

Algemene voorwaarden

+31 (0)85 788 68 50 
info@mkbhypotheeken.nl 
www.mkbhypotheeken.nl 

NL67 INGB 070 960 7164 
874 67 658 
120 49 112 
300 018 485 

Inleiding

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle hypotheekdiensten en overige werkzaamheden die worden verricht door MKB Hypotheken B.V., evenals op alle overeenkomsten en rechtsverhoudingen die daaruit voortvloeien. Door gebruik te maken van onze dienstverlening verklaart u zich bekend en akkoord met deze voorwaarden.

Onze algemene voorwaarden zijn opgesteld om duidelijkheid te bieden over onze werkwijze, de wederzijdse rechten en verplichtingen, en om een transparante en betrouwbare samenwerking te waarborgen. Wij adviseren u deze voorwaarden zorgvuldig door te lezen. Heeft u vragen of wilt u nadere toelichting? Dan helpen wij u uiteraard graag verder.

MKB Hypotheken B.V. is een onafhankelijk financieel dienstverlener en bemiddelaar in hypotheek en aanverwante financiële producten. Wij beschikken over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en staan onder toezicht van de AFM. Onze dienstverlening richt zich op zowel zakelijke als particuliere relaties. Wij geloven in persoonlijke aandacht, deskundig advies en langdurige relaties, gebaseerd op vertrouwen, duidelijkheid en transparantie.

Artikel 1: Definities

1.1 Financiële Dienstverlener: MKB Hypotheken B.V., statutair gevestigd te Veenendaal, aan de Stationsstraat 78, hierna te noemen: "MKB Hypotheken", kamer van koophandel nummer 87467658.

1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon aan wie MKB Hypotheken een offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie hij een overeenkomst heeft gesloten.

1.3 Opdrachtnemer: MKB Hypotheken.

1.4 Opdracht: de door Opdrachtgever aan MKB Hypotheken verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een Financieel Product.

1.5 Financieel Product: de hypotheek, verzekering, spaarrekening, het krediet of beleggingsobject, dan wel andere als zodanig in de zin van artikel 1:1 WFT aangewezen producten, waarover MKB Hypotheken zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan MKB Hypotheken op verzoek van Opdrachtgever zal bemiddelen.

1.6 Aanbieder: de partij bij wie het Financieel Product wordt afgesloten.

Artikel 2: Opdracht

2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en MKB Hypotheken wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat MKB Hypotheken een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. MKB Hypotheken is bevoegd om opdrachten zonder opgave van reden te weigeren, ook nadat voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan Opdrachtgever is verstuurd.

2.2 Alle aan MKB Hypotheken verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met MKB Hypotheken en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde, bij MKB Hypotheken werkzame persoon zal worden uitgevoerd.

2.3 Aan MKB Hypotheken verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van MKB Hypotheken, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.

2.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door MKB Hypotheken opgegeven termijnen waarbinnen verstrekte Opdracht zal worden uitgevoerd, nimmer te beschouwen als fatale termijn. Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van alle voor MKB Hypotheken werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien deze niet meer voor MKB Hypotheken werkzaam zijn.

2.5 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar Opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod, of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door MKB Hypotheken zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van aanbieder en adviezen van MKB Hypotheken

3.1 Door MKB Hypotheken namens een Aanbieder aan Opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Aanbieder.

3.2 Aan door MKB Hypotheken gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van Opdrachtgever, kan Opdrachtgever geen rechten ontlenen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen.

3.3 Door MKB Hypotheken aan Opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan MKB Hypotheken een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

Artikel 4: Communicatie

4.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan MKB Hypotheken heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht MKB Hypotheken heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen. Opdrachtgever kan bij spoed telefonisch contact opnemen met MKB Hypotheken.

4.2 Algemene, al dan niet op internet, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever, door MKB Hypotheken verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door MKB Hypotheken gegeven advies in het kader van een aan hem verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van MKB Hypotheken het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.

