

# Algemene voorwaarden

## Zorgeloosch B.V.

### Artikel 1 Algemeen

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
  - opdrachtgever: de natuurlijke persoon (of personen) die aan opdrachtnemer opdracht heeft of hebben gegeven tot het verrichten van werkzaamheden in het kader van de tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst van dienstverlening. De opdrachtgever wordt in dit document “Cliënt” genoemd;
  - opdrachtnemer: een werknemer of mediator die in loondienst of op een andere wijze is verbonden aan Zorgeloosch B.V. gevestigd te Nijkerk ingeschreven bij de KvK onder nummer 37120192, dan wel een aan haar gelieerde onderneming of franchisevestiging, hierna te noemen “Zorgeloosch”.
  - Onder opdracht wordt verstaan de (mondelinge) overeenkomst van opdracht waarbij Cliënt als opdrachtgever aan Zorgeloosch als opdrachtnemer de opdracht geeft tot dienstverlening;
  - Onder dienstverlening worden de volgende producten verstaan:
    - o Financieel advies, alle werkzaamheden die Zorgeloosch ten behoeve en in opdracht van de Cliënt verricht op het gebied van de bemiddeling inzake de (mogelijke) levering van financiële producten en/of diensten door een financiële instelling anders dan Zorgeloosch aan Cliënt.
    - o Scheidingsbemiddeling, alle werkzaamheden die Zorgeloosch ten behoeve en in opdracht van de Cliënt verricht op het gebied van de beëindiging van een huwelijk, ontbinding van een geregistreerd partnerschap of de beëindiging van een samenleving
    - o Zorgeloosch Scheiden, financieel advies gecombineerd met een scheidingsbemiddelingstraject.

In onderling overleg kunnen ook andere diensten worden geleverd. De inhoud van de dienstverlening wordt dan in onderling overleg afgesproken met de Cliënt.

  - Op alle overeenkomsten tussen Cliënt en Zorgeloosch is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

### Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden maken integraal en onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst van dienstverlening.
2. Van deze voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts van kracht indien en voor zover Zorgeloosch deze uitdrukkelijk en voorafgaand schriftelijk aan Cliënt heeft bevestigd.

### Artikel 3 Gegevens en informatie

1. Zorgeloosch is slechts gehouden tot (verdere) uitvoering van de opdracht indien Cliënt alle door Zorgeloosch verlangde gegevens en informatie, in de vorm en op de wijze als door Zorgeloosch gewenst, heeft verstrekt.
2. Cliënt is gehouden Zorgeloosch onverwijld volledig te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.
3. Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Zorgeloosch verstrekte gegevens en informatie.
4. Indien de door Cliënt verschafte informatie niet tijdig wordt verstrekt, niet deugdelijk of niet volledig is, is Zorgeloosch gerechtigd de dienstverlening op te schorten.

#### **Artikel 4 Geheimhouding**

1. Behoudens verplichtingen tot openbaarmaking van bepaalde gegevens die de wet, dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op haar legt, is Opdrachtnemer tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de werkzaamheden zijn betrokken, verplicht tot geheimhouding van alle informatie die haar in het kader van de (echt)scheidingsprocedure kenbaar is geworden.

#### **Artikel 5 Verwerking gegevens**

1. Zorgeloosch zal de door of namens Cliënt verschafte gegevens en informatie behandelen conform hetgeen hieromtrent is bepaald in de Algemene verordening gegevensbescherming.
2. Zorgeloosch is, indien zij voor zichzelf optreedt in een (gerechtelijke) procedure, gerechtigd de door of namens Cliënt verschafte gegevens en informatie alsmede andere gegevens en informatie waarvan zij bij de uitvoering van de opdracht kennis heeft genomen aan te wenden voor zover deze naar haar redelijk oordeel van belang kunnen zijn.
3. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Zorgeloosch is het Cliënt niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Zorgeloosch openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit of geschiedt ter inwinning van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende werkzaamheden van Zorgeloosch.

