

Dienstenwijzer

Versie januari 2026

Wie zijn wij?

H2O Hypotheken & Assurantiën is een onafhankelijk financieel advies bedrijf gevestigd in Leeuwarden & Franeker en maakt onderdeel uit van de **H2O Advies BV**. Wij hebben als doel u op een heldere en transparante manier te adviseren in financiële producten. Wij adviseren, bemiddelen en bieden nazorg op het gebied van hypotheeken, verzekeringen, aanvullende pensioenproducten en overige financiële producten voor de particuliere markt, de ondernemer in privé en het MKB. Daarbij staat altijd uw belang voorop: wij zijn niet gebonden aan een bank, verzekeringsmaatschappij of andere financiële instelling.

H2O Hypotheken & Assurantiën is actief onder de volgende Handelsnamen:

- H2O Hypotheken & Assurantiën;
- H2O Hypotheken;
- H2O Assurantiën;

H2O Hypotheken & Assurantiën is zich zeer bewust dat de “aanschaf” van een hypotheek of ander financieel product voor de meesten geen alledaagse kost zijn. Daarom verplichten wij ons zelf om:

- Helderheid te geven over wat wij voor u doen, wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaalt;
- Uiterst zorgvuldig om te gaan met uw persoonlijke wensen, uw vermogen en persoonlijke gegevens;
- U passend advies te geven dat past bij uw persoonlijke situatie, wensen en mogelijkheden;
- Ook na het afsluiten van een financieel product, blijven we u bijstaan voor veranderingen in uw persoonlijke situatie of binnen uw bedrijf;
- Wij volledig onafhankelijk zijn van de partijen waarmee wij voor u bemiddelen.

H2O Hypotheken & Assurantiën is aangesloten bij een aantal organisaties, zoals weergegeven in onderstaand schema, waaronder de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM houdt toezicht op ondernemingen die actief zijn in verzekeren, sparen, lenen, beleggen, en pensioenen. Alleen indien een onderneming aan de strenge eisen van de AFM voldoet, ontvangt zij een vergunning om financieel advies te verlenen.

H2O Hypotheken & Assurantiën is bij onder andere de volgende organisaties geregistreerd, zodat uw rechten en de kwaliteit van ons advies gewaarborgd blijven.

Autoriteit Financiële Markten (AFM) De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer **12044615**. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl/register. Wij hebben een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Consumptief Krediet
- Inkomen
- Vermogen
- Betaalrekeningen
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen

Verder hebben we een vergunning om te adviseren in:

- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (=adviseren in beleggingsfondsen)

Overige organisaties waar **H2O** Hypotheken & Assurantiën geregistreerd is:

Stichting Erkenningregeling Financieel Adviseurs (EFH)

Ons kantoor voldoet voor advisering in hypotheek aan de door de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs vastgestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit. Ons EFH-nummer is **11791**.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het KiFiD is **300.01.6514** en kunt u controleren op kifid.nl.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staat H2O Assurantiën die wij als handelsnaam van H2O Advies BV geregistreerd hebben onder nummer **67076599** Kamer van Koophandel Leeuwarden.

Daarnaast zijn wij verplicht jaarlijks een opleidingstraject te doorlopen om onze kennis te verhogen en op peil te houden. Een medewerker van **H2O** Hypotheken & Assurantiën mag alleen zelfstandig advies uitbrengen indien hij/zij voldoet aan de eisen van Erkend Financieel Adviseur, Erkend Hypothecair Planner of Gecertificeerd Financieel Planner.

Wat doen wij voor u?

H2O Hypotheken & Assurantiën biedt u uitgebreid financieel advies. Dat betekent dat we adviseren in de meest uitgebreide zin van financieel advies zoals bijvoorbeeld in hypotheeken, levens- en schadeverzekeringen, pensioenen, ondernemersverzekeringen, sparen en beleggen.

Hypotheek

Om een huis te kunnen kopen wordt meestal een hypotheek afgesloten. Daarbij leent u (een deel van) de koopsom van een geldverstrekker, bijvoorbeeld een bank of verzekeringsmaatschappij. In ruil voor de lening, geeft u uw woning in hypotheek (in onderpand). Bij het afsluiten van een hypotheeklening komt heel wat kijken. U gaat bovendien een langdurige verplichting aan, soms wel voor 30 jaar. **H2O Hypotheken & Assurantiën** begeleidt u bij het gehele proces van zoeken en afsluiten van de hypotheek die bij u past. Omdat gebeurtenissen als overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en pensioen de betaalbaarheid van uw hypotheek in gevaar kunnen brengen, bespreken en analyseren we ook deze risico's. Bovendien bekijken we ook na het afsluiten van de hypotheek regelmatig of er nog aanpassingen nodig zijn als gevolg van ontwikkelingen binnen uw persoonlijke situatie of binnen de hypotheek. Bijvoorbeeld als u een nieuwe baan krijgt of het einde van de rentevaste periode nadert.