4.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan MKB Hypotheken heeft bekend gemaakt, mag MKB Hypotheken erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

Artikel 5: Inschakeling derden

5.1 Het is MKB Hypotheken toegestaan om bij de uitvoering van de verstrekte opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden zullen gemoeide kosten worden doorbelast aan opdrachtgever.

5.2 Voor zover MKB Hypotheken bij de uitvoering van de aan hem verstrekte Opdracht gebruik moet maken van door externe adviseurs opgestelde adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc., zal daarbij zoveel mogelijk van tevoren overleg met Opdrachtgever zijn en bij de selectie van de betreffende derde(n) de nodige zorgvuldigheid in acht worden genomen. MKB Hypotheken is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

5.3 MKB Hypotheken is, op gelijke wijze als voor zijn eigen werknemers, verantwoordelijk voor de uitvoering van de aan hem verstrekte Opdracht ingeschakelde derden, die niet zijn aan te merken als externe adviseur in de zin van het hiervoor in artikel 5.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

Artikel 6: Honorarium en betaling

6.1 Voor de Opdracht is de Opdrachtgever aan MKB Hypotheken een vergoeding verschuldigd overeenkomstig de bij MKB Hypotheken gebruikelijke tarieven en werkwijzen, zoals aan de Opdrachtgever nader bekend is en/of zal worden gemaakt. De vergoeding kan geheel of gedeeltelijk deel uitmaken van een door een financiële instelling, anders dan MKB Hypotheken in rekening te brengen bedrag. Het is mogelijk dat de Opdrachtgever besluit om een Opdracht tussentijds op te zeggen. In dat geval is de Opdrachtgever MKB Hypotheken een vergoeding verschuldigd op basis van verrichte werkzaamheden.

6.2. Betaling van de vergoeding zoals bedoeld in artikel 6.1 vindt plaats middels een i-deal betaling en/of een factuur die door MKB Hypotheken aan de Opdrachtgever wordt verstrekt.

6.3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. MKB Hypotheken is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het accepteren van de Opdracht stijgingen voordoen in overige kosten die voor de uitvoering van de Opdracht nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van MKB Hypotheken beïnvloeden.

6.4 In het geval MKB Hypotheken werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Opdrachtgever moet worden voldaan alvorens MKB Hypotheken start met de uitvoering van de Opdracht.

6.5 Facturen van MKB Hypotheken dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door MKB Hypotheken voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.

6.6 Indien Opdrachtgever de door hem wegens afgesloten verzekeringen te betalen premies niet tijdig betaalt, kan de Aanbieder de dekking onder de verzekering opschorten in geval van schade weigeren deze te vergoeden. Indien de premie- en/of rentebetalingen betrekking hebben op een afgesloten hypotheek, kan de Aanbieder bovendien besluiten tot executoriale verkoop van de onroerende zaak over te gaan. MKB Hypotheken is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever. Het in de premie begrepen honorarium zal als afzonderlijke vordering op de Opdrachtgever blijven bestaan en als zodanig alsnog apart in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

6.7 Verrekening door Opdrachtgever van door MKB Hypotheken voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen met een door Opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door Opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door MKB Hypotheken uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

6.8 Alle door de aanbieder bij MKB Hypotheken in rekening gebrachte kosten, zoals administratiekosten of afkoopkosten, zullen onverminderd worden doorbelast aan de Opdrachtgever.

6.9 Indien opdrachtgever de door MKB Hypotheken in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal MKB Hypotheken een betalingsherinnering en een aanmaning versturen naar het bij MKB Hypotheken bekend zijnde adres. Indien betaling dan alsnog uitblijft, zal MKB Hypotheken een ingebrekestelling met laatste betaalmogelijkheid zenden. De buitengerechtelijke kosten conform Wet Incassokosten worden berekend.

6.10 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

6.11 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever naar het oordeel van MKB Hypotheken daartoe aanleiding geeft, is MKB Hypotheken bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid over zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

Artikel 7: Informatie van opdrachtgever

7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan MKB Hypotheken die nodig is voor een correcte uitvoering van de verstrekte Opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie, de bedrijfsbestemming, de bedrijfsomvang, het voorraadbeheer enz. van Opdrachtgever, dat Opdrachtnemer zijn adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

7.2 MKB Hypotheken kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.

7.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van MKB Hypotheken zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is MKB Hypotheken bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht.