#### **Artikel 6 Uitvoering van de opdracht**

1. Zorgeloosch bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de dienstverlening wordt uitgevoerd. Daarbij geldt dat de werkzaamheden worden verricht door medewerkers en franchisenemers van Zorgeloosch. Daarnaast kunnen de werkzaamheden ook door externe partijen worden uitgevoerd waarmee Zorgeloosch een samenwerking heeft.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd om de werkzaamheden, zoals mediation, in het kader van scheidingsbemiddeling te laten verrichten door een derde. Cliënt sluit een rechtstreekse mediationovereenkomst met de mediator. Cliënt betaalt de verschuldigde vergoeding aan de Opdrachtnemer.
3. Zorgeloosch zal de dienstverlening naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren.
4. Termijnen waarbinnen de dienstverlening dient te zijn voltooid zijn slechts fatale termijnen indien dat schriftelijk is overeengekomen. Zorgeloosch is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor het bewaken van termijnen in overeenkomsten waarbij Cliënt partij is, zoals termijnen van ontbindende voorwaarden in een koop-/aanneemovereenkomst.
5. De door financiële instellingen gedane offertes en aanbiedingen die door Zorgeloosch aan de Cliënt worden overhandigd zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling.
6. Cliënt kan geen rechten ontlenen aan berekeningen en/of documenten die door Zorgeloosch ten behoeve van Cliënt worden vervaardigd. Deze berekeningen en/of documenten kunnen onder andere betrekking hebben op de kosten van een financieel product, de doorwerking daarvan in de maandlasten van Cliënt, eventuele fiscale gevolgen alsmede de gevolgen van het zich voordoen van omstandigheden zoals arbeidsongeschiktheid of overlijden. Al deze berekeningen zijn voorlopig en indicatief en kunnen tussentijds wijzigen als gevolg van wijzigingen in rentes en/of premies danwel anderszins.
7. De door Zorgeloosch uitgevoerde werkzaamheden komen tot stand op basis van de alsdan beschikbare kennis en de alsdan geldende wet- en regelgeving. Zorgeloosch kan er niet voor instaan dat adviezen in een later stadium mogelijk niet meer conform de op dat moment geldende relevante wet- en regelgeving is.

## Artikel 7 Vergoeding

1. Bij het aangaan van de overeenkomst wordt in principe uitgegaan van een vast tarief voor de uitvoering van de opdracht. De hoogte het tarief is afhankelijk van de complexiteit van de opdracht. Voor het aangaan van de overeenkomst wordt de complexiteit zoveel mogelijk in kaart gebracht op basis waarvan het tarief wordt vastgesteld. Mocht tijdens het uitvoeren van de opdracht blijken dat er één of meerdere complexiteiten zijn die bij aanvang van de opdracht nog niet bekend waren dan wordt een aanvullende vergoeding in rekening gebracht. Bovendien is het aantal gesprekken, tenzij bij aanvang van de opdracht anders overeengekomen, bij een regulier scheidingsbemiddelingstraject gemaximeerd op 6 gesprekken van maximaal 90 minuten per gesprek (inclusief het kennismakingsgesprek). Mochten meer gesprekken nodig zijn dan wordt dit aanvullend in rekening gebracht. Deze aanvullende kosten worden voor uitvoering van de extra gesprekken met Cliënt besproken.
2. Indien de Cliënt uit twee personen bestaat, dan zijn beide personen hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de verschuldigde vergoeding. Over de verdeling van de kosten maken de Cliënten in onderling overleg afspraken.
3. Betalingen dienen te worden verricht binnen de termijn die vermeld is op de overeenkomst van opdracht en/of factuur. In andere gevallen gelden de volgende voorwaarden:
  - Indien geen concrete termijn is opgenomen of als het gaat om een annulering of tussentijdse beëindiging van de opdracht (zoals genoemd in artikel 10 van deze algemene voorwaarden) dan dient betaling te geschieden binnen 14 dagen te rekenen vanaf de dag van verzending van de factuur.
  - Indien is afgesproken dat de factuur wordt voldaan bij de aktepassering bij de notaris en het traject duurt langer dan één jaar gerekend na het sluiten van de overeenkomst van opdracht dan dient de factuur tussentijds te worden voldaan en uiterlijk binnen twee weken na afloop van dat jaar.
  - Indien is afgesproken dat de factuur wordt voldaan bij de afronding van de scheiding dan dient betaling voor ondertekening van het convenant, vaststellingsovereenkomst en/of ouderschapsplan te zijn gedaan. Indien het scheiden traject langer duurt dan één jaar na het sluiten van de overeenkomst van opdracht dan dient de factuur tussentijds te worden voldaan en uiterlijk binnen twee weken na afloop van dat jaar.
4. Indien de Opdrachtnemer genoodzaakt is invorderingsmaatregelen ter incassering van haar vordering te treffen jegens Cliënt, dan komen alle kosten hiervan voor rekening van Cliënt.

