte opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan de opdrachtgever heeft verstuurd.
- 2.2 Alle aan Palali Verzekeringen & Hypotheken verstrekte opdrachten komen uitsluitend tot stand met Palali Verzekeringen & Hypotheken en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van de opdrachtgever is dat de opdracht door een bepaalde bij Palali Verzekeringen & Hypotheken werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan Palali Verzekeringen & Hypotheken verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Palali Verzekeringen & Hypotheken, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
- 2.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn de door Palali Verzekeringen & Hypotheken opgegeven termijnen waarbinnen zij de aan haar verstrekte opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
- 2.5 Deze Algemene Voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurder(s) van Palali Verzekeringen & Hypotheken en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurder(s) en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor Palali Verzekeringen & Hypotheken werkzaam zijn.
- 2.6 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar de opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod, offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst, zijn niet van toepassing tenzij deze door Palali Verzekeringen & Hypotheken zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van financiële instellingen en adviezen van Palali Verzekeringen & Hypotheken

- 3.1 Door Palali Verzekeringen & Hypotheken namens een financiële instelling aan de opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling.
- 3.2 Aan door Palali Verzekeringen & Hypotheken gemaakte berekeningen, met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van de opdrachtgever, kan de opdrachtgever geen rechten ontlenen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Pas wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht welke door de opdrachtgever is geaccepteerd, kan Palali Verzekeringen & Hypotheken een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 3.3 Door Palali Verzekeringen & Hypotheken aan de opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht welke door de opdrachtgever is geaccepteerd, kan Palali Verzekeringen & Hypotheken een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

Artikel 4: communicatie

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

- 5.1 Het is Palali Verzekeringen & Hypotheken toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht, indien nodig, gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten worden doorbelast aan opdrachtgever.
- 5.2 Voor zover Palali Verzekeringen & Hypotheken 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 tevoren overleg plegen met opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Palali Verzekeringen & Hypotheken is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

- 5.3 Palali Verzekeringen & Hypotheken 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

- 6.1 Het voor haar dienstverlening aan Palali Verzekeringen & Hypotheken toekomend honorarium kan op basis zijn van provisie, een uurtarief of er kan een vast honorarium worden overeengekomen. Partijen maken hier steeds op voorhand afspraken over. Deze afspraken worden vastgelegd in een opdrachtbevestiging.
- 6.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan de opdrachtgever doorberekend. Palali Verzekeringen & Hypotheken 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 Palali Verzekeringen & Hypotheken beïnvloeden.
- 6.3 Facturen van Palali Verzekeringen & Hypotheken dienen door de opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Palali Verzekeringen & Hypotheken voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of op de factuur anders is vermeldt.
- 6.4 Voor zover Palali Verzekeringen & Hypotheken namens een financiële instelling renten of premies aan de opdrachtgever in rekening brengt, dient de opdrachtgever zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, voldoen van in rekening gebrachte premies en/of rente tot gevolg kan hebben dat de door hem afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico, dan wel kan leiden tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop een afgesloten hypotheek betrekking heeft.
- 6.5 Verrekening door de opdrachtgever, van de door Palali Verzekeringen & Hypotheken voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen, met een door de opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door de opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door Palali Verzekeringen & Hypotheken uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 6.6 Indien de opdrachtgever de door Palali Verzekeringen & Hypotheken in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is de opdrachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien de opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan Palali Verzekeringen & Hypotheken te voldoen kan Palali Verzekeringen & Hypotheken de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval de opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten wordt vastgesteld op 15% van het bedrag waarvan betaling wordt gevorderd.
- 6.7 Door de 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 de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

- 6.8 Indien de kredietwaardigheid van de opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Palali Verzekeringen & Hypotheken aanleiding geeft, is Palali Verzekeringen & Hypotheken 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

- 7.1 De opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Palali Verzekeringen & Hypotheken die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen of de vermogenssituatie van de opdrachtgever, dat Palali Verzekeringen & Hypotheken haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 7.2 Palali Verzekeringen & Hypotheken kan slechts ten opzichte van de opdrachtgever aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen indien de opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.
- 7.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van Palali Verzekeringen & Hypotheken zijn gesteld, of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie) verplichtingen heeft voldaan, is Palali Verzekeringen & Hypotheken bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht.
- 7.4 Enige opschorting zoals benoemd in artikel 7.3 ontslaat de opdrachtgever in geen geval de gemaakte afspraken die overeen zijn gekomen in de opdrachtbevestiging niet na te komen.
- 7.4 De opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan Palali Verzekeringen & Hypotheken verschaft informatie.

