

ALGEMENE VOORWAARDEN

Financiële dienstverlening

DekkerSolutions Financieel Advies B.V.

De Swan 3
8502 DK Joure

Versie 2026.2

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Artikel 1 – Definities	4
Artikel 3 – Totstandkoming van de opdracht	5
Artikel 4 – Reikwijdte van de dienstverlening	6
Artikel 5 – Verplichtingen van opdrachtgever	7
Artikel 6 – Vergoeding en betaling	8
Artikel 8 – Advies en bemiddeling	9
Artikel 9 – Financieringsaanvragen	10
Artikel 10 – Onderhoudsdiensten, nazorg en periodieke hypotheekcheck	11
Artikel 11 – Communicatie en digitale dienstverlening	12
Artikel 12 – Gebruik van kunstmatige intelligentie (AI)	12
Artikel 14 – Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).....	13
Artikel 15 – Sanctiewetgeving en integriteit	14
Artikel 16 – Bewaartermijnen en dossierbeheer	14
Artikel 18 – Overmacht.....	15
Artikel 19 – Klachten.....	16
Artikel 20 – Beëindiging van de opdracht	16
Artikel 21 – Intellectueel eigendom	17
Artikel 22 – Inschakeling van derden	17
Artikel 23 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter	18
Artikel 24 – Wijziging algemene voorwaarden en slotbepalingen	18
Versiehistorie.....	18

Inleiding

Bij DekkerSolutions Financieel Advies B.V. geloven wij dat financieel advies verder gaat dan uitsluitend het afsluiten van een financieel product. Een goed advies sluit aan bij de persoonlijke situatie, wensen, doelstellingen en toekomstplannen van opdrachtgever en houdt rekening met de op dat moment geldende wet- en regelgeving.

Wij streven naar een duurzame relatie met onze opdrachtgevers, gebaseerd op vertrouwen, transparantie, deskundigheid en duidelijke verwachtingen over en weer. Om de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen investeren wij continu in onze vakkennis, permanente educatie en professionele ontwikkeling. DekkerSolutions Financieel Advies B.V. beschikt over adviseurs die zijn aangesloten bij het keurmerk SEH Erkend Financieel Adviseur (SEH) en Certified Financial Planner (CFP). Daarnaast is DekkerSolutions Financieel Advies B.V. aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder aansluitnummer 300.017614 en beschikt zij over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunningnummer 12047207.

Deze Algemene Voorwaarden beschrijven de rechten en verplichtingen van zowel opdrachtgever als DekkerSolutions Financieel Advies B.V. en vormen, samen met de opdrachtbevestiging (Opdracht tot Dienstverlening), de overeenkomst tussen partijen.

Deze Algemene Voorwaarden worden gehanteerd door DekkerSolutions Financieel Advies B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende aan de Swan 3, 8502 DK te Joure, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 77219708, hierna te noemen: "Opdrachtnemer", en zijn mede bedongen ten behoeve van haar bestuurders, medewerkers, adviseurs en alle overige personen die direct of indirect werkzaamheden verrichten ten behoeve van Opdrachtnemer. De toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden blijft onverminderd van kracht indien voornoemde personen niet langer aan Opdrachtnemer zijn verbonden.

De wederpartij van Opdrachtnemer is degene aan wie Opdrachtnemer een offerte heeft uitgebracht, een aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten. Dit kan zowel een natuurlijke persoon als een rechtspersoon zijn. Deze wederpartij wordt hierna aangeduid als de "Opdrachtgever".

Voor zover wettelijk van toepassing ontvangt Opdrachtgever voorafgaand aan of bij het aangaan van de opdracht de Vergelijkingskaart. Hierin worden de aard van de dienstverlening, de wijze van adviseren en de gemiddelde tarieven toegelicht.

Daarnaast ontvangt Opdrachtgever de Dienstenwijzer van DekkerSolutions Financieel Advies B.V. De Dienstenwijzer maakt integraal onderdeel uit van de informatieverstrekking aan Opdrachtgever en bevat onder meer informatie over de dienstverlening, de wijze van adviseren, de beloning, de vergunningen en registraties, de beroepskwalificaties, de omgang met persoonsgegevens, de interne klachtenprocedure en de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Opdrachtgever wordt geacht van de inhoud van de Vergelijkingskaart, de Dienstenwijzer en deze Algemene Voorwaarden kennis te hebben genomen en hiermee in te stemmen

Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder: DekkerSolutions Financieel Advies B.V.
De besloten vennootschap DekkerSolutions Financieel Advies B.V., statutair gevestigd te Joure,
alsmede alle huidige en toekomstige handelsnamen waaronder zij haar dienstverlening aanbiedt.

