

Algemene voorwaarden

Versie 2026, geldig vanaf 1 oktober 2026

Newtonlaan 115, 3584 BH Utrecht · KvK 58718494 · AFM 12042064 · Kifid 300.015550

Artikel 1 Definities

- 1.1** HypoInsur: HypoInsur B.V., gevestigd aan de Newtonlaan 115, 3584 BH Utrecht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 58718494, met een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12042064 en aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.015550.
- 1.2** Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die HypoInsur een opdracht geeft of aan wie HypoInsur een voorstel of offerte doet.
- 1.3** Consument: een opdrachtgever die een natuurlijke persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 1.4** Ondernemer: een opdrachtgever die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, zoals een zelfstandige zonder personeel, een directeur-grotaandeelhouder die handelt voor zijn onderneming, of een rechtspersoon.
- 1.5** Opdracht: de overeenkomst waarbij HypoInsur adviseert over of bemiddelt bij een financieel product, of andere werkzaamheden verricht die met de opdrachtgever zijn afgesproken.
- 1.6** Opdrachtbevestiging: het document waarin HypoInsur en de opdrachtgever de inhoud van de opdracht, de vergoeding en de wijze van betalen vastleggen.
- 1.7** Dienstverleningsdocument: het document waarin HypoInsur de opdrachtgever vooraf informeert over haar dienstverlening, de reikwijdte van haar vergelijking en de wijze waarop zij wordt beloond.
- 1.8** Financieel product: een hypothecair krediet, verzekering, krediet, spaar- of betaalrekening of ander financieel product in de zin van artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht (Wft).
- 1.9** Aanbieder: de bank, verzekeraar of andere financiële instelling bij wie het financieel product wordt afgesloten.
- 1.10** Vergoeding: het bedrag dat de opdrachtgever voor de dienstverlening aan HypoInsur betaalt, en bij producten waarvoor dat is toegestaan de provisie die HypoInsur van de aanbieder ontvangt.
- 1.11** Schriftelijk: op papier, per e-mail of via een beveiligde digitale klantomgeving of ondertekenplatform.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1** Deze voorwaarden gelden voor alle voorstellen, offertes en opdrachten van HypoInsur en voor alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien, ook voor vervolgoopdrachten.
- 2.2** Afspraken in de opdrachtbevestiging of andere schriftelijke afspraken die afwijken van deze voorwaarden, gaan voor.
- 2.3** Algemene voorwaarden van de opdrachtgever gelden niet, tenzij HypoInsur die uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.
- 2.4** De voorwaarden van de aanbieder gelden voor het financieel product zelf. Deze voorwaarden gaan alleen over de dienstverlening van HypoInsur.
- 2.5** Deze voorwaarden gelden ook ten gunste van de bestuurders en medewerkers van HypoInsur en van iedereen die HypoInsur bij de uitvoering van een opdracht inschakelt, ook nadat zij niet meer voor HypoInsur werken. Zij kunnen zich tegenover de opdrachtgever op deze voorwaarden beroepen.
- 2.6** Is een bepaling van deze voorwaarden nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gewoon gelden. Tegenover een consument geldt de betreffende bepaling dan niet. Tegenover een ondernemer wordt zij vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk dezelfde strekking heeft.