Overige zaken die betrekking hebben op uw hypotheek

Een hypotheek heeft vaak een lange looptijd. Gedurende deze periode kan er van alles wijzigen in uw omstandigheden, wensen of mogelijkheden. Denkt u maar eens aan het verbouwen van uw woning, het wijzigen van de rentestand of het veranderen van de werkomgeving. Ook aanpassingen die wellicht wat minder voor de hand liggen, zoals aanpassingen van regels en normen bij geldverstrekkers of die van wetten en fiscale regels door de overheid, kunnen van invloed zijn op uw persoonlijke situatie. In alle gevallen staat **H2O Hypotheken & Assurantiën** voor u klaar. Wij bekijken samen met u de nieuwe situatie en bepalen vervolgens of aanpassing van de hypotheek gewenst en mogelijk

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen worden vaak gebruikt om te zijner tijd een hypotheek geheel of gedeeltelijk af te lossen, pensioen te financieren of om een bedrag ineens uit te keren bij overlijden. Er zijn zeer veel mogelijkheden op dit gebied waarbij **H2O Hypotheken & Assurantiën** adviseert, bemiddelt en verzorgt het contact tussen u en de levensverzekeraar.

Pensioen (particulier en bedrijf)

Uw inkomen vanaf uw pensioengerechtigde leeftijd, het nabestaandenpensioen of een arbeidsongeschiktheidspensioen af stemmen op uw persoonlijke situatie en specifieke wensen? **H2O** Hypotheken & Assurantiën beschikt over de juiste expertise om u hierin te adviseren, zowel voor de werknemer, de zelfstandig ondernemer als een collectiviteitspensioen.

Beleggingsrekeningen en -fondsen

Ook beleggingsrekeningen met beleggingsfondsen kunnen gebruikt worden om uw hypotheek af te lossen, zoals bijvoorbeeld een effectenhypotheek. Wij adviseren u over de kansen en risico's die hieraan verbonden zijn, zodat u vooraf precies weet waarom deze mogelijkheden wel of niet bij uw persoonlijke situatie kunnen passen.

Schadeverzekeringen (particulier en bedrijf)

H2O Hypotheken & Assurantiën kan voor u de meest gunstige verzekering adviseren en bemiddelen, zoals aansprakelijkheid-, inboedel-, opstal, rechtsbijstand-, reis- of autoverzekeringen. Door alle verzekeringen mee te nemen in het advies voorkomt u dat er onnodige overlappingsen in de verzekeringen zitten en komt u veelal in aanmerking voor een interessante pakketkorting.

Sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. **H2O** Hypotheken & Assurantiën kijkt welke spaarvorm het beste aansluit op uw wensen en mogelijkheden.

Overbruggingskrediet

Als u een nieuw huis koopt dat u voor een deel wilt betalen met de verkoop van uw huidige woning, maar deze woning nog niet verkocht heeft, kunt u deze periode overbruggen met een overbruggingskrediet. **H2O** Hypotheken & Assurantiën adviseert u over de vorm en voorwaarden. Vervolgens nemen we u al het papier- en regelwerk uit handen om het overbruggingskrediet af te sluiten en af te wikkelen nadat uw huidige woning is verkocht.

Begeleiding echtscheiding

Natuurlijk begeleiden wij u het liefst bij de leuke kanten van het leven, zoals het aankopen van een nieuw huis. Maar ook in mindere tijden kunt u op onze professionele begeleiding rekenen. Zo kunnen de financiële gevolgen van een echtscheiding zeer complex zijn. Met name waar het gaat om uw hypotheek en aanverwante producten, zoals bijvoorbeeld uw pensioen. **H2O** Hypotheken & Assurantiën adviseert u en laat u zien wat de consequenties en mogelijkheden zijn voor uw lopende of eventueel nieuw af te sluiten hypotheek en verzekeringen.

Hoe gaan wij voor u te werk?

Bij het voor u verkrijgen van een financieel advies gaan wij altijd volgens een vast stappenplan te werk. Het voordeel hiervan is dat u vooraf precies weet waar u aan toe bent, wat de kosten zijn voor onze werkzaamheden en dat u zelf kunt beslissen of en wanneer u de volgende stap neemt.

Stap 1: Oriëntatie

H2O Hypotheken & Assurantiën en u maken kennis met elkaar. U geeft aan op welk gebied u onze hulp nodig heeft: het verkrijgen van een hypotheek, verzekering, pensioen, arbeidsongeschiktheidsverzekering of andere dienst. Vervolgens wordt u in detail uitgelegd hoe het stappenplan eruit ziet en wat de kosten daarvan zijn. In geval van hypotheekadvisering kunnen wij indien gewenst een gratis maximale hypotheektoets voor u verrichten. Als u besluit om de volgende stap te nemen, maken we samen met u een opdrachtbevestiging waarin onze werkzaamheden en kosten nauwkeurig omschreven zijn.