Opdrachtgever

Iedere natuurlijke persoon, rechtspersoon of samenwerkingsverband die aan DekkerSolutions Financieel Advies B.V. opdracht verstrekt.

Opdracht

De overeenkomst tussen opdrachtgever en DekkerSolutions Financieel Advies B.V. zoals vastgelegd in de opdrachtbevestiging, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

Advies

Het analyseren van de financiële positie van opdrachtgever en het uitbrengen van een persoonlijk financieel advies.

Bemiddeling

Het begeleiden van opdrachtgever bij het tot stand brengen van een overeenkomst met een aanbieder van een financieel product.

Financieel product

Iedere hypotheek, verzekering, pensioenvoorziening, krediet, bancaire voorziening of ander financieel product waarop de Wet op het financieel toezicht (Wft) van toepassing is.

Aanbieder

Iedere bank, verzekeraar, kredietverstrekker, pensioenuitvoerder of andere financiële instelling waarmee opdrachtgever een overeenkomst aangaat.

Onderhoudsdienst

De dienstverlening die DekkerSolutions Financieel Advies B.V. na afronding van een opdracht aanbiedt, waaronder begrepen de periodieke hypotheekcheck en het beantwoorden van algemene vragen, voor zover omschreven in deze Algemene Voorwaarden.

Periodieke hypotheekcheck

Een kosteloze, globale beoordeling van de bestaande hypotheek die DekkerSolutions Financieel Advies B.V. eenmaal per drie jaar automatisch aanbiedt via haar CRM-systeem.

Schriftelijk

Onder schriftelijk wordt mede verstaan communicatie via e-mail, klantportaal, digitale ondertekening of andere elektronische communicatiemiddelen waarvan de inhoud duurzaam kan worden opgeslagen.

Werkdagen

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. is in beginsel bereikbaar en werkzaam van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen. Vakanties en eventuele afwijkende openingstijden worden vooraf bekendgemaakt via de website of andere digitale communicatiekanalen (Google Bedrijfsinformatie). Tijdens deze perioden kunnen reactietermijnen langer zijn.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachtbevestigingen, overeenkomsten en werkzaamheden van DekkerSolutions Financieel Advies

B.V.

2.2

De overeenkomst tussen opdrachtgever en DekkerSolutions Financieel Advies B.V. bestaat uit de opdrachtbevestiging (Document van Opdracht), deze Algemene Voorwaarden en de bij de opdracht verstrekte documenten. Bij aanvang van de dienstverlening ontvangt opdrachtgever in ieder geval de Algemene Voorwaarden, de Dienstenwijzer en Privacystatement. Voor zover wettelijk van toepassing ontvangt opdrachtgever tevens de Vergelijkingskaart. Bij strijdigheid prevaleert de opdrachtbevestiging, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

2.3

Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

2.4

De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

2.5

Deze Algemene Voorwaarden gelden mede ten behoeve van bestuurders, werknemers, waarnemers, zelfstandige opdrachtnemers, stagiaires en door DekkerSolutions Financieel Advies B.V. ingeschakelde derden.

2.6

Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen de betreffende bepaling vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling.

2.7

Indien de opdrachtbevestiging uitdrukkelijk afwijkt van deze Algemene Voorwaarden, prevaleert de opdrachtbevestiging uitsluitend voor het betreffende onderdeel.

Artikel 3 – Totstandkoming van de opdracht

3.1

Een opdracht komt tot stand zodra:

- opdrachtgever de opdrachtbevestiging schriftelijk of digitaal heeft geaccepteerd; of
- DekkerSolutions Financieel Advies B.V. met instemming van opdrachtgever feitelijk met de werkzaamheden is begonnen.

3.2

Iedere opdracht wordt uitsluitend aanvaard door DekkerSolutions Financieel Advies B.V. en niet door een individuele medewerker of adviseur.

3.3

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. bepaalt op welke wijze de werkzaamheden worden uitgevoerd en is gerechtigd werkzaamheden geheel of gedeeltelijk door een andere deskundige medewerker of een derde te laten verrichten.

3.4

Iedere opdracht wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

3.5

Mondelinge toezeggingen of uitslatingen van medewerkers binden DekkerSolutions Financieel Advies B.V. uitsluitend indien deze schriftelijk zijn bevestigd.

3.6

Indien een opdracht gezamenlijk door meerdere opdrachtgevers wordt verstrekt, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.