7.4 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan MKB Hypotheken verschaft informatie. Indien het niet tijdig, onjuist of onvolledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat MKB Hypotheken meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, belast MKB Hypotheken het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan Opdrachtgever.

7.5 Indien achteraf blijkt dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan MKB Hypotheken de Opdracht heeft uitgevoerd, kan de Aanbieder op grond van diens (algemene) polisvoorwaarden gerechtigd zijn om de verzekering of het krediet (met onmiddellijke ingang) te beëindigen, dan wel gerechtigd zijn om te besluiten niet tot vergoeding van geleden schade over te gaan.

7.6 Wij zijn wettelijk verplicht cliëntenonderzoek te verrichten. Als u benodigde informatie niet verstrekt, kunnen wij de dienstverlening opschorten of beëindigen.

Artikel 8: Aansprakelijkheid van MKB Hypotheken

8.1 Iedere aansprakelijkheid van MKB Hypotheken alsmede van haar bestuurders en werknemers en de door MKB Hypotheken bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van MKB Hypotheken wordt uitgekeerd, inclusief het door MKB Hypotheken te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

8.2 In het geval de in artikel 8.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van MKB Hypotheken in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van MKB Hypotheken alsmede van haar bestuurders, werknemers en de door MKB Hypotheken bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal het totaal van het, ter zake de Opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan de Opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium.

Indien MKB Hypotheken geen honorarium voor dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van MKB Hypotheken beperkt tot de door de Aanbieder aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie.

8.3 De uitvoering van de verstrekte Opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor Opdrachtgever geen rechten ontleen.

8.4 MKB Hypotheken is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat door de Opdrachtgever verstrekte inlichtingen.

8.5 MKB Hypotheken is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door MKB Hypotheken gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door MKB Hypotheken kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.

8.6 MKB Hypotheken is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan MKB Hypotheken verzonden (email)berichten MKB Hypotheken niet hebben bereikt.

8.7 MKB Hypotheken is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat de Opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies en/of renten voor door hem, na bemiddeling van MKB Hypotheken, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.

8.8 MKB Hypotheken is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken.

8.9 MKB Hypotheken is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de Aanbieder er niet of niet tijdig voor zorg draagt dat de voor het passeren van de hypotheekakte benodigde stukken gereed zijn en/of de geldmiddelen niet of tijdig bij de notaris in depot staan.

8.10 In het geval MKB Hypotheken adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uitmaakt, verschaft MKB Hypotheken een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. MKB Hypotheken is nimmer aansprakelijk voor schade tijdens Opdrachtgever of derden, die direct of indirect voortvloeit uit een (tegenvallende) waardeontwikkeling van financiële producten en/of (het tegenvallen van) resultaat, rendement, rentabiliteit e.d. van financiële producten. Voorts is MKB Hypotheken niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige Aanbieder, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.

8.11 Het in artikel 8.10 bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van MKB Hypotheken voor schade welke veroorzaakt is door opzet of bewuste roekeloosheid.

8.12 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met MKB Hypotheken indien MKB Hypotheken zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens Opdrachtgever te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door Opdrachtgever te worden nagekomen.

Artikel 9: Overmacht

9.1 MKB Hypotheken is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van MKB Hypotheken ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

9.2 Een tekortkoming in de naleving van een verplichting van MKB Hypotheken geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor haar risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door derden of alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van MKB Hypotheken kan worden gevergd.

Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens

10.1 Door Opdrachtgever aan MKB Hypotheken verstrekte persoonsgegevens zullen door MKB Hypotheken niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht of door haar aan de Opdrachtgever te verzenden mail e.d., behoudens voor zover MKB Hypotheken op grond van de wet of openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.