Stap 2: Inventarisatie

Wij inventariseren samen met u uw persoonlijke situatie en doelstellingen.

In uw Persoonlijk Klantprofiel worden de volgende zaken vastgelegd:

- Uw doelstellingen en wensen;
- Uw financiële positie: zoals inkomen, verplichtingen en vermogen;
- Uw kennis en ervaring met financiële producten;
- Uw leefsituatie en risicobereidheid: de mate waarin u bereid bent risico's te nemen.

Stap 3: Advies

Aan de hand van het Persoonlijk Klantprofiel wordt onderzocht welke constructie het beste past bij uw wensen en bestedingsmogelijkheden. Hierbij wordt ook gekeken naar de risico's van overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en pensioen.

Resultaat is uw persoonlijk advies:

- Welke hypotheekvorm, pensioenvorm of verzekering past het beste bij u;
- Wat zijn de maximale maandlasten die u kunt of wilt dragen;
- Welke financiële producten van welke geldverstrekkers zijn voor u interessant.

Stap 4: Bemiddeling

In deze stap bemiddelt **H2O Hypotheken & Assurantiën** met banken en verzekeraars om voor u de meest gunstige premie, rente en voorwaarden te krijgen. Resultaat is dat u een offerte krijgt, die wij nog eens grondig met u doornemen. Heeft u een definitieve keuze gemaakt, dan begeleiden wij voor u alle administratieve zaken die met het definitief afsluiten van uw financiële product samenhangen.

Stap 5: Nazorg & kantoorkosten

Onze dienstverlening houdt niet op nadat uw financiële product afgesloten is. Wij bieden u nazorg door u te informeren over rente- en marktontwikkelingen en staan altijd voor u klaar als u zelf vragen heeft over het door ons gegeven advies óf over uw overige financiële vraagstukken. Deze nazorg of beheer van financiële producten wordt gefactureerd middels een beheersovereenkomst aan kantoorkosten van €15,95 euro per maand.

Beheer van Uw Financiële producten(Nazorg):

In het kader van *Helderheid en Transparantie* krijgt u i.p.v. advies o.b.v. uurtarief, advies en ondersteuning o.b.v. onze **H2O** beheersovereenkomst. Dit betekent:

- **Ongelimiteerd vragen stellen** wanneer u advies of ondersteuning nodig heeft.
- **Driejaarlijks updategesprek**, waarin we uw volledige financiële en verzekeringssituatie opnieuw doornemen.
- **Loyaliteitskorting op advieskosten** bij aanvullende of nieuwe producten.
- **10% extra korting op al uw particuliere verzekeringen.**
- **Altijd up-to-date** met de nieuwste inzichten, producten en wijzigingen die voor u relevant zijn.

Op deze manier geeft u **H2O** het beheer over uw financiële producten als uw hypotheek, levensverzekeringen, pensioenvoorzieningen (privé en via uw werkgever), uw schadeverzekeringen én kunt u vragen stellen inzake uw belastingvraagstukken en hebben we eventueel ook contacten om uw aangifte te verzorgen tegen een vriendelijk tarief. U wordt iedere drie jaar uitgenodigd voor een updategesprek waar, zonder aanvullende kosten, uw financiële risico's tegen het licht worden gehouden en de mogelijkheden voor u worden onderzocht of uw bestaande verzekeringen/voorzieningen beter of goedkoper kunnen. Verder wordt u periodiek op de hoogte gehouden van de laatste ontwikkelingen en mag u ongelimiteerd gebruik maken om ons uw vragen telefonisch te stellen m.b.t. uw algehele financiële situatie. Het is hierbij niet van belang of **H2O** Hypotheken & Assurantiën deze producten voor u heeft afgesloten. U kunt ons dus overal voor gebruiken! De kantoorkosten hiervoor zijn één van de laagste in de markt, namelijk **slechts 15,95 euro per maand** Uw eigen financiële adviseur die ten alle tijden op de hoogte is van uw financiële situatie en waar wij ten allen tijden de intentie hebben om voor u te bemiddelen.