Artikel 4 – Reikwijdte van de dienstverlening

4.1

De omvang van de dienstverlening wordt bepaald door de opdrachtbevestiging.

4.2

Afhankelijk van de opdracht kan de dienstverlening onder meer bestaan uit:

- inventarisatie van de persoonlijke en financiële situatie;
- financiële planning;
- hypotheekadvies;
- advies over inkomensvoorzieningen;
- advies over overlijdensrisicoverzekeringen;
- advies over aanverwante financiële producten;
- bemiddeling;
- begeleiding bij de aanvraag van financiële producten;
- communicatie met aanbieders;
- beoordeling van offertes;
- begeleiding richting notaris;
- onderhoudsdiensten zoals omschreven in artikel 10.

4.3

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen omvat de dienstverlening niet:

- belastingaangiften;
- juridisch advies;
- notariële dienstverlening;
- estate planning;
- executele;
- vermogensbeheer;
- individueel beleggingsadvies;
- voortdurende monitoring van rentestanden;
- permanente controle van wet- en regelgeving;
- jaarlijkse financiële controles;
- automatische signalering van wijzigingen in de persoonlijke situatie van opdrachtgever.

4.4

Een financieel advies is gebaseerd op:

- de door opdrachtgever verstrekte informatie;
- de op dat moment geldende wet- en regelgeving;
- de op dat moment geldende fiscale regelgeving;
- de acceptatievoorwaarden van aanbieders;
- de op dat moment beschikbare producten;
- de actuele rentetarieven.

Een financieel advies is daarom altijd een momentopname.

4.5

Indien opdrachtgever werkzaamheden wenst die buiten de oorspronkelijke opdracht vallen, is sprake van een aanvullende opdracht waarop deze Algemene Voorwaarden eveneens van toepassing zijn.

4.6

Voor zover wettelijk van toepassing ontvangt opdrachtgever voorafgaand aan of bij het aangaan van de opdracht de Vergelijkingskaart. Hierin worden de aard van de dienstverlening, de wijze van adviseren en de gemiddelde tarieven toegelicht.

Artikel 5 – Verplichtingen van opdrachtgever

5.1 Verstrekken van informatie

Opdrachtgever verstrekt DekkerSolutions Financieel Advies B.V. tijdig alle gegevens, documenten en overige informatie die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor een zorgvuldige uitvoering van de opdracht. Deze verplichting geldt zowel voorafgaand aan de opdracht als gedurende de uitvoering daarvan.

5.2 Juistheid en volledigheid

Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, actualiteit en leesbaarheid van alle verstrekte gegevens en documenten. DekkerSolutions Financieel Advies B.V. mag bij de uitvoering van haar werkzaamheden uitgaan van de juistheid van de verstrekte informatie, tenzij er duidelijke aanwijzingen bestaan dat deze onjuist, onvolledig of tegenstrijdig is.

5.3 Medewerkingsplicht

Opdrachtgever verleent alle medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk is voor een tijdige en correcte uitvoering van de opdracht. Hieronder wordt onder meer verstaan:

- het tijdig aanleveren van gevraagde documenten;
- het beantwoorden van vragen;
- het tijdig verstrekken van aanvullende informatie;
- het verlenen van toestemming voor communicatie met derden indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht.

5.4 Meldplicht wijzigingen

Opdrachtgever stelt DekkerSolutions Financieel Advies B.V. onmiddellijk op de hoogte van wijzigingen die van invloed kunnen zijn op het advies of een lopende aanvraag. Hieronder vallen onder meer wijzigingen in:

- inkomen;
- dienstverband;
- ondernemingsresultaten;
- burgerlijke staat;
- samenwoning;
- echtscheiding;
- gezinsuitbreiding;
- arbeidsongeschiktheid;
- werkloosheid;
- pensioen;
- vermogen;
- schulden;
- fiscale positie;
- verblijfsstatus;

- aankoopprijs van de woning;
- verbouwingsplannen;
- BKR-registraties.

5.5 Controleplicht

Opdrachtgever controleert alle door DekkerSolutions Financieel Advies B.V. verstrekte documenten, waaronder berekeningen, adviezen, offertes, hypotheekoffertes, verzekeringspolissen en overige stukken, op juistheid en volledigheid. Eventuele onjuistheden dienen zo spoedig mogelijk schriftelijk te worden gemeld.

5.6 Gevolgen van onjuiste informatie

Indien achteraf blijkt dat opdrachtgever onjuiste, onvolledige of verouderde informatie heeft verstrekt, komen de gevolgen daarvan voor rekening en risico van opdrachtgever, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van DekkerSolutions Financieel Advies B.V.