Artikel 8: aansprakelijkheid van Palali Verzekeringen & Hypotheken

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van Palali Verzekeringen & Hypotheken, alsmede van haar bestuurder(s), haar werknemers en de door Palali Verzekeringen & Hypotheken bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Palali Verzekeringen & Hypotheken wordt uitgekeerd, inclusief het door Palali Verzekeringen & Hypotheken te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
- 8.2 In het geval de in artikel 8.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Palali Verzekeringen & Hypotheken in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Palali Verzekeringen & Hypotheken alsmede van haar bestuurder(s), haar werknemers en de door Palali Verzekeringen & Hypotheken 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 Palali Verzekeringen & Hypotheken geen honorarium voor haar dienstverlening aan de opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Palali Verzekeringen & Hypotheken en de hare beperkt tot de door de financiële instelling aan de opdrachtgever in rekening gebrachte premie.
- 8.3 De uitvoering van de verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor de opdrachtgever geen rechten ontleen.

- 8.4 Palali Verzekeringen & Hypotheken is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de opdrachtgever verstrekte inlichtingen.
- 8.5 Palali Verzekeringen & Hypotheken is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door Palali Verzekeringen & Hypotheken gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Palali Verzekeringen & Hypotheken kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 8.6 Palali Verzekeringen & Hypotheken is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door de opdrachtgever aan Palali Verzekeringen & Hypotheken verzonden (e-mail)berichten Palali Verzekeringen & Hypotheken niet hebben bereikt.
- 8.7 Palali Verzekeringen & Hypotheken 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 de door hem, na bemiddeling van Palali Verzekeringen & Hypotheken, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Palali Verzekeringen & Hypotheken voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 8.9 De opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst Palali Verzekeringen & Hypotheken indien Palali Verzekeringen & Hypotheken, zelfs na deugdelijke ingebrekestelling, toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens de opdrachtgever te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door de opdrachtgever te worden nagekomen.

Artikel 9: overmacht

- 9.1 Palali Verzekeringen & Hypotheken is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Palali Verzekeringen & Hypotheken redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Palali Verzekeringen & Hypotheken ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Palali Verzekeringen & Hypotheken, 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 Palali Verzekeringen & Hypotheken kan worden gevergd.

Artikel 10: bescherming persoonsgegevens

- 10.1 Door de opdrachtgever aan Palali Verzekeringen & Hypotheken verstrekte persoonsgegevens zullen door Palali Verzekeringen & Hypotheken 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 Palali Verzekeringen & Hypotheken 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.

Artikel 11: klachteninstituut

- 11.1 Palali Verzekeringen & Hypotheken is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.017532. Een geschil voortvloeiend uit adviezen, 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.
- 11.2 Palali Verzekeringen & Hypotheken 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 € 15.000,= (zegge en schrijven vijftienduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft Palali Verzekeringen & Hypotheken de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

Artikel 12: verval van recht

- 12.1 Klachten met betrekking tot door Palali Verzekeringen & Hypotheken 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 de 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 Palali Verzekeringen & Hypotheken, te worden ingediend bij Palali Verzekeringen & Hypotheken. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van de opdrachtgever op.
- 12.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door Palali Verzekeringen & Hypotheken verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop de opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

Artikel 13: diversen

- 13.1 Op alle door Palali Verzekeringen & Hypotheken uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.
- 13.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen Palali Verzekeringen & Hypotheken en de opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze Algemene Voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
- 13.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Palali Verzekeringen & Hypotheken slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Palali Verzekeringen & Hypotheken en de opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 13.4 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.

13.5 Palali Verzekeringen & Hypotheken is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Palali Verzekeringen & Hypotheken tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij de opdrachtgever daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. De 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. Als dan treden partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Indien de opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen bezwaar maakt, beheersen deze vanaf de door Palali Verzekeringen & Hypotheken genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.