Dit tarief kunnen wij enkel hanteren, wanneer u 100% kiest voor ons als kantoor en ook uw particuliere schadeverzekeringen bij ons onderbrengt. **H2O** Hypotheken & Assurantiën heeft aanstellingen bij vrijwel alle maatschappijen en zorgt er samen met u voor dat uw verzekeringen worden ondergebracht bij de maatschappij(en) met de scherpste premies en allerbeste voorwaarden. En ook hier geldt: periodiek wordt dit voor u bijgehouden. En blijkt een andere maatschappij voordeliger te zijn? Dan zetten we uw pakket om naar die betreffende maatschappij. Zoals eerder vermeld, u ontvangt **10% extra korting** op uw schadeverzekeringen. Het zou dus heel goed kunnen dat de “kosten” van de kantoorkosten wegvallen tegen de korting die u extra ontvangt op uw verzekeringen! Maar zelfs als dit niet helemaal zo is, dan is dit ook niet erg. Goed advies is waardevol, vertrouwen is goed waard en tijd kost nu 1 keer geld, net als bij een schilder, timmerman, tandarts, etc. En dat iets geld kost, is meer dan logisch, maar daar willen we niet steeds over hoeven praten bij een vraagje, mailtje, appje, etc. We willen laagdrempelig zijn, open en transparant. En als u ons nodig hebt, dan zijn we er; en dat al meer dan 15 jaar!

Kortom, een lange termijn relatie met u als tevreden klant is ons doel. En dat realiseren we alleen als wij samen voor elkaar kiezen, uw situatie up tot date houden en de afgesloten voorzieningen periodiek voor u bijhouden.

Hoe worden wij beloond?

Waarom & wat betaalt u voor ons werk?

Advies lijkt soms iets abstracts: woorden, uitleg, berekeningen, geruststelling. Maar in werkelijkheid is advies vakwerk. Net zoals een schilder, loodgieter of installateur niet alleen komt opdagen maar kennis, ervaring, vaardigheden en verantwoordelijkheid meebrengt, zo werkt het ook bij ons.

U betaalt een schilder niet alleen voor de verf, betaalt een installateur niet alleen voor een warmtepomp. U betaalt voor vakmanschap, tijd, ervaring, en het feit dat het in één keer goed gebeurt.

Ons product is advies. Dat is hóógwaardige dienstverlening, gebaseerd op jarenlange opleiding, certificering, verantwoordelijkheid en expertise. En omdat onze tijd en kennis waardevol zijn, net als die van elke andere professional, rekenen wij daar een eerlijke vergoeding. Net als u ok betaald krijgt voor de uren dat u werkzaam bent voor uw werkgever of als zelfstandig ondernemer. Daarbij geldt: wij waarderen onze klanten, maar vragen ook dat onze klanten onze tijd en deskundigheid waarderen.

Welke kosten horen bij onze dienstverlening?

1. De Oriëntatiefase (Stap 1): altijd gratis

U moet kunnen voelen of wij bij u passen. Daarom is de eerste stap, kennismaken, uw situatie globaal bespreken en bepalen of wij u kunnen helpen geheel kosteloos.

U kunt dus altijd zonder verplichtingen afhaken.

2. Verdere stappen in het adviestraject

Vanaf het moment dat we echt voor u aan het werk gaan (Inventarisatie, Advies, Bemiddeling en Nazorg), brengen wij wél kosten in rekening. Dat is logisch: vanaf dat moment gebruiken wij onze tijd, kennis, software, rekenmodellen en verantwoordelijkheid om uw financiële situatie optimaal vorm te geven.

Declaratie (bij complexe producten)

Voor complexe producten — zoals hypotheeklen, levensverzekeringen en pensioenoplossingen — betaalt u ons rechtstreeks. Dit heet declaratie. Hiermee betaalt u puur voor onze tijd en expertise, volledig transparant. Volledige transparantie: u weet altijd waar u aan toe bent. Voordat wij verder gaan dan de gratis oriëntatie, maken we *altijd* duidelijke afspraken met u over kosten. Deze leggen we vast in een opdrachtbevestiging.

Provisie (bij eenvoudige producten)

Voor niet-complexe producten zoals schadeverzekeringen (auto, aansprakelijkheid, inboedel, etc.) ontvangen wij een vergoeding van de verzekeraar. Dit heet provisie. De verzekeraar verwerkt deze kosten vrijwel altijd in de premie die u betaalt. U ziet vooraf exact welke provisie wij ontvangen.

Direct advies of sparren in het eerste gesprek?

Wilt u gelijk in het eerste gesprek inhoudelijk advies, een second opinion of uw plannen doorrekenen of laten beoordelen? Dan geldt een tarief van €150 per uur (vrijgesteld van btw bij de intentie tot bemiddelen). Dit geldt uitsluitend voor korte, afgebakende vraagstukken. In alle andere gevallen beginnen we met een kosteloos oriëntatiegesprek en bespreken we pas daarna de vervolgstappen en bijbehorende kosten. Zo blijft het altijd helder, overzichtelijk en eerlijk én precies zoals u mag verwachten van ene financieel professional.