Artikel 6 – Vergoeding en betaling

6.1

De vergoeding voor de dienstverlening wordt vastgelegd in de opdrachtbevestiging.

6.2

Alle bedragen zijn inclusief omzetbelasting, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

6.3

Facturen dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te zijn voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

6.4

Bij niet-tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim. DekkerSolutions Financieel Advies B.V. is in dat geval gerechtigd:

- de werkzaamheden op te schorten;
- wettelijke rente in rekening te brengen;
- buitengerechtelijke incassokosten te vorderen overeenkomstig de wettelijke regeling.

6.5

Indien werkzaamheden worden opgeschort wegens betalingsachterstand, komen alle daaruit voortvloeiende gevolgen, waaronder het verlopen van termijnen of aanbiedingen van derden, volledig voor rekening en risico van opdrachtgever.

6.6

Kosten van derden, waaronder onder meer notarissen, taxateurs, bouwkundig inspecteurs, NHG, het Kadaster, gemeenten en overige externe partijen, maken geen onderdeel uit van de overeengekomen vergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

6.7

Indien opdrachtgever de opdracht tussentijds beëindigt, blijft opdrachtgever de vergoeding verschuldigd voor de reeds verrichte werkzaamheden.

6.8

Wanneer een financiering, verzekering of ander financieel product uiteindelijk niet tot stand komt, terwijl DekkerSolutions Financieel Advies B.V. de overeengekomen advieswerkzaamheden heeft verricht, blijft de overeengekomen adviesvergoeding volledig verschuldigd.

Artikel 7 – Meerwerk en aanvullende werkzaamheden

7.1

De overeengekomen vergoeding is gebaseerd op de veronderstelling dat opdrachtgever de benodigde informatie volledig, juist, tijdig en in een bruikbare, overzichtelijke en goed leesbare vorm aanlevert.

7.2

Indien de door opdrachtgever verstrekte informatie of documentatie:

- onvolledig is;
 - onjuist is;
 - onderlinge tegenstrijdigheden bevat;
 - slecht leesbaar is;
 - meerdere versies van hetzelfde document bevat;
 - niet overeenkomt met informatie van derden;
 - bestaat uit foto's of scans van onvoldoende kwaliteit;
 - of anderszins van onvoldoende kwaliteit is om de opdracht zorgvuldig uit te voeren,
- is DekkerSolutions Financieel Advies B.V. gerechtigd aanvullende werkzaamheden te verrichten om de benodigde informatie te controleren, reconstrueren, aan te vullen of te verduidelijken.

7.3

Indien deze aanvullende werkzaamheden leiden tot een wezenlijke extra tijdsbesteding ten opzichte van de oorspronkelijke opdracht, is DekkerSolutions Financieel Advies B.V. gerechtigd deze werkzaamheden als meerwerk afzonderlijk aan opdrachtgever in rekening te brengen. Voor zover redelijk mogelijk wordt opdrachtgever hierover vooraf geïnformeerd.

7.4

Onder meerwerk wordt onder meer verstaan:

- reconstructie van inkomensgegevens;
- analyse van ondernemingscijfers;
- herstel van onvolledige dossiers;
- opvragen van ontbrekende documenten;
- verwerking van meerdere gewijzigde documentversies;
- aanvullende berekeningen als gevolg van gewijzigde informatie;
- extra gesprekken buiten de oorspronkelijke opdracht;
- spoedbehandeling op verzoek van opdrachtgever;
- aanvullende werkzaamheden als gevolg van wijzigingen tijdens het adviestraject.

7.5

Indien opdrachtgever ondanks herhaald verzoek geen of onvoldoende informatie verstrekt, is DekkerSolutions Financieel Advies B.V. gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten totdat de benodigde informatie is ontvangen. De hierdoor ontstane vertraging komt volledig voor rekening en risico van opdrachtgever.

Artikel 8 – Advies en bemiddeling

8.1

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. verricht haar werkzaamheden zorgvuldig, deskundig, onafhankelijk en overeenkomstig de op haar rustende wettelijke zorgplicht.

8.2

Een advies is gebaseerd op:

- de door opdrachtgever verstrekte informatie;
- de persoonlijke wensen en doelstellingen van opdrachtgever;
- de op het moment van adviseren geldende wet- en regelgeving;
- fiscale regelgeving;
- acceptatievoorwaarden van aanbieders;
- de op dat moment beschikbare financiële producten;
- actuele rentetarieven.

Een advies is daarom altijd een momentopname.