Artikel 3 Totstandkoming en uitvoering van de opdracht

- 3.1** Een opdracht komt tot stand zodra de opdrachtgever de opdrachtbevestiging heeft ondertekend of schriftelijk heeft aanvaard, of zodra HypoInsur op verzoek van de opdrachtgever met de werkzaamheden is begonnen.
- 3.2** Het eerste kennismakingsgesprek is vrijblijvend en kosteloos. Dat gesprek is nog geen advies en leidt pas tot een opdracht als de opdrachtgever die daarna geeft.
- 3.3** HypoInsur mag een opdracht weigeren. Zij doet dat nooit op grond van discriminatoire redenen.
- 3.4** Geven meerdere personen samen een opdracht, bijvoorbeeld partners die samen een woning kopen, dan is ieder van hen hoofdelijk verbonden voor de verplichtingen uit die opdracht.
- 3.5** Opdrachten worden aanvaard en uitgevoerd door HypoInsur, ook als het de bedoeling is dat een bepaalde persoon de opdracht uitvoert. De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.
- 3.6** HypoInsur voert de opdracht uit naar beste vermogen en met de zorg die van een goed opdrachtnemer en een deskundig financieel adviseur mag worden verwacht. Zij heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. HypoInsur kan er bijvoorbeeld niet voor instaan dat een aanbieder een aanvraag accepteert, of dat een financiering op een bepaalde datum rond is.
- 3.7** Termijnen die HypoInsur noemt, zijn streeftermijnen en geen fatale termijnen, tenzij schriftelijk anders is afgesproken. Dreigt HypoInsur een termijn te overschrijden, dan laat zij dat de opdrachtgever zo snel mogelijk weten.
- 3.8** HypoInsur bewaakt geen termijnen uit overeenkomsten die de opdrachtgever met anderen heeft gesloten, zoals de datum van een financieringsvoorbehoud in een koopovereenkomst, tenzij dat uitdrukkelijk in de opdrachtbevestiging is afgesproken. HypoInsur wijst de opdrachtgever wel op het belang van zo'n termijn als zij daarvan op de hoogte is.

Artikel 4 Bedenktijd voor consumenten

- 4.1** Sluit een consument de opdracht op afstand, bijvoorbeeld per e-mail, telefoon, videogesprek of via de website, of buiten het kantoor van HypoInsur, dan heeft hij een bedenktijd van veertien dagen na het sluiten van de opdracht. Binnen die termijn kan hij de opdracht zonder opgave van redenen ontbinden. Dit volgt uit afdeling 2B van titel 5 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.
- 4.2** De consument ontbindt de opdracht door dat schriftelijk aan HypoInsur te laten weten, of via de ontbindingsfunctie op de website als de opdracht via de website is gesloten. HypoInsur bevestigt de ontvangst van de ontbinding zo snel mogelijk schriftelijk.
- 4.3** HypoInsur begint binnen de bedenktijd alleen met de werkzaamheden als de consument daar uitdrukkelijk om vraagt. Ontbindt de consument daarna, dan betaalt hij een bedrag dat in verhouding staat tot het deel van de opdracht dat HypoInsur op het moment van ontbinden al heeft uitgevoerd.
- 4.4** Heeft HypoInsur de opdracht op uitdrukkelijk verzoek van de consument binnen de bedenktijd volledig uitgevoerd, en heeft de consument vooraf verklaard te weten dat hij dan zijn recht op ontbinding verliest, dan kan hij de opdracht niet meer ontbinden.
- 4.5** Voor het financieel product zelf kan de aanbieder een eigen bedenktijd hanteren. Die staat in de voorwaarden van de aanbieder.

Artikel 5 Informatie en medewerking van de opdrachtgever

- 5.1** De opdrachtgever geeft HypoInsur tijdig, volledig en naar waarheid alle informatie en stukken die voor een goed advies nodig zijn, ook als HypoInsur daar niet uitdrukkelijk om vraagt maar de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat zij van belang zijn. Dat geldt ook voor informatie die van anderen afkomstig is, zoals een werkgeversverklaring of jaarcijfers.
- 5.2** De opdrachtgever meldt HypoInsur zo snel mogelijk veranderingen die van belang kunnen zijn voor het advies of voor afgesloten producten, zoals veranderingen in gezinssituatie, inkomen, werk, woning,

vermogen of bedrijfsactiviteiten.