TABEL 1 - Indicaties voor de stappen Inventarisatie, Advies, Bemiddeling

Diensten	Tariefkaart zonder beheersovereenkomst	Tariefkaart met actieve beheersovereenkomst	BTW	Uren
Hypotheek bij aankoop woning **Tarief voor Bestaande bouw** Tarief < 600.000 EUR Tarief > op aanvraag <u>Let op:</u> tarief ondernemers is voor IB ondernemer in eenmanszaak, vof of als DGA van één BV i.c.m. holding. Meerdere Bv's, verhuurpanden, etc? Tarief op aanvraag.	€ 2.500,- Starter (alleenstaand)	n.v.t.	n.v.t.	Vaste fee
	€ 3.000,- Starters (samenwonenden)	n.v.t.	n.v.t.	Vaste fee
	€ 3.000,- Doorstromer (alleenstaand)	€ 2.500,- Doorstromer (alleenstaand)	n.v.t.	Vaste fee
	€ 3.500,- Doorstromers (samenwonenden)	€ 3.000,- Doorstromers (samenwonenden)	n.v.t.	Vaste fee
	Min. € 3.750,- Max. € 5.000,- Maatwerk Ondernemers	Min. € 3.250,- Max. € 4.500,- Maatwerk Nieuwbouw Ondernemers	n.v.t.	Vaste fee
Nieuwbouw Hypotheek Tarief voor starters & doorstromers	€ 3.500,-	€ 3.000,-	n.v.t.	Vaste fee
Hypotheek oversluiten Particulier	€ 3.000,-	€ 2.500,-	n.v.t.	
Hypotheek oversluiten Ondernemer	€ 3.750,-/ € 5.000,-(max)	€ 3.250,-/ € 4.500,-(max)	n.v.t.	
Overbruggingshypotheek	€ 500,-	€ 500,-	n.v.t.	Vaste fee
2 ^e hypotheek/ verhoging (particulier)	€ 2.750,-	€ 2.250,-	n.v.t.	Vaste fee
2 ^e hypotheek/ verhoging (ondernemer)	€ 3.750,-	€ 3.250,-	n.v.t.	Vaste fee
Rente middeling/aanpassing rente	€ 900,- (incl. administratie kosten bank)	€ 475,- (incl. administratie kosten bank)	n.v.t.	Vaste fee
Schenkingsovereenkomst	€ 250,-	€ 250,-	n.v.t.	Vaste fee
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	€ 3.500,- € 1.750,- vóóraf € 1.750,- ná akkoord	€ 3.000,- € 1.500,- vóóraf € 1.500,- ná akkoord	n.v.t.	Vaste fee
Echtscheiding i.c.m. hypotheekaanvraag	Op aanvraag per situatie	Op aanvraag per situatie	deels vrij - deels 21%	25 à 40 uur
1. Analyse verbouwen of verhuizen 2. Analyse oversluiten of niet 3. Analyse rentemiddelen 4. Overige korte analyses (altijd met intentie om te bemiddelen)	€ 500,-	€ 250,-	n.v.t.	Vaste fee
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 750,-	€ 500,-	n.v.t.	Vaste fee

Levens-beleggings- of gemengde verzekering	€ 750,-	€ 500,-	n.v.t.	Vaste fee
Overlijdensrisicoverzekering óf Woonlastenbeschermer	€ 350,-	€ 250,-	n.v.t.	Vaste fee
Pensioenadvies Algeheel financieel advies (altijd met intentie om te bemiddelen)	€ 1.500,- <i>vanaf</i> € 750,- <i>vóóraf</i> € 750,- <i>ná advies</i>	€ 1.250,- <i>vanaf</i> € 625,- <i>vóóraf</i> € 625,- <i>ná advies</i>	n.v.t.	Vanaf
Uitvaartverzekering	€ 60,- per verzekerde (Maximaal 250 euro per polis)	€ 60,- per verzekerde (Maximaal 250 euro per polis)	n.v.t.	Vaste fee
Advies vragen telefonisch met adviseur met intentie tot bemiddelen.	€ 150,- Minimaal € 37,50	Geen kosten	21%	Uurtarief Min. tarief 15 minuten
Kort adviesgesprek (1 tot 1 ½ uur) met intentie tot bemiddelen Bv. Renteherziening, boeteberekening etc.	€ 150,-	Geen kosten (1x per 3 jaar)	n.v.t.	Vaste fee
Korte oriëntatie berekening met intentie tot bemiddelen.	€ 150,-	Geen kosten		

In Tabel 1 ziet u wat de kosten bij benadering bedragen op basis van het uurtarief van € 125,- exclusief BTW*

Afwijkingen van het gemiddelde

Zoals aangegeven geeft de tabel, als hierboven weergegeven, een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat, wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie, wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u, voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen, exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

Bijzondere bepaling

Mocht ons advies onverhoopt niet leiden tot daadwerkelijke bemiddeling door **H2O** Hypotheken & Assurantiën, dan brengen wij u adviseringskosten in rekening. Uiteraard geldt dit alleen na ondertekening van de opdracht tot dienstverlening, waar dit expliciet in genoemd zal worden en niet na het eerste gesprek, welke zoals eerder vermeld, kosteloos is.