8.3

Wijzigingen in persoonlijke omstandigheden, inkomenssituatie, wetgeving, fiscale regelgeving, rentestanden of acceptatievoorwaarden kunnen ertoe leiden dat een eerder uitgebracht advies niet langer passend is. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk dergelijke wijzigingen tijdig aan DekkerSolutions Financieel Advies B.V. te melden.

8.4

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. spant zich in om voor opdrachtgever een passende oplossing te realiseren, maar kan niet garanderen dat een geldverstrekker, verzekeraar of andere aanbieder een aanvraag accepteert. De uiteindelijke acceptatie van een financieel product is uitsluitend voorbehouden aan de betreffende aanbieder.

8.5

Indien een aanbieder aanvullende informatie verlangt, begeleidt DekkerSolutions Financieel Advies B.V. opdrachtgever daarbij. Het tijdig aanleveren van deze informatie blijft de verantwoordelijkheid van opdrachtgever.

8.6

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, is de dienstverlening van DekkerSolutions Financieel Advies B.V. beperkt tot de in de opdrachtbevestiging omschreven werkzaamheden. Op de adviseur rust geen doorlopende verplichting om de financiële situatie van opdrachtgever na afronding van de opdracht actief te blijven volgen of om ongevraagd nieuw advies uit te brengen.

Artikel 9 – Financieringsaanvragen

9.1 Inspanningsverplichting

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. heeft ten aanzien van financieringsaanvragen, verzekeringsaanvragen en overige aanvragen een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

9.2 Beoordeling door derden

De beoordeling van een aanvraag is afhankelijk van derden, waaronder banken, verzekeraars, NHG, werkgevers, accountants, pensioenuitvoerders, taxateurs, notarissen en overheidsinstanties. DekkerSolutions Financieel Advies B.V. heeft geen invloed op de snelheid, inhoud of uitkomst van deze beoordelingen.

9.3 Acceptatie

De uiteindelijke beslissing over het accepteren van een aanvraag wordt uitsluitend genomen door de betreffende aanbieder. Aan een door DekkerSolutions Financieel Advies B.V. uitgebracht advies kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van de acceptatie van een financieel product.

9.4 Termijnen

Hoewel DekkerSolutions Financieel Advies B.V. zich inspant om aanvragen zo spoedig mogelijk af te

handelen, kan niet worden gegarandeerd dat vóór het verstrijken van contractuele termijnen duidelijkheid bestaat over de acceptatie.

9.5 Financieringsvoorbehoud

Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het bewaken van contractuele termijnen, waaronder het financieringsvoorbehoud. DekkerSolutions Financieel Advies B.V. zal opdrachtgever hierbij zoveel mogelijk ondersteunen, maar is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat termijnen verlopen.

9.6 Vertraging

Indien een aanvraag vertraging oploopt doordat opdrachtgever documenten niet tijdig aanlevert of wijzigingen niet direct meldt, komt deze vertraging volledig voor rekening en risico van opdrachtgever.

9.7 Intrekking van een aanvraag

Indien opdrachtgever besluit een aanvraag in te trekken nadat de advieswerkzaamheden grotendeels zijn afgerond, blijft de overeengekomen adviesvergoeding volledig verschuldigd.

Artikel 10 – Onderhoudsdiensten, nazorg en periodieke hypotheekcheck

10.1 Algemeen

Na afronding van de opdracht biedt DekkerSolutions Financieel Advies B.V. nazorg, voor zover dit onderdeel uitmaakt van de overeengekomen dienstverlening.

10.2 Onderhoudsdiensten

De aard, omvang en eventuele beperkingen van de nazorg worden nader omschreven in het aan opdrachtgever verstrekte adviesrapport en maken onderdeel uit van het adviesdossier.

Onder de onderhoudsdiensten kunnen onder meer vallen:

- het beantwoorden van algemene vragen;
- het verstrekken van een eerste toelichting op eerder verstrekte adviezen;
- het beantwoorden van eenvoudige vragen over via DekkerSolutions Financieel Advies B.V. afgesloten financiële producten;
- het aanbieden van een periodieke hypotheekcheck.

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, heeft de nazorg een beperkt karakter en ontstaat hierdoor geen doorlopende adviesrelatie of voortdurende zorgplicht.

10.3 Periodieke hypotheekcheck

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. biedt opdrachtgevers eenmaal per drie jaar automatisch een kosteloze hypotheekcheck aan via haar CRM-systeem. De periodieke hypotheekcheck vormt geen volledige financiële analyse, geen actualisatie van het oorspronkelijke advies en geen verplicht periodiek onderhoud van de hypotheek. Indien uit de hypotheekcheck blijkt dat een inhoudelijke beoordeling wenselijk is, zal daarvoor een nieuwe opdracht worden overeengekomen.