- 5.3 De opdrachtgever beantwoordt vragen van een aanbieder, bijvoorbeeld in een aanvraag- of gezondheidsverklaring, zelf volledig en naar waarheid. Onjuiste of onvolledige antwoorden kunnen ertoe leiden dat de aanbieder een product beëindigt of een schade niet vergoedt.
- 5.4 De opdrachtgever controleert offertes, polissen, aktes en andere stukken die hij ontvangt, en meldt onjuistheden zo snel mogelijk aan HypoInsur.
- 5.5 De opdrachtgever betaalt zelf tijdig de premie, rente en aflossing aan de aanbieder. Wie niet op tijd betaalt, loopt het risico dat de aanbieder de dekking opschort, een schade niet vergoedt of de lening opeist.
- 5.6 HypoInsur moet op grond van de wet en de eisen van aanbieders de identiteit van de opdrachtgever vaststellen en soms nagaan waar zijn geld vandaan komt. De opdrachtgever werkt daaraan mee, onder meer door een geldig identiteitsbewijs te tonen. Werkt de opdrachtgever daaraan niet mee, dan kan HypoInsur de opdracht niet uitvoeren.
- 5.7 Geeft de opdrachtgever informatie niet, niet op tijd of niet juist, dan mag HypoInsur de uitvoering van de opdracht opschorten totdat de informatie er is. Extra werk dat daardoor nodig is, mag HypoInsur in rekening brengen als de opdrachtgever daarover vooraf is geïnformeerd.
- 5.8 Draagt de opdrachtgever een persoon of partij aan die HypoInsur bij de opdracht moet betrekken, zoals een eigen taxateur of boekhouder, dan draagt de opdrachtgever zelf het risico van fouten van die persoon of partij.

Artikel 6 Advies, vergelijking, berekeningen en offertes

- 6.1 Het advies van HypoInsur is een momentopname. Het is gebaseerd op de informatie van de opdrachtgever en op de wet- en regelgeving, rentes, premies en acceptatieregels van aanbieders op de datum van het advies. Latere veranderingen kunnen gevolgen hebben voor het advies.
- 6.2 HypoInsur is onafhankelijk en vergelijkt producten van een groot aantal banken en verzekeraars. Welke aanbieders en producten zij in de vergelijking betreft, staat in het dienstverleningsdocument of wordt op verzoek meegedeeld.
- 6.3 Berekeningen en indicaties van HypoInsur, bijvoorbeeld van de maximale lening of de maandlasten, zijn indicatief. De definitieve voorwaarden blijken pas uit de offerte of polis van de aanbieder. Prognoses over waardeontwikkeling of rendement zijn nooit een garantie.
- 6.4 Offertes en aanbiedingen van aanbieders die HypoInsur doorgeeft, zijn vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de aanbieder, tenzij de aanbieder anders vermeldt.
- 6.5 Na afronding van de opdracht houdt HypoInsur het advies niet uit zichzelf actueel. Periodieke controle of onderhoud van het advies geeft HypoInsur alleen als dat met de opdrachtgever is afgesproken, bijvoorbeeld in een serviceabonnement.
- 6.6 Algemene informatie op de website, in nieuwsbrieven, op social media of via de chat op de website is geen persoonlijk advies. Persoonlijk advies geeft HypoInsur alleen in het kader van een opdracht, toegespitst op de situatie van de opdrachtgever.
- 6.7 Het advies en de rapporten van HypoInsur zijn uitsluitend bestemd voor de opdrachtgever en voor het doel waarvoor zij zijn opgesteld. Anderen kunnen er geen rechten aan ontleen. De opdrachtgever mag ze aan zijn eigen adviseurs, zoals een notaris of accountant, laten zien, maar niet openbaar maken zonder toestemming van HypoInsur.

Artikel 7 Inschakeling van derden

- 7.1 HypoInsur mag bij de uitvoering van de opdracht derden inschakelen als dat voor een goede uitvoering nodig is, zoals een taxateur, een bouwkundig keurder of een fiscaal specialist. Waar mogelijk overlegt zij daarover vooraf met de opdrachtgever.
- 7.2 Kosten van derden worden alleen aan de opdrachtgever doorberekend als dat vooraf is afgesproken.

- 7.3** HypoInsur kiest derden met zorg. Zij is niet aansprakelijk voor fouten van een zelfstandige derde, tenzij HypoInsur bij de keuze, instructie of begeleiding van die derde zelf onzorgvuldig heeft gehandeld.
- 7.4** Voor personen die onder haar verantwoordelijkheid werken, zoals medewerkers en ingehuurd krachten, is HypoInsur op dezelfde manier verantwoordelijk als voor haar eigen werk.