Wat vragen wij van ú?

Om u zo goed mogelijk te kunnen adviseren, zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Daarom vragen we u ons zo volledig mogelijk inzicht te geven in uw persoonlijke en financiële situatie en wensen. Dit kan soms persoonlijk gevoelige informatie zijn zoals kredieten, alimentatie of achterstanden op kredieten in het verleden. Om uw belangen echter optimaal te kunnen behartigen, is het belangrijk alle elementen in kaart te hebben. Zo voorkomt u dat u een verkeerd advies krijgt of onnodig bepaalde risico's loopt. Uiteraard gaan wij met alle informatie die u ons verstrekt, uiterst vertrouwelijk om.

Als u van ons informatie ontvangt

Wij besteden de uiterste zorg aan de informatie en documenten die u van ons ontvangt. Controleer echter altijd ook zelf de polissen en andere contracten om te zien of deze zijn opgesteld conform uw wensen en de door u verstrekte gegevens. Lees ook de andere informatie die wij u verstrekken aandachtig zodat u uw financiële situatie nog beter kunt afstemmen op de actuele ontwikkelingen en voordelen die daaruit voortvloeien. Heeft u vragen, neem dan gerust contact met ons op.

Als uw situatie wijzigt

Geef gedurende de looptijd van uw financieel product altijd alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie aan ons door, die van invloed kunnen zijn op uw hypotheek of andere producten.

Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. Twijfelt u of een wijziging relevant is, neem dan altijd even contact met ons op.

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële producten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen weleens fouten maken. Of misschien voelt u zich niet correct behandeld. Aarzel in dat geval niet direct contact met ons op te nemen zodat we de eventuele fout snel kunnen oplossen.

Mochten wij er samen met u niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
0900 – 35 52 248
www.kifid.nl

Wat kunnen wij nog meer voor u doen?

We hopen dat deze uiteenzetting van onze werkwijze u voldoende inzicht en vertrouwen geeft in onze dienstverlening en werkwijze. Uiteraard kunnen we hier echter nooit volledig zijn, dus hebt u vragen, aarzelt u dan niet om ons een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Contactgegevens:

H2O Hypotheken & Assurantiën *Leeuwarden*

Heliconweg 54

8914 AT Leeuwarden

Telefoon: 058 2 037 038

Bank relatie ING BANK

Bankrekeningnummer ING NL45 INGB 0007 6368 93 t.n.v. H2O Advies BV

Email info@h2o-assurantien.nl

H2O Hypotheken & Assurantiën *Franeker*

Rijksweg 42

8807 PK Herbaijum

Telefoon: 058 2 037 038

Bank relatie ING BANK

Bankrekeningnummer ING NL45 INGB 0007 6368 93 t.n.v. H2O Advies BV

Email info@h2o-assurantien.nl



Algemene voorwaarden voor Advisering en Bemiddeling door H2O Hypotheken & Assurantiën op het gebied van Hypotheken, Verzekeringen, Pensioenen en overige Employee Benefits.

1. ALGEMEEN.

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten waarbij door H2O Hypotheken & Assurantiën, verder ook opdrachtnemer te noemen, al dan niet op declaratiebasis pensioen- en hypotheekadviezen aan opdrachtgever worden verstrekt, tenzij tussen partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 1.2 Waar in deze algemene voorwaarden over “opdrachtgever” wordt gesproken, moet hieronder worden verstaan elke natuurlijke of rechtspersoon die met opdrachtnemer in contractuele relatie staat of komt te staan i.v.m. door opdrachtnemer te verstrekken adviezen.
- 1.3 Indien opdrachtgever algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt tegen toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk bezwaar gemaakt. Met de onderhavige voorwaarden strijdige algemene voorwaarden worden door opdrachtnemer niet geaccepteerd.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig zal blijken te zijn, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn. Alle andere bepalingen blijven geldig.

2. OVEREENKOMST.

- 2.1 Een overeenkomst komt eerst tot stand na schriftelijke aanvaarding van de door opdrachtnemer uitgebrachte offerte. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen binden Hypotheken & Assurantiën slechts na diens schriftelijke bevestiging.
- 2.2 H2O Hypotheken & Assurantiën behoudt zich het recht voor opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.
- 2.3 Waar in deze voorwaarden opdrachtgever wordt genoemd zijn behalve deze ook bedoeld diens vertegenwoordigers, gemachtigden, erfgenamen en andere rechtverkrijgenden.