10.4 Eigen verantwoordelijkheid

Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor het tijdig melden van wijzigingen in zijn persoonlijke, financiële of fiscale situatie.

10.5 Geen doorlopende zorgplicht

Indien een inhoudelijke beoordeling, wijziging van een financieel product of een nieuw advies gewenst is, wordt daarvoor een afzonderlijke opdracht overeengekomen. DekkerSolutions Financieel Advies B.V. is niet verplicht:

- rentewijzigingen actief te volgen;

- fiscale wijzigingen individueel te beoordelen;
- wetswijzigingen automatisch te vertalen naar de persoonlijke situatie van opdrachtgever;
- pensioenontwikkelingen actief te monitoren;
- ongevraagd nieuw advies uit te brengen;
- periodiek contact op te nemen zonder dat hierover afspraken zijn gemaakt.

Artikel 11 – Communicatie en digitale dienstverlening

11.1

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. communiceert zoveel mogelijk digitaal via e-mail, klantportaal en andere elektronische communicatiemiddelen.

11.2

Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van een juist e-mailadres, telefoonnummer en overige contactgegevens.

11.3

Berichten die zijn verzonden naar de laatst door opdrachtgever opgegeven contactgegevens worden geacht te zijn ontvangen, tenzij opdrachtgever aannemelijk maakt dat dit redelijkerwijs niet het geval is geweest.

11.4

Opdrachtgever dient digitale documenten, offertes, adviezen en overige correspondentie na ontvangst zorgvuldig te controleren en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden.

11.5

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. is gerechtigd gebruik te maken van digitale ondertekening, digitale identificatie en beveiligde elektronische communicatie, mits deze voldoen aan de geldende wettelijke eisen.

Artikel 12 – Gebruik van kunstmatige intelligentie (AI)

12.1

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. kan gebruikmaken van toepassingen op basis van kunstmatige intelligentie (AI) ter ondersteuning van haar dienstverlening.

12.2

AI wordt uitsluitend ingezet als hulpmiddel ter ondersteuning van administratieve werkzaamheden, documentanalyse, kwaliteitscontrole, communicatie en adviesvoorbereiding.

12.3

Alle door AI gegenereerde informatie wordt vooraf beoordeeld door een medewerker of adviseur van DekkerSolutions Financieel Advies B.V. voordat deze onderdeel uitmaakt van een advies of aan opdrachtgever wordt verstrekt.

12.4

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de inhoud van haar dienstverlening en de uiteindelijke advisering aan opdrachtgever.

12.5

Bij het gebruik van AI worden passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie te beschermen overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel 13 – Privacy en persoonsgegevens

13.1

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht, het voldoen aan wettelijke verplichtingen en een zorgvuldige dienstverlening.

13.2

De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG en overige toepasselijke wet- en regelgeving.

13.3

Opdrachtgever verleent, voor zover noodzakelijk, toestemming voor het verwerken van persoonsgegevens ten behoeve van:

- het uitbrengen van een financieel advies;
- het aanvragen van financiële producten;
- communicatie met aanbieders;
- communicatie met notarissen, taxateurs, werkgevers, accountants, pensioenuitvoerders en overige betrokken partijen;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

13.4

Persoonsgegevens worden uitsluitend verstrekt aan derden indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht, op grond van een wettelijke verplichting of met toestemming van opdrachtgever.

13.5

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang of onrechtmatige verwerking.

13.6

Opdrachtgever heeft de wettelijke rechten op inzage, correctie, verwijdering, beperking van verwerking, overdraagbaarheid van gegevens en bezwaar, voor zover de wet daarin voorziet.

13.7

De actuele Privacystatement maakt integraal onderdeel uit van de dienstverlening en is beschikbaar via de website van DekkerSolutions Financieel Advies B.V.

Artikel 14 – Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

14.1

Voor zover DekkerSolutions Financieel Advies B.V. op grond van de Wwft kwalificeert als instelling, is zij verplicht cliëntenonderzoek uit te voeren.

14.2

Opdrachtgever verleent alle medewerking die noodzakelijk is voor het uitvoeren van dit cliëntenonderzoek.

14.3

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. kan opdrachtgever verzoeken aanvullende informatie of documenten te verstrekken ter vaststelling van identiteit, herkomst van vermogen of overige relevante gegevens.