## Artikel 8 Klachten

1. Een klacht met betrekking tot de dienstverlening of de vergoeding dient op straffe van verval van alle aanspraken binnen 30 dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover Cliënt klaagt, dan wel, indien Cliënt aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, binnen 30 dagen na de ontdekking van het gebrek, schriftelijk aan Zorgeloosch te worden kenbaar gemaakt.
2. Een klacht schort de betalingsverplichting van Cliënt niet op, behoudens voor zover Zorgeloosch aan Cliënt vooraf en schriftelijk te kennen heeft gegeven dat hij de klacht gegrond acht.
3. In geval van een terecht uitgebrachte klacht heeft Zorgeloosch de keuze tussen aanpassing van de in rekening gebrachte vergoeding, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de desbetreffende werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie van de door Cliënt reeds betaalde vergoeding naar evenredigheid.
4. Klachten met betrekking tot de dienstverlening van Zorgeloosch dienen telefonisch en/of schriftelijk bij de behandelend adviseur of de behandelend scheidingsbemiddelaar gemeld te worden. Cliënt kan zijn klacht sturen naar Zorgeloosch, Postbus 2208, 3800 CE Amersfoort. Zorgeloosch zal een dergelijke klacht met gebruik van de bij haar geldende klachtenregeling behandelen.

5. Bij een klacht die ziet op het financieel advies kan de klacht worden voorgelegd aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening, dan wel de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, beiden verbonden aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Hiervoor gelden de voorwaarden die zijn opgesteld door het klachteninstituut.
6. Bij een klacht die ziet op het scheidingsbemiddelingstraject kan de Cliënt de klacht rechtsreeks kenbaar maken aan de mediator. Indien de klacht niet kan worden opgelost dan kan de Cliënt de klacht melden aan de opdrachtnemer. De klachtfunctionaris van opdrachtnemer zal dan de klacht verder coördineren. Indien de werkzaamheden zijn uitgevoerd door een mediator die als MfN-registermediator staat ingeschreven dan staat het de Cliënt vrij om de klacht voor te leggen aan de Stichting Kwaliteit Mediators. Hierop zijn de voorwaarden van toepassing die door de Stichting Kwaliteit Mediators worden gehanteerd.

### **Artikel 9 Annulering en tussentijdse beëindiging van de opdracht**

1. Voor wat betreft het scheidingsbemiddelingstraject eindigt dit op het moment dat de (echt)scheiding is ingeschreven in de registers van de burgerlijke stand, dan wel na eindgesprek of verzending van een beëindigingsbrief door Opdrachtnemer. Voor wat betreft het financieel advies geldt dat de dienst eindigt op het moment dat de woonoplossing die opdrachtnemer en opdrachtgever hebben afgesproken is gerealiseerd, in beginsel is dat het moment dat de benodigde notariële akte wordt gepasseerd bij de notaris maar het eindigt tevens door de ontvangst van de beëindigingsbrief van de Opdrachtnemer.
2. Indien een opdracht voortijdig wordt beëindigd, dan blijft Cliënt verplicht tot betaling van een vergoeding. In de overeenkomst van opdracht wordt een onderscheid gemaakt tussen het hypotheekadvies en de scheidingsbemiddeling. Per onderdeel wordt de vergoeding vastgesteld. De hoogte van de vergoeding is afhankelijk van welke werkzaamheden reeds zijn verricht. Per verrichte werkzaamheid wordt een percentage van de opdrachtwaarde in rekening gebracht. Het gaat dan om een percentage van de opdrachtwaarde zoals overeengekomen in de overeenkomst van opdracht (inclusief BTW). Deze percentages worden bij elkaar opgeteld en het totaal daarvan vormt het annuleringsbedrag.
3. De vergoeding voor het hypotheekadviestraject wordt als volgt berekend:
  - Voor het opstarten van het dossier wordt 10% van de opdrachtwaarde in rekening gebracht.
  - Op het moment dat een eerste hypotheekberekening is gemaakt dan wordt 20% van de opdrachtwaarde in rekening gebracht.
  - Op het moment dat een tweede gesprek heeft plaatsgevonden (te rekenen na het kennismakingsgesprek) met de hypotheek adviseur, dan wordt 20% van de opdrachtwaarde in rekening gebracht.
  - Op het moment dat minimaal de helft van de documenten die benodigd zijn voor het hypotheek advies zijn verzameld, wordt 10% van de opdrachtwaarde in rekening gebracht.
  - Indien een hypotheekofferte is aangevraagd dan wordt 20% van de opdrachtwaarde in rekening gebracht.
  - Op het moment dat een hypotheekofferte is ondertekend dan wordt 10% van de opdrachtwaarde in rekening gebracht.
  - Op het moment dat een geldverstrekker finaal akkoord heeft gegeven dan wordt 10% van de opdrachtwaarde in rekening gebracht.
4. De vergoeding voor het scheidingsbemiddelingstraject wordt als volgt berekend:
  - Voor het opstarten van het dossier door de bemiddelaar wordt 10% van de opdrachtwaarde in rekening gebracht.
  - Op het moment dat een inventarisatiegesprek heeft plaatsgevonden door de bemiddelaar wordt 20% van de opdrachtwaarde in rekening gebracht.
  - Op het moment dat een alimentatieberekening is gemaakt, wordt 15% van de opdrachtwaarde in rekening gebracht.