3. UITVOERING.

- 3.1 H2O Hypotheken & Assurantiën zal de opdracht met zorg uitvoeren en terzake te allen tijden schriftelijk adviseren.
- 3.2 Indien is overgekomen dat de opdracht in fasen zal worden uitgevoerd kan H2O Hypotheken & Assurantiën het verstrekken van de adviezen die tot een volgende fase behoren uitstellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgegane fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 3.3 Indien is overeengekomen dat de opdracht in fasen zal worden uitgevoerd kan opdrachtgever na voltooiing van één of meerdere fasen de opdracht terugnemen, mits zulks schriftelijk gebeurt en in welk geval alsdan het honorarium en eventuele kosten in overeenstemming met de artikelen 6.2 en 10.1 zal zijn verschuldigd t/m de fase waarna terugname van de opdracht heeft plaatsgevonden. Opdrachtgever kan de opdracht niet teruggeven indien hij zelf in verzuim is met het nakomen van zijn verplichtingen.

4. TERMIJNEN VOOR UITVOERING.

- 4.1 Alle door H2O Hypotheken & Assurantiën genoemde termijnen voor uitvoering van de opdracht zijn indicatief en naar beste weten vastgesteld. Indien overschrijding van de termijn plaatsvindt zal H2O

Hypotheke & Assurantiën opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen.

- 4.2 Mits zulks naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid gerechtvaardigd is, kan opdrachtgever in geval van termijnoverschrijding de opdracht zonder verdere kosten terugnemen. Opdrachtgever dient dan wel reeds uitgevoerde fasen (zie artikel 3) met opdrachtnemer af te rekenen.

5. VERTROUWELIJKE INFORMATIE.

- 5.1 Iedere partij zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen teneinde de van de andere partij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim te houden.

6. MEDEWERKING DOOR OPDRACHTGEVER.

- 6.1 Indien noodzakelijk is dat opdrachtgever zijn medewerking verleent aan het uitvoeren van de overeenkomst zal opdrachtgever desgevraagd steeds tijdig en te allen tijde schriftelijk alle nuttige, juiste en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen.
- 6.2 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van H2O Hypotheken & Assurantiën staan of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst aanleiding geven en kunnen extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven van H2O Hypotheken & Assurantiën bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.

7. WIJZIGINGEN EN "MEERWERK":

- 7.1 H2O Hypotheken & Assurantiën zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen indien door een tussen partijen nader overeen te komen wijziging en/of aanvulling van de opdracht het tijdstip van voltooiing van de opdracht zal worden beïnvloed.
- 7.2 Indien een vast honorarium voor de opdracht is afgesproken zal H2O Hypotheken & Assurantiën opdrachtgever tevoren schriftelijk inlichten indien en in hoeverre een nader overeen te komen wijziging of aanvulling van de overeenkomst tot gevolg heeft dat het overeengekomen honorarium zal worden overschreden.

8. HONORARIUM EN BETALING.

- 8.1 Behoudens wanneer partijen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium zijn overeengekomen zal het honorarium door de factoren bestede uren x geldend uurtarief bepaald worden.
- 8.2 Indien na het sluiten van de overeenkomst het niveau van lonen en kosten stijgt, heeft H2O Hypotheken & Assurantiën het recht het vaste honorarium alsmede het basisuurtarief dienovereenkomstig te verhogen, zulks met een maximum van 10%. Opdrachtgever kan in dat geval de overeenkomst ontbinden, zonder dat er aan de zijde van opdrachtnemer enige verplichting tot vergoeding van schade, hoe ook genaamd, ontstaat.
- 8.3 Het honorarium is exclusief omzetbelasting (BTW).
- 8.4 Alle declaraties zullen door opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de declaratie vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal opdrachtgever binnen 14 dagen na datum van declaratie betalen. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.

- 8.5 Beheers abonnees geschieden onder geldend consumenten recht, waaronder de Wet van Dam. H2O Hypotheken & Assurantiën conformeert zich hier volledig aan.
- 8.6 Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal opdrachtgever zonder dat enige ingebrekestelling nodig is over het openstaande bedrag, vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan de dag der algehele voldoening, de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen kan de vordering uit handen worden gegeven in welk geval opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten waarvan de hoogte wordt bepaald op 15% van het totale bedrag van het honorarium. Opdrachtgever zal tevens de volledige gerechtelijke kosten verschuldigd zijn.
- 8.7 H2O Hypotheken & Assurantiën zal gerechtigd zijn bij het tot stand komen van de overeenkomst voorschotten bij opdrachtgever in rekening te brengen, die in mindering gebracht zullen worden op het uiteindelijk te declareren honorarium. Het bepaalde in art. 8.1 t/m 8.4 is op deze voorschotten onverminderd van toepassing.
- 8.8 Indien de kredietwaardigheid van opdrachtgever daartoe aanleiding geeft kan H2O Hypotheken & Assurantiën ook nadien, tijdens de looptijd van de overeenkomst, nadere zekerheid verlangen, bij gebreke waarvan H2O Hypotheken & Assurantiën de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten.