14.4

Indien opdrachtgever onvoldoende medewerking verleent aan het cliëntenonderzoek, is DekkerSolutions Financieel Advies B.V. gerechtigd de dienstverlening op te schorten of de opdracht niet uit te voeren.

14.5

Voor zover de wet daartoe verplicht, kan DekkerSolutions Financieel Advies B.V. ongebruikelijke transacties melden bij de daarvoor aangewezen autoriteiten. Op grond van de Wwft mag hierover geen mededeling aan opdrachtgever worden gedaan indien de wet dit verbiedt.

Artikel 15 – Sanctiewetgeving en integriteit

15.1

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. handelt overeenkomstig de geldende sanctiewetgeving, integriteitsvoorschriften en overige toepasselijke regelgeving.

15.2

Indien uit wet- en regelgeving voortvloeit dat dienstverlening aan opdrachtgever niet is toegestaan, is DekkerSolutions Financieel Advies B.V. gerechtigd de dienstverlening op te schorten of te beëindigen.

15.3

Opdrachtgever verstrekt desgevraagd alle informatie die noodzakelijk is om aan deze wettelijke verplichtingen te voldoen.

Artikel 16 – Bewaartermijnen en dossierbeheer

16.1

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. bewaart dossiers gedurende de wettelijke bewaartermijnen en zolang dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige dienstverlening.

16.2

Na afloop van de wettelijke bewaartermijn kunnen dossiers worden vernietigd, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk is voorgeschreven of redelijkerwijs noodzakelijk is.

16.3

Digitale dossiers worden beveiligd opgeslagen met passende technische en organisatorische maatregelen.

16.4

Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het bewaren van verstrekte adviezen, offertes, polissen en overige documenten.

Artikel 17 – Aansprakelijkheid

17.1

Iedere aansprakelijkheid van DekkerSolutions Financieel Advies B.V. is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventueel van toepassing zijnde eigen risico.

17.2

Indien om welke reden dan ook geen uitkering plaatsvindt onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de voor de

betreffende opdracht in rekening gebrachte vergoeding, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

17.3

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat opdrachtgever onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie heeft aangeleverd.

17.4

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. is niet aansprakelijk voor beslissingen of acceptatievoorwaarden van banken, verzekeraars, pensioenuitvoerders of andere aanbieders.

17.5

Iedere aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of immateriële schade is uitgesloten, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid.

17.6

Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt indien deze niet binnen de wettelijke termijn schriftelijk aan DekkerSolutions Financieel Advies B.V. kenbaar is gemaakt.

Artikel 18 – Overmacht

18.1

Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid die buiten de redelijke invloedssfeer van DekkerSolutions Financieel Advies B.V. ligt en waardoor nakoming of uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

18.2

Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan:

- stroomstoringen;
- internetstoringen;
- storingen bij softwareleveranciers;
- uitval van cloudomgevingen;
- cyberaanvallen;
- ransomware;
- hacking;
- datalekken veroorzaakt door derden;
- uitval van banken of geldverstrekkers;
- pandemieën;
- epidemieën;
- overheidsmaatregelen;
- oorlog;
- terrorisme;
- natuurrampen;
- brand;
- langdurige ziekte van de behandelend adviseur;
- stakingen;
- vervoersproblemen.

18.3

Gedurende de periode van overmacht worden de verplichtingen van DekkerSolutions Financieel Advies B.V. opgeschort.

18.4

Indien de overmachtssituatie langdurig voortduurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade.

Artikel 19 – Klachten

19.1

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. hecht grote waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening en streeft naar een zorgvuldige & professionele dienstverlening. Indien opdrachtgever niet tevreden is over de dienstverlening, wordt opdrachtgever verzocht de klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar te maken.

19.2

Een klacht dient schriftelijk of per e-mail te worden ingediend en bevat ten minste:

- naam van opdrachtgever;
- datum;
- omschrijving van de klacht;
- de relevante feiten en omstandigheden;
- indien mogelijk de gewenste oplossing.

19.3

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. bevestigt de ontvangst van de klacht en zal zich inspannen deze binnen een redelijke termijn zorgvuldig te behandelen.

19.4

Het indienen van een klacht ontslaat opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen.

19.5

Indien een klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan opdrachtgever – voor zover wettelijk mogelijk en van toepassing – het geschil voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of aan de bevoegde rechter.

Artikel 20 – Beëindiging van de opdracht

20.1

Zowel opdrachtgever als DekkerSolutions Financieel Advies B.V. kan de overeenkomst schriftelijk beëindigen.