Artikel 8 Vergoeding en betaling

- 8.1** De vergoeding voor de dienstverlening en de manier van betalen staan in de opdrachtbevestiging of het dienstverleningsdocument. Dat kan een vast bedrag, een uurtarief, een abonnement of provisie zijn.
- 8.2** Voor advies over en bemiddeling bij een hypotheccair krediet, een overlijdensrisicoverzekering, een individuele arbeidsongeschiktheidsverzekering, een betalingsbeschermer zoals een woonlastenverzekering, een uitvaartverzekering en een complex product betaalt de opdrachtgever uitsluitend de met hem afgesproken vergoeding. HypoInsur ontvangt voor deze producten geen provisie van de aanbieder. Dit volgt uit het provisieverbod van artikel 86c van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.
- 8.3** Voor schadeverzekeringen, zoals een opstal-, inboedel-, aansprakelijkheids-, reis-, auto- of bedrijfsverzekering, bestaat de vergoeding van HypoInsur uit provisie die de aanbieder betaalt en die in de premie is inbegrepen, tenzij met de opdrachtgever een andere vergoeding is afgesproken. HypoInsur informeert de opdrachtgever vooraf over de wijze van beloning en op verzoek over de hoogte ervan.
- 8.4** Bedragen voor consumenten zijn inclusief btw, voor zover btw verschuldigd is. Bemiddeling bij financiële producten is in de regel vrijgesteld van btw. Advies zonder bemiddeling kan met btw belast zijn. HypoInsur vermeldt vooraf of btw van toepassing is.
- 8.5** De vergoeding is niet afhankelijk van het resultaat van de opdracht, tenzij schriftelijk anders is afgesproken. Komt het financieel product niet tot stand, bijvoorbeeld omdat de aanbieder de aanvraag afwijst of de opdrachtgever afziet van de aankoop, dan blijft de vergoeding voor het verrichte werk verschuldigd, met inachtneming van artikel 9.
- 8.6** HypoInsur mag bij een vaste vergoeding of werk op basis van uurtarief een redelijk voorschot vragen voordat zij met de werkzaamheden begint. Het voorschot wordt verrekend met de eindfactuur.
- 8.7** Facturen moeten binnen veertien dagen na de factuurdatum worden betaald, tenzij schriftelijk anders is afgesproken. Is afgesproken dat de betaling via de notaris loopt en gaat de notariële akte niet door, dan betaalt de opdrachtgever de factuur rechtstreeks aan HypoInsur binnen veertien dagen na de factuurdatum.
- 8.8** HypoInsur mag afgesproken tarieven jaarlijks aanpassen en maakt dat vooraf schriftelijk bekend. Voor een consument gaat een verhoging niet eerder in dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, en mag de consument de overeenkomst opzeggen of ontbinden als hij het niet eens is met de verhoging.
- 8.9** Betaalt de opdrachtgever niet binnen de betalingstermijn, dan is hij in verzuim. Een consument is vanaf dat moment de wettelijke rente van artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek verschuldigd. Een ondernemer is de wettelijke handelsrente van artikel 6:119a van het Burgerlijk Wetboek verschuldigd.
- 8.10** Moet HypoInsur incassomaatregelen nemen, dan is de opdrachtgever ook de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Een consument ontvangt eerst kosteloos een schriftelijke aanmaning met een betalingstermijn van veertien dagen na ontvangst. Betaalt hij dan nog niet, dan zijn de incassokosten verschuldigd volgens artikel 6:96 van het Burgerlijk Wetboek en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- 8.11** Ook voor een ondernemer worden de buitengerechtelijke incassokosten berekend volgens de staffel van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van € 40.
- 8.12** Een betaling strekt eerst tot voldoening van de verschuldigde kosten en rente, en daarna van de oudste openstaande factuur.
- 8.13** Een ondernemer mag bedragen die hij aan HypoInsur verschuldigd is niet verrekenen en de betaling niet opschorten, tenzij HypoInsur de tegenvordering heeft erkend of een rechter die onherroepelijk heeft

vastgesteld.