9. NIET TOEREKENBARE TEKORTKOMING.

- 9.1 H2O Hypotheken & Assurantiën is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien dit voor H2O Hypotheken & Assurantiën redelijkerwijs niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van H2O Hypotheken & Assurantiën ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichting bestaande omstandigheden welke krachtens wet of in het verkeer geldende opvattingen niet voor diens risico komen.
- 9.2 H2O Hypotheken & Assurantiën is gerechtigd betaling te vorderen van het honorarium behorende bij die adviezen die reeds waren verstrekt voordat de niet toerekenbare tekortkoming veroorzakende omstandigheid zich voordeed en voorzover zij zelfstandige waarde hebben. In ieder geval dient opdrachtgever de kosten van ten behoeve van hem ingeschakelde derden en verder gemaakte kosten volledig te betalen.

10. INSCHAKELING DERDEN.

- 10.1 Indien dat noodzakelijk of wenselijk is voor een juiste uitvoering van de overeenkomst kunnen derden worden ingeschakeld en worden de kosten daarvan, tenzij sprake is van een vast honorarium, aan opdrachtgever doorberekend conform de door die derden te verstrekken prijsopgaven, met dien verstande dat inschakeling van derden tevoren met opdrachtgever besproken wordt.

11. AANSPRAKELIJKHEID.

- 11.1 Terzake toerekenbare tekortkoming is de totale aansprakelijkheid van H2O Hypotheken & Assurantiën voor alle door opdrachtgever geleden directe en indirecte schade ongeacht de wijze waarop een

eventuele vordering wordt gegrond, hetzij op toerekenbare tekortkoming, hetzij op onrechtmatige daad of anderszins in geen geval hoger dan een bedrag gelijk aan het laagste van de navolgende twee bedragen: € 500.000,00 of een bedrag gelijk aan (exclusief omzetbelasting) 100 maal het totaal bedongen honorarium voor het door H2O Hypotheken & Assurantiën verstrekte advies. Op elkaar voortbouwende adviezen worden geacht één advies te zijn met dien verstande dat voor berekening van de maximale aansprakelijkheid bij samenhangende of op elkaar voortbouwende adviezen maximaal het totale honorarium voor de samenhangende of voortbouwende adviezen over een periode van de laatste twaalf maanden voorafgaand aan het moment van toerekenbare tekortkoming in aanmerking zal worden genomen.

- 11.2 Tot vergoeding van schade wegens overschrijding van termijnen als bedoeld in art. 4. is H2O Hypotheken & Assurantiën in geval van toerekenbare tekortkoming slechts aansprakelijk tot het bedrag van het honorarium dat ziet op de overeenkomst waarbij sprake is van een termijnoverschrijding. H2O Hypotheken & Assurantiën staat voorts niet in voor de juistheid of volledigheid van inlichtingen of adviezen welke door opdrachtnemer worden verstrekt voordat de overeenkomst tot stand komt noch voor door H2O Hypotheken & Assurantiën niet schriftelijk gegeven adviezen en inlichtingen. H2O Hypotheken & Assurantiën is evenmin aansprakelijk voor schade indien opdrachtgever in zijn verantwoordelijkheden tekort schiet of indien opdrachtgever onjuiste, gebrekkige of onvolledige informatie verstrekt of heeft verstrekt.
- 11.3 Uitgesloten is elke aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die mocht voortvloeien uit fouten in gebruikte computerprogrammatuur, tenzij en voorzover de leverancier van bedoelde programmatuur aansprakelijkheid aanvaardt en de schade op deze kan worden verhaald.
- 11.4 Opdrachtgever zal H2O Hypotheken & Assurantiën vrijwaren in geval van aanspraken van derden. Opdrachtgever zal personeelsleden van H2O Hypotheken & Assurantiën of door H2O Hypotheken & Assurantiën ingeschakelde derden nimmer aanspreken.

12. VERVAL VAN RECHT.

- 12.1 Na verloop van vijf jaar te rekenen vanaf de dag van het verstrekken van het advies vervalt ieder recht van opdrachtgever jegens H2O Hypotheken & Assurantiën terzake schade ontstaan door eventuele tekortkomingen en/of fouten van H2O Hypotheken & Assurantiën bij de uitvoering van de overeenkomst.

13. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN.

- 13.1 Alle overeenkomsten tussen H2O Hypotheken & Assurantiën en opdrachtgever worden beheerst door Nederlands Recht.
- 13.2 Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde Rechter in de vestigingsplaats van H2O Hypotheken & Assurantiën in, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd.

14. WIJZIGING EN AANVULLINGEN ALGEMENE VOORWAARDEN.

- 14.1 Wijzigingen en/of aanvulling van deze Algemene Voorwaarden binden partijen bij de overeenkomst met ingang van de dag, volgend op de dag van toezending daarvan.