- Op het moment dat een volledige (concept) versie van het convenant en/of ouderschapsplan is opgesteld of er hebben 3 of meer mediationgesprekken (exclusief kennismakingsgesprek) plaatsgevonden dan wordt 30% van de opdrachtwaarde in rekening gebracht.
- Op het moment dat de juridische afdeling van Zorgeloosch de juridische documenten heeft beoordeeld dan wordt 10% van de opdrachtwaarde in rekening gebracht.
- Indien het dossier is behandeld door de advocaat dan wordt 10% van de opdrachtwaarde in rekening gebracht.
- Indien het dossier is ingediend bij de rechtbank dan wordt 5% van de opdrachtwaarde in rekening gebracht.

## Artikel 10 Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Zorgeloosch is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Zorgeloosch wordt uitgekeerd, inclusief een te dragen eigen risico.
  1. Indien de in lid 1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering geen dekking biedt, is de aansprakelijkheid van Zorgeloosch voor een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht alsmede voor een onrechtmatige daad beperkt tot het bedrag dat Zorgeloosch als vergoeding van de Cliënt heeft ontvangen en/of nog dient te ontvangen ter zake van de werkzaamheden waarop de schadeveroorzakende gebeurtenis betrekking heeft of waarmee deze verband houdt, met een maximum van tienduizend euro (€10.000,-).
  2. Zorgeloosch is jegens Cliënt in alle gevallen uitsluitend aansprakelijk voor een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht voor zover de tekortkoming bestaat in het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop bij de uitvoering van de opdracht mag worden vertrouwd. Zorgeloosch is evenwel niet aansprakelijk voor:
    - A. bij Cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door Cliënt aan Zorgeloosch of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van Cliënt;
    - B. bij Cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Zorgeloosch ingeschakelde hulppersonen (werknemers van Zorgeloosch daaronder niet begrepen);
    - C. bij Cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van het niet, niet tijdig of niet volledig voldoen door Cliënt aan verplichtingen die aan hem worden opgelegd door financiële instellingen anders dan Zorgeloosch, waaronder uitdrukkelijk begrepen de betaling van rente en/of premies;
    - D. bij Cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van resultaten welke worden behaald op beleggingen in verband met een door de Cliënt afgesloten (hypotheclair) product;
    - E. bij Cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van andere financiële instellingen dan Zorgeloosch, ook indien deze door Zorgeloosch zijn ingeschakeld;
    - F. bij Cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van fouten in door Zorgeloosch gebruikte software of computerprogrammatuur;
    - G. bij Cliënt of derden ontstane schade als gevolg van het verlopen van termijnen, opgenomen in overeenkomsten waarbij Cliënt partij is;
    - H. bij Cliënt of derden ontstane indirecte- of gevolgschade.
  3. De in het vorige lid van dit artikel vermelde uitsluitingen van de aansprakelijkheid van Zorgeloosch gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Zorgeloosch.
  4. Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen twaalf maanden nadat Cliënt de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken bij Zorgeloosch te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalft.

5. Iedere aansprakelijkheid m.b.t. de activiteiten voor de dienst scheidingsbemiddeling is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de franchisenemer van 2Divorce wordt uitbetaald. In geval - om welke reden dan ook - geen uitkering krachtens bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van het door de Cliënt c.q. Cliënt ter zake van de betreffende opdracht aan 2Divorce verschuldigde en voldane honorarium beperkt. Deze beperking van aansprakelijkheid geldt niet voor zover schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van 2Divorce. Desgevraagd worden over de gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering inlichtingen verschaft.

#### **Artikel 11 Vervaltermijn**

1. Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten van Cliënt, uit welken hoofde ook jegens Zorgeloosch in verband met het verrichten van werkzaamheden door Zorgeloosch, in ieder geval na één jaar na het moment waarop Cliënt bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten.

#### **Artikel 12 Overmacht**

1. Zorgeloosch is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Zorgeloosch redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Zorgeloosch ontstane wijzigingen in de bij het aangaan van de opdracht bestaande omstandigheden. Onder overmacht dient mede, maar niet uitsluitend te worden verstaan stakingen, oproer, brand, (langdurige) uitval van computerprogrammatuur en vertraagde levering aan Zorgeloosch door leveranciers.