Artikel 9 Einde van de opdracht

- 9.1** Een opdracht eindigt door voltooiing, door opzegging of door ontbinding.
- 9.2** De opdrachtgever kan de opdracht op elk moment schriftelijk opzeggen.
- 9.3** HypoInsur kan een opdracht van een consument alleen opzeggen om een gewichtige reden, zoals het herhaald niet aanleveren van informatie, het geven van onjuiste informatie of ernstig verstoorde verhoudingen. Een opdracht van een ondernemer kan HypoInsur ook om andere redenen opzeggen. HypoInsur neemt bij opzegging een redelijke termijn in acht, zodat de opdrachtgever zijn belangen kan veiligstellen.
- 9.4** Eindigt de opdracht voordat zij is voltooid, dan betaalt de opdrachtgever een naar redelijkheid vast te stellen deel van de vergoeding, dat past bij het werk dat tot dat moment is verricht. Een verdeling van de vergoeding in fases in de opdrachtbevestiging geldt daarbij als uitgangspunt. Een consument betaalt nooit meer dan het redelijke deel dat artikel 7:411 van het Burgerlijk Wetboek hem toestaat.
- 9.5** Een opdracht voor doorlopende dienstverlening, zoals een serviceabonnement, kan door de opdrachtgever op elk moment worden opgezegd met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. HypoInsur kan zo'n opdracht opzeggen met een termijn van ten minste twee maanden.
- 9.6** Eindigt de relatie, dan kan de opdrachtgever zijn verzekeringen laten overdragen aan een andere adviseur. HypoInsur werkt daaraan mee. Tot het moment van overdracht blijft HypoInsur de verzekeringen beheren waarvoor zij provisie ontvangt.
- 9.7** Verplichtingen die naar hun aard ook na het einde van de opdracht blijven gelden, zoals geheimhouding, aansprakelijkheid en betaling, blijven van kracht.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

- 10.1** Iedere aansprakelijkheid van HypoInsur is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico dat HypoInsur volgens die verzekering zelf draagt. Op verzoek geeft HypoInsur informatie over deze verzekering en de verzekerde bedragen.
- 10.2** Keert de beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een geval niet uit, dan is de aansprakelijkheid van HypoInsur beperkt tot het bedrag van de vergoeding die HypoInsur voor de betreffende opdracht in rekening heeft gebracht. Ontving HypoInsur voor het betreffende product alleen provisie, dan is haar aansprakelijkheid beperkt tot de provisie die zij daarvoor in de twaalf maanden vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft ontvangen. Bij doorlopende dienstverlening geldt als maximum de vergoeding over de laatste twaalf maanden.
- 10.3** Een reeks samenhangende gebeurtenissen of fouten met dezelfde oorzaak geldt als één gebeurtenis.
- 10.4** Tegenover een ondernemer is HypoInsur uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. HypoInsur is tegenover een ondernemer niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en bedrijfsschade.
- 10.5** HypoInsur is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:
 - a. onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie door de opdrachtgever, tenzij HypoInsur de onjuistheid had moeten opmerken;
 - b. het niet of niet tijdig betalen van premie, rente of aflossing door de opdrachtgever;
 - c. het verlopen van een financieringsvoorbehoud of een andere termijn die de opdrachtgever met een ander heeft afgesproken, tenzij dit te wijten is aan een tekortkoming van HypoInsur;
 - d. handelen of nalaten van aanbieders, notarissen, taxateurs en andere derden die niet onder verantwoordelijkheid van HypoInsur werken, tenzij HypoInsur bij de keuze of inschakeling van die derde onzorgvuldig heeft gehandeld;

- e. veranderingen in wet- en regelgeving, rente, premies of acceptatiebeleid van aanbieders na de datum van het advies;
 - f. het tegenvallen van de waardeontwikkeling, het rendement of de rente van een financieel product, tenzij dit het gevolg is van een onjuist advies van HypoInsur;
 - g. het niet aankomen van een bericht dat de opdrachtgever aan HypoInsur heeft gestuurd en waarvan hij geen bevestiging als bedoeld in artikel 12.2 heeft ontvangen.
- 10.6** Ontdekt de opdrachtgever een fout, dan geeft hij HypoInsur de gelegenheid die fout te herstellen of de schade te beperken, tenzij dat redelijkerwijs niet van hem kan worden gevraagd.
- 10.7** De beperkingen en uitsluitingen in dit artikel gelden niet als de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van HypoInsur of haar leidinggevenden.
- 10.8** De bepalingen in dit artikel staan ieder op zichzelf. Blijkt een bepaling in een geval niet te gelden, dan blijven de andere bepalingen van dit artikel van kracht.