10.2 Marketing gebeurt alleen op basis van toestemming of gerechtvaardigd belang (met opt-out).

10.3 Meer informatie over hoe wij persoonsgegevens verwerken, bewaartermijnen, uw rechten en ons gebruik van verwerkers staat in onze privacyverklaring op de website.

Artikel 11. Gebruik van kunstmatige intelligentie (AI)

MKB Assurantiehuis B.V. kan, voor zover van toepassing, gebruikmaken van systemen die kunstmatige intelligentie (AI) toepassen ter ondersteuning van haar dienstverlening.

Eventuele AI-toepassingen worden zorgvuldig ingezet en waar nodig beoordeeld door een adviseur. MKB Assurantiehuis B.V. is niet aansprakelijk voor onvolledige of onjuiste resultaten die direct uit AI-systemen voortkomen, tenzij sprake is van opzet of grove schuld. Bij verwerking van persoonsgegevens via AI-toepassingen handelt MKB Assurantiehuis B.V. conform de AVG en haar privacyverklaring.

Artikel 12: Klachteninstituut

12.1 MKB Hypotheken is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.018485. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever voor bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.

12.2 MKB Hypotheken conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies.

Artikel 13: Verval van rechten

13.1 Klachten met betrekking tot door MKB Hypotheken verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte bedragen, dienen, op straffe van verval van recht, schriftelijk en binnen 60 dagen nadat Opdrachtgever de stukken, informatie of factuur waarop zijn klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door hem geconstateerde tekortkoming in de prestatie van MKB Hypotheken, te worden ingediend bij MKB Hypotheken. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.

13.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door MKB Hypotheken verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

Artikel 14: Diversen

14.1 Op alle door MKB Hypotheken uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.

14.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen MKB Hypotheken en Opdrachtgever gemaakte afspraken afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden MKB Hypotheken slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen MKB Hypotheken en Opdrachtgever zijn overeengekomen.

14.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.

14.4 MKB Hypotheken is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval MKB Hypotheken tot tussentijdse wijziging overgaat, stelt zij Opdrachtgever daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. Opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden bezwaar te maken. Alsdan treden partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Indien Opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen bezwaar maakt beheersen deze vanaf de door MKB Hypotheken genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.

14.5 Voor zover Opdrachtgever consument is, gelden dwingendrechtelijke consumentenbepalingen. Bij strijdigheid prevaleert het consumentenrecht.

Artikel 15: Klachtenprocedure

Als u een klacht heeft dan zal MKB Hypotheken er alles aan doen om deze zo goed mogelijk op te lossen. U kunt uw klacht mondeling, per brief of e-mail kenbaar maken. Van elke klacht maakt MKB Hypotheken een apart dossier.

Bevestiging

Binnen 48 uur na de door u ingediende klacht krijgt u van mij een ontvangstbevestiging met de toezegging, dat uw bezwaar door mij in behandeling is genomen.

Hierin is opgenomen:

- De datum waarop MKB Hypotheken de klacht heeft ontvangen;
- Korte omschrijving van de inhoud van de klacht;
- Wijze waarop MKB Hypotheken de klacht gaat onderzoeken;
- Termijn waarop MKB Hypotheken verwacht dat er nader contact met u zal worden opgenomen.

MKB Hypotheken streeft ernaar om binnen maximaal drie weken met een inhoudelijke reactie te komen. De wijze waarop u contact met MKB Hypotheken op kunt nemen voor verdere informatie over de klacht. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Als u financiële schade hebt geleden door een fout van MKB Hypotheken dan schakelt MKB Hypotheken haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering in. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de verzekeraar.

Beoordeling

Binnen 3 weken na ontvangst van uw klacht neemt MKB Hypotheken contact met u op om tot een acceptabele oplossing te komen. Bij voorkeur in een persoonlijk gesprek, maar desgewenst ook per brief of e-mail. Het kan zijn dat daarna verder overleg nodig is om samen tot overeenstemming te komen. Als we er toch niet uitkomen en u bent niet tevreden met de door MKB Hypotheken aangedragen oplossing, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

De gegevens van het Kifid:

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
www.kifid.nl