20.2

Indien opdrachtgever de overeenkomst tussentijds beëindigt, blijft de opdrachtgever gehouden de vergoeding te voldoen voor de werkzaamheden die reeds zijn verricht, alsmede voor reeds aangegane verplichtingen tegenover derden.

20.3

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien:

- opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie verstrekt;
- opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen niet nakomt;
- opdrachtgever onvoldoende medewerking verleent;
- sprake is van bedreiging, intimidatie of onbehoorlijk gedrag richting medewerkers;
- sprake is van fraude of een vermoeden daarvan;
- sprake is van witwassen of financiering van terrorisme;

- voortzetting van de dienstverlening strijdig zou zijn met wet- of regelgeving;
- een onafhankelijk en zorgvuldig advies redelijkerwijs niet langer mogelijk is.

20.4

Na beëindiging van de overeenkomst blijven de geldende bepalingen van de overeenkomst waaronder aansprakelijkheid, geheimhouding, intellectueel eigendom, betaling en toepasselijk recht onverminderd van kracht.

Artikel 21 – Intellectueel eigendom

21.1

Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot door DekkerSolutions Financieel Advies B.V. vervaardigde documenten, adviezen, rapporten, berekeningen, financiële plannen, modellen, presentaties, teksten, software, AI-prompts, werkwijzen en overige materialen berusten uitsluitend bij DekkerSolutions Financieel Advies B.V., tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

21.2

De door DekkerSolutions Financieel Advies B.V. verstrekte documenten zijn uitsluitend bestemd voor gebruik door opdrachtgever in het kader van de verstrekte opdracht en/of doel waarvoor deze zijn opgesteld.

21.3

Het is opdrachtgever niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming documenten geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen, openbaar te maken of commercieel te gebruiken, behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt.

Artikel 22 – Inschakeling van derden

22.1

Voor een zorgvuldige uitvoering van de opdracht kan DekkerSolutions Financieel Advies B.V. derden inschakelen. Hieronder kunnen onder meer vallen:

- notarissen;
- taxateurs;
- bouwkundige inspecteurs;
- accountants;
- fiscalisten;
- pensioenadviseurs;
- verzekeraars;
- geldverstrekkers;
- IT-dienstverleners;
- externe specialisten.

22.2

Bij de selectie van derden zal DekkerSolutions Financieel Advies B.V. de nodige zorgvuldigheid betrachten, die redelijkerwijs van een professioneel financieel dienstverlener mag worden verwacht.

22.3

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van zelfstandig opererende derden, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid bij de selectie van deze derden.

Artikel 23 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

23.1

Op alle rechtsverhoudingen tussen opdrachtgever en DekkerSolutions Financieel Advies B.V. is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

23.2

DekkerSolutions Financieel Advies BV beschikt over een interne klachtenprocedure. Indien opdrachtgever een klacht heeft over onze dienstverlening, verzoeken wij opdrachtgever deze klacht eerst aan ons kenbaar te maken, zodat wij de gelegenheid hebben de klacht zorgvuldig te onderzoeken en gezamenlijk tot een passende oplossing te komen. Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan opdrachtgever de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), waarbij DekkerSolutions Financieel Advies BV is aangesloten onder aansluitnummer 300.017614. Op de behandeling van klachten door Kifid zijn de op dat moment geldende reglementen van Kifid van toepassing. Geschillen die niet door Kifid worden behandeld of beslecht, dan wel geschillen waarvoor de wet of de toepasselijke regelgeving de gang naar de burgerlijke rechter openlaat, worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

Artikel 24 – Wijziging algemene voorwaarden en slotbepalingen

24.1

DekkerSolutions Financieel Advies B.V. is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen indien wet- en regelgeving, jurisprudentie, toezichtregels of gewijzigde bedrijfsomstandigheden daartoe aanleiding geven.

24.2

Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op nieuwe opdrachten vanaf de datum van inwerkingtreding. Bij doorlopende overeenkomsten zal opdrachtgever tijdig over wezenlijke wijzigingen worden geïnformeerd.

24.3

Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval een nieuwe bepaling overeenkomen die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

24.4

Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op de vermelde ingangsdatum en vervangen alle eerder door DekkerSolutions Financieel Advies B.V. gehanteerde algemene voorwaarden.

Versiehistorie

Versie	Datum	Omschrijving
2026.2	01-08-2026	Herziene en vastgestelde Algemene Voorwaarden, gebaseerd op structuur en inhoud versie 2026.1 (aanvullende bepalingen).
2026.1	01-01-2026	Vastgestelde Algemene Voorwaarden DekkerSolutions Financieel Advies B.V., gebaseerd op de structuur en inhoud versie 2025.