Artikel 11 Overmacht

- 11.1** HypoInsur is niet aansprakelijk als zij haar verplichtingen niet kan nakomen door overmacht. Onder overmacht valt een omstandigheid buiten de invloed van HypoInsur, zoals een storing in systemen of software van aanbieders of andere derden, uitval van internet, energie of telefonie, een cyberaanval ondanks redelijke beveiligingsmaatregelen, brand, ernstige ziekte van een medewerker als redelijkerwijs geen vervanging mogelijk is en maatregelen van de overheid.
- 11.2** HypoInsur laat de opdrachtgever zo snel mogelijk weten als er sprake is van overmacht en doet wat redelijkerwijs mogelijk is om de gevolgen te beperken.
- 11.3** Duurt de overmacht langer dan dertig dagen, dan mogen beide partijen de opdracht schriftelijk beëindigen. Het verrichte werk wordt dan naar verhouding vergoed.

Artikel 12 Communicatie en digitale dienstverlening

- 12.1** HypoInsur en de opdrachtgever communiceren per e-mail, telefoon, videogesprek, post of via een beveiligde digitale klantomgeving. HypoInsur mag documenten digitaal verstrekken en digitaal laten ondertekenen. De opdrachtgever zorgt ervoor dat HypoInsur steeds zijn actuele adres, telefoonnummer en e-mailadres heeft. Tot hij een wijziging doorgeeft, mag HypoInsur het laatst bekende adres gebruiken.
- 12.2** Een bericht aan HypoInsur geldt als ontvangen als HypoInsur de ontvangst heeft bevestigd. Een automatische ontvangstbevestiging telt daarbij niet mee. Heeft de opdrachtgever binnen twee werkdagen geen bevestiging gekregen, dan neemt hij telefonisch contact op met HypoInsur. Voor berichten met een termijn, zoals een financieringsvoorbehoud, belt de opdrachtgever altijd na.
- 12.3** HypoInsur stuurt persoonsgegevens en documenten zoveel mogelijk via een beveiligde verbinding. De opdrachtgever gebruikt voor het delen van gevoelige stukken bij voorkeur de beveiligde kanalen die HypoInsur aanbiedt.
- 12.4** HypoInsur neemt een telefoon- of videogesprek alleen op als zij de opdrachtgever daarover vooraf informeert en de opdrachtgever daarmee instemt. Een opname wordt alleen gebruikt voor de verslaglegging van het advies, de kwaliteitscontrole en als bewijs, en wordt niet langer bewaard dan daarvoor nodig is. De opdrachtgever kan zijn instemming altijd intrekken.

Artikel 13 Persoonsgegevens, geheimhouding en dossier

- 13.1** HypoInsur verwerkt persoonsgegevens volgens de Algemene verordening gegevensbescherming. Welke gegevens zij verwerkt, waarvoor, hoe lang en welke rechten de opdrachtgever heeft, staat in de privacyverklaring op www.hypoinsur.nl.
- 13.2** HypoInsur houdt vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever geheim. Zij deelt die informatie alleen als de opdrachtgever toestemming geeft, als de uitvoering van de opdracht het nodig maakt, bijvoorbeeld bij een aanvraag bij een aanbieder of notaris, of als de wet, een rechter of een

toezichthouder zoals de AFM haar daartoe verplicht.

- 13.3** HypoInsur mag informatie uit het dossier gebruiken als zij zich moet verdedigen in een klacht, geschil of procedure, voor zover dat daarvoor nodig is.
- 13.4** HypoInsur bewaart het dossier zolang dat nodig is voor de dienstverlening en ten minste zolang de wet dat voorschrijft. Na afloop van de bewaartermijn vernietigt zij het dossier. De opdrachtgever kan tijdens de bewaartermijn een kopie van zijn gegevens opvragen.
- 13.5** HypoInsur stuurt de opdrachtgever alleen nieuwsbrieven of commerciële berichten als de wet dat toestaat. De opdrachtgever kan zich daarvoor altijd kosteloos afmelden. Informatie die HypoInsur op grond van haar zorgplicht moet geven, zoals belangrijke wijzigingen in een product, blijft zij sturen.

