

---

# DIENSTVERLENINGSDOCUMENT HET SERVICEKANTOOR

## Waarom dit dienstverleningsdocument?

Hebt u financieel advies nodig? Of wilt u een financieel product aanschaffen, zoals een levensverzekering of een hypotheek? Dan bent u bij ons aan het juiste adres. Wij helpen u graag bij het maken van de juiste keuze, en bij het afsluiten van dit product.

In dit document leest u wat wij precies voor u kunnen betekenen en hoe wij werken. Ook leest u hoeveel u daarvoor aan ons betaalt. Volgens de wet zijn wij verplicht dit document bij bepaalde producten van tevoren aan u te laten zien. Bijvoorbeeld voor financiële producten zoals levensverzekeringen of hypotheeken.

Met dit document willen wij u van tevoren zoveel mogelijk duidelijkheid geven. U kunt dan een bewuste keuze maken uit onze diensten. Kortom: lees dit document goed, dan weet u precies waar u aan toe bent.

## Onze dienstverlening

Wij adviseren en bemiddelen op het gebied van hypotheeken, schade- en levensverzekeringen, pensioenen en bankrekeningen. Dit doen wij voor particulieren en het MKB. Onze dienstverlening omvat o.a. een uitgebreide inventarisatie, onafhankelijk advies afgestemd op uw wensen en mogelijkheden, aanvraagprocedures van hypotheeken en verzekeringen, opzeggen van oude polissen, schadeafwikkeling, begeleiding van aangiftes inkomstenbelasting voor particulieren, voorbereiding naar de notaris, contacten voor u onderhouden met makelaars, taxateurs en notarissen. Ook zullen wij regelmatig een contact moment hebben over de ontwikkelingen binnen de financiële markt, verzekeringen, bijvoorbeeld via een nieuwsbrief. Daarnaast zullen wij uw gegevens zorgvuldig in een dossier vastleggen en beheren, elk jaar de verplichte permanente educatie volgen en de examens hiervoor afleggen.

## Onze kwaliteit

Wij houden onze vakkennis op peil. Wij hebben een vergunning volgens de Wet Financieel Toezicht onder nummer 12007549. Onze Beroepsaansprakelijkheidsverzekering biedt binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met eventuele beroepsfouten. Overigens verwijzen wij naar de voorwaarden, die u meegezonden krijgt c.q. meekrijgt bij de polis of offerte van de betreffende bank en/of verzekeraar. De voorwaarden en financiële bijsluiters staan ook vermeld op de website van de betreffende bank en/of verzekeraar. Wij zijn een flexibele organisatie die open en eerlijk met u communiceert. Wat in uw belang werkt en adviezen afstemt op uw wensen en mogelijkheden.

## Onze werkwijze in het kort:

1. Wij maken tijdens een eerste gesprek (geheel vrijblijvend) kennis met elkaar;
2. U geeft hierin aan waarvoor u ons wilt inschakelen;
3. Wij presenteren u onze werkwijze en geven hierbij aan wat wij voor u kunnen betekenen;
4. U bepaalt of u akkoord gaat met onze werkwijze.

Elke klant is voor ons uniek. In onze werkwijze hechten wij grote waarde aan persoonlijk contact met u en financieel advies op maat. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden.

---

# DIENSTVERLENINGSDOCUMENT HET SERVICEKANTOOR

Wij zijn onze klanten op het gebied van verzekeringen en hypothecaire kredieten als volgt van dienst:

1. wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van de klant
2. wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of bemiddelen.
3. wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen.
4. wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld in geval van overlijden. Ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.

## Onze relaties met banken en verzekeraars

Wij kunnen bij meer dan 30 verzekeraars en banken uw belangen onderbrengen. Dat neemt niet weg dat wij met alle verzekeraars en banken zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten die wij kunnen aanbieden. Wel hebben wij diverse producten vergeleken op voorwaarden en prijs, daarnaast hebben wij ervaringen opgedaan waardoor wij wel een voorkeur hebben voor diverse maatschappijen.

Vanwege snelle afwikkeling, prettige samenwerking, goede bereikbaarheid en ondersteuning en voorlichting. Een lijst met namen van verzekeraars en banken waarmee wij samenwerken vindt u op onze website.

## De premie en nota's

Alle betalingen van rente en premie laten we via de maatschappijen verlopen. Deze zullen dat automatisch incasseren (bij hypotheek en bijbehorende verzekering verplicht). Nota's die wij, makelaars of notarissen opmaken, dient u zelfstandig over te maken naar de betrokkenen. Sommige nota's kunnen ook betaald worden via een notaris.

## Wat betaalt u aan ons?

Als kantoor maken wij kosten. Vanaf 1 januari 2009 moeten wij onze verdiensten aan u kenbaar maken m.b.t. een hypotheek en de levensverzekering die hieraan gekoppeld wordt. Overige producten hoeven wij niet kenbaar te maken. Onze inkomsten kunnen bestaan uit directe beloning op basis van vaste prijs en indirecte beloning op basis van provisie.

# DIENSTVERLENINGSDOCUMENT HET SERVICEKANTOOR

## Directe beloning op basis van vaste prijs

Wij werken met vaste bedragen voor een financieringsaanvraag.

Voor het financiële advies en de verdere afhandeling van de hypotheekaanvraag, hanteren wij **vaste tarieven**.

Hypotheken	Kosten
Kennismakingsgesprek / Oriëntatie	Kosteloos
Starter (nooit eerder eigen woningbezitter geweest)	€ 2.495
Doorstromer (nu of in het verleden een eigen woningbezitter geweest) Oversluiten hypotheek	€ 2.995
Hypotheek op beleggingspand/investeringspand of recreatiewoning	€ 2.995
<i>Toeslag zelfstandig ondernemers</i>	€ 595
<i>Toeslag complexe aanvragen (in overleg bij niet-standaard aanvraag)</i>	€ 595
<i>Toeslag hypotheekaanvraag via tussenschakel serviceprovider indien wij geen rechtstreekse aanstelling bij betreffende geldverstrekker hebben (adviseur vermeldt dit vooraf)</i>	€ 325
<hr/>	
Interne aanpassing van de bestaande hypotheek(delen) zonder aktepassering bij notaris	€ 1.795
Verhogen van de bestaande hypotheek (2 <sup>e</sup> /3 <sup>e</sup> hypotheek of opname binnen inschrijving)	€ 1.795
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	€ 2.995
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tussentijdse renteaanpassing (TRA)</li><li>• Tussentijdse rentemiddeling (TRAM)</li><li>• Bijstorten op of inkorten van bestaande hypotheekverzekering/bankspaarrekening (NB. alleen mogelijk bij bestaande hypotheekrelaties)</li></ul>	€ 395
Behandelmkosten verkoop woning met verliesdeclaratie NHG	€ 1.295

Deze kosten kunnen in de meeste situaties worden meegefinancierd met de hypotheek en zijn fiscaal aftrekbaar. De nota kan bij de notaris worden voldaan en anders uiterlijk 10 dagen na het passeren van de hypotheekakte.

Indien de overlijdensrisicoverzekering wordt afgesloten in combinatie de hypotheekaanvraag, worden hiervoor GEEN extra kosten in rekening gebracht. Zodra deze verzekering geen

## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT HET SERVICEKANTOOR

onderdeel uitmaakt van de dan lopende hypotheekaanvraag, wordt hiervoor het tarief volgens onderstaande tabel berekend.