Artikel 14 Klachten en geschillen

- 14.1** Is de opdrachtgever niet tevreden over de dienstverlening of over een factuur, dan meldt hij dat zo snel mogelijk schriftelijk aan HypoInsur, bij voorkeur binnen twee maanden nadat hij het probleem heeft ontdekt. Een snelle melding helpt om het probleem op te lossen en schade te beperken.
- 14.2** HypoInsur behandelt de klacht volgens haar interne klachtenregeling, die op verzoek wordt toegestuurd. Zij bevestigt de ontvangst binnen vijf werkdagen en geeft binnen zes weken schriftelijk haar standpunt. Lukt dat niet, dan laat zij weten wanneer de opdrachtgever een reactie kan verwachten.
- 14.3** Vindt HypoInsur de klacht gegrond, dan zoekt zij met de opdrachtgever naar een passende oplossing, zoals het kosteloos herstellen of opnieuw uitvoeren van de werkzaamheden. Een vordering tot schadevergoeding valt onder artikel 10.
- 14.4** Een klacht schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op, tenzij de klacht over de factuur zelf gaat. In dat geval hoeft alleen het bedrag waarover de klacht gaat nog niet te worden betaald totdat de klacht is afgehandeld.
- 14.5** Leidt de interne klachtbehandeling niet tot een oplossing, dan kan de opdrachtgever het geschil voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, www.kifid.nl. Kifid behandelt de klacht volgens zijn eigen reglement, waarin ook de termijnen staan waarbinnen de klacht moet worden ingediend en of de uitspraak bindend is. De opdrachtgever kan het geschil ook voorleggen aan de bevoegde rechter.

Artikel 15 Verval van rechten

- 15.1** Vorderingen en andere rechten van de opdrachtgever tegenover HypoInsur in verband met haar dienstverlening vervallen als de opdrachtgever niet binnen drie jaar nadat hij bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan ervan, schriftelijk bij HypoInsur heeft geklaagd, bij Kifid een klacht heeft ingediend of een gerechtelijke procedure is begonnen.
- 15.2** Heeft de opdrachtgever tijdig geklaagd, dan blijft zijn recht bestaan en gelden daarna de wettelijke verjaringstermijnen.
- 15.3** Dit artikel laat dwingende wettelijke termijnen die langer zijn onverlet.

Artikel 16 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 16.1** Op alle opdrachten en overeenkomsten met HypoInsur is Nederlands recht van toepassing.
- 16.2** Geschillen met een ondernemer worden in eerste aanleg exclusief voorgelegd aan de Rechtbank Midden-Nederland, onverminderd de bevoegdheid van de kantonrechter.
- 16.3** Een consument kan een geschil voorleggen aan de rechter die volgens de wet bevoegd is. Wil HypoInsur een procedure tegen een consument beginnen, dan doet zij dat bij de rechter die volgens de wet bevoegd is, in de regel die van de woonplaats van de consument.

Artikel 17 Wijziging, vindplaats en slotbepalingen

- 17.1** HypoInsur mag deze voorwaarden wijzigen. Gewijzigde voorwaarden gelden voor nieuwe opdrachten vanaf de datum die HypoInsur bekendmaakt.

- 17.2** Voor een lopende opdracht gelden gewijzigde voorwaarden alleen als HypoInsur de opdrachtgever daarover ten minste één maand vooraf schriftelijk heeft geïnformeerd. Is de opdrachtgever het niet eens met de wijziging, dan mag hij de opdracht kosteloos opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat. Wijzigingen die uitsluitend in het voordeel van de opdrachtgever zijn, gaan direct in.
- 17.3** HypoInsur verstrekt deze voorwaarden aan de opdrachtgever voor of bij het sluiten van de opdracht, op papier of elektronisch in een vorm die de opdrachtgever kan opslaan. Zij staan ook op www.hypoinsur.nl en worden op verzoek kosteloos toegestuurd.
- 17.4** Bij verschil tussen de Nederlandse tekst van deze voorwaarden en een vertaling geldt de Nederlandse tekst.
- 17.5** Deze voorwaarden vervangen de algemene voorwaarden van HypoInsur B.V. uit 2017. Zij gelden voor opdrachten die vanaf 1 oktober 2026 tot stand komen.