Daarnaast verzorgen we de volgende zaken op **declaratiebasis**:

<b>Verzekeringen</b>	<b>Kosten</b>
Aanvraag overlijdensrisicoverzekering (ORV) of woonlastenverzekering (t.b.v. arbeidsongeschiktheid- of werkloosheid) op basis van "execution only" Voor advies verwijzen we naar ons uurtarief	€ 395
Aanvraag lijfrenteverzekering of lijfrente(bank)sparen op basis van "execution only" Voor advies verwijzen we naar ons uurtarief	€ 395
Aanvraag expirerende lijfrente, gouden handdruk of koopsompolis op basis van "execution only" Voor advies verwijzen we naar ons uurtarief	€ 395
Aanvraag lijfrente banksparen inclusief jaarruimteberekening	€ 450
Jaarruimteberekening	€ 295
Uitvaartverzekering	€ 75
<b>Arbeidsongeschiktheidsverzekering</b>	<b>Kosten</b>
Aanvraag op basis van "execution only" (geen advies)	€ 750
Mutatie op bestaande verzekering	€ 295

Voor verzekeringen die zijn afgesloten vóór 1 januari 2013 zit onze vergoeding verwerkt in de premie. Wij ontvangen van de betreffende verzekeringsmaatschappij provisie.

Voor verzekeringen die zijn afgesloten vanaf 1 januari 2013 zit onze vergoeding niet meer verwerkt in de premie, daarom hanteren wij vanaf die datum bovengenoemde tarieven.

Indien u ons vraagt een wijziging op een bestaande verzekering uit te voeren, zullen wij u vooraf informeren over de hoogte van de kosten. Dit is afhankelijk van de soort wijziging en wanneer uw verzekering is afgesloten.

Sommige van onze diensten berekenen wij op basis van een uurtarief die wij vooraf met u hebben overlegd. Voorbeelden zijn financiële planning en verzekeringsanalyse. Vooraf geven wij een inschatting van de kosten die hiermee gemoeid zijn.

Advies op **uurtarief**

Hoogtarief	€ 140
Laagtarief	€ 100

---

# DIENSTVERLENINGSDOCUMENT HET SERVICEKANTOOR

## Indirecte beloning op basis van provisie

Uitsluitend bij schadeverzekeringen werken wij op provisiebasis. Dit doen wij omdat we op deze manier u in de toekomst ook te woord kunnen staan zonder dat daar direct een rekening tegenover hoeft te staan.

Schadeverzekeringen (bijvoorbeeld opstal-, inboedel-, aansprakelijkheidsverzekering, motorrijtuigenverzekering etc)	± 10% - 20% van de premie
--	---------------------------

Een deel van de provisie wordt uitbetaald als u het product aanschaft. De rest wordt in delen uitbetaald in de komende tien jaar (of korter als de looptijd van het product korter is dan 10 jaar).

## Onderhoud

Na bemiddeling kunt u kosteloos gebruik maken van onze diensten met betrekking tot het eerder uitgebrachte advies. Uiteraard zullen we u hierover van te voren informeren. Wij werken niet met een serviceabonnement, omdat de verplichtingen die dit wederzijds schept voor u te hoge kosten met zich meebrengt en wij relatief veel onnodig werk in uw dossier moeten stoppen om ons aan de urenafpraak te kunnen houden.

Het onderhoudsgesprek kan een initiatief zijn van uw kant bij bijvoorbeeld vragen of wijzigingen. Wij kunnen ook bellen voor een afspraak als er belangrijke wijzigingen zijn waarbij wij het belangrijk vinden u daarvan in kennis te stellen.

## Wat verwachten wij van u

U mag van ons een grote deskundigheid en een daarop gebaseerde hooggekwalificeerde advisering verwachten. Die verwachting kunnen wij alleen waarmaken wanneer u ons volledige openheid van relevante zaken geeft. De juistheid van de door u verstrekte gegevens is hierbij van groot belang. Wanneer u ons namelijk onjuiste en/of onvolledige gegevens verstrekt, kan onze advisering niet optimaal zijn en kunnen bovendien eventuele uitkeringen in gevaar komen. Dit risico berust bij uzelf.

Verder is het belangrijk dat u ons op de hoogte stelt van elke relevante wijziging in uw persoonlijke situatie, zo spoedig mogelijk nadat deze verandering van omstandigheden zich heeft voorgedaan. Wij zullen dan voor u bekijken of de bestaande situatie nog in stand kan worden gehouden of dat een aanpassing nodig is in bijvoorbeeld de verzekeringssituatie. U kunt hierbij denken aan geboorte, verhuizing, overlijden, huwelijk, partnerschap, wijziging in werkkring/salariëring, scheiding, grote verbouwingen, wijzigingen in elders lopende verzekeringen, vervroegde pensionering en dergelijke. Bij twijfel kunt u vanzelfsprekend contact met ons opnemen; wij staan u graag te woord.

---

## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT HET SERVICEKANTOOR

Tot slot is het zo dat wij weliswaar de officiële papieren van financiële instellingen en derden (bijvoorbeeld de notaris) controleren op correctheid, maar dat van u als direct belanghebbende eveneens wordt verwacht dat u dergelijke stukken controleert op correctheid en omissies. Wanneer u onjuistheden constateert, is het van belang dat u deze zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Tenslotte kunt u van ons verwachten dat wij altijd correct en voorkomend te werk gaan en relevante stukken op tijd versturen. Een dergelijke inspanning mogen wij natuurlijk ook van u verwachten.

### Beëindiging relatie

Uiteraard hopen wij met u een langdurige relatie aan te gaan. Mocht u onverhoopt beslissen te wisselen van intermediair dan verwijzen wij u ook naar de voorwaarden van de maatschappijen. Wij zullen dan uw belangen ook niet meer behartigen.

### Vragen?

Wij hopen dat dit document u voldoende inzicht geeft in onze diensten en kosten. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.

### Gedragcode

Wij verklaren ons in ons dagelijks handelen te laten leiden door onderstaande uitgangspunten:

- Wij geven onze cliënten adviezen die naar onze eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt;
- Wij houden in onze adviezen rekening met de belangen van onze cliënten op langere termijn, voor zover wij hiermee bekend zijn of deze kunnen veronderstellen;
- Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze cliënten. Ook niet in het geval de cliënt hier expliciet om vraagt en ons juridisch vrijwaart van eventuele gevolgen;
- Bij het afsluiten van een financieel product of tijdens de looptijd van dit product of indien een beroep gedaan wordt op dit financiële product, werken wij op geen enkele wijze mee aan het bewust verstrekken van verkeerde informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen;
- Wij behandelen en beschouwen alle gegevens van onze cliënten als strikt vertrouwelijk. Informatie over en van cliënten wordt door ons uitsluitend gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt ons heeft toevertrouwd;
- In ons dagelijks handelen zijn wij ons er terdege van bewust dat wij een vertrouwensfunctie vervullen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar de gehele branche van financiële dienstverlening kan schaden.

### Onze gegevens

#### HET SERVICEKANTOOR

Hereweg 85c  
9725 AC GRONINGEN

Tel 050 - 527 04 55

e-mail [info@servicekantoor.nl](mailto:info@servicekantoor.nl)

internet [www.servicekantoor.nl](http://www.servicekantoor.nl)

KvK Groningen 02070998

Ons kantoor is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.30 uur. Wij werken in overleg ook 's avonds.

---

# DIENTSTVERLENINGSDOCUMENT HET SERVICEKANTOOR

## Lidmaatschappen en registraties

- Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12007549.
- Ons kantoor voldoet voor adviseren in hypotheek aan de door de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs vastgestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit.

## Aard van dienstverlening

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Spaar- en betaalrekeningen

In onze advisering betrekken wij alleen -na uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging door ons kantoor- in voorkomende situaties de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning (SEW), Beleggingsrecht Eigen Woning (BEW), lijfrentespaarrekening en lijfrentebeleggingsrecht.

## Klachten

Hoewel wij naar beste eer en geweten werken, kan het voorkomen dat u desondanks niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij gaan ervan uit dat u dit dan met ons opneemt, zodat we in overleg tot een passende oplossing kunnen komen. Mocht overleg niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat het u altijd vrij een klacht voor te leggen aan het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

KiFiD,  
Postbus 93257 2509  
AG DEN HAAG tel.  
0900-3552248  
e-mail: info@kifid.nl

## Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheekverstrekkers. Sterker nog: u bent volledig vrij om op basis van ons advies, uw financiële producten daar onder te brengen waar u dat wilt.

## Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.