

Verzekeringen | Makelaardij | **Hypotheken** | Pensioenen | Employment Benefits | Bankzaken



Dienstverleningsdocument en dienstenwijzer

Hypotheeken



VRIELING
ADVIESGROEP

Waarom dit dienstverleningsdocument en deze dienstenwijzer?

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over wie wij zijn en hoe onze werkwijze is. Dit dienstverleningsdocument (en tevens dienstenwijzer) geeft een beschrijving van de diensten die wij voor u als consument kunnen verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij worden beloond en over de hoogte van onze beloning. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

De volgende onderwerpen worden in dit document behandeld:

1. Wie zijn wij?
 - 1.1 Hoe kunt u ons bereiken?
 - 1.2 Deskundigheid en kwaliteit
 - 1.3 Onze relatie met financiële instellingen
 - 1.4 Zeggenschap
 - 1.5 Adviesvrij
2. Onze dienstverlening
 - 2.1 Oriënteren
 - 2.2 Adviseren
 - 2.3 Bemiddelen
 - 2.4 Update
 - 2.5 Uren-indicatie
3. Wat verwachten wij van u?
4. Betalingen
5. Hoe worden wij beloond?
 - 5.1 Beloning op basis van een vast bedrag
 - 5.2 Beloning op basis van provisie
 - 5.3 Beloning op basis van uurtarief
 - 5.4 BTW
 - 5.5 Beheer
 - 5.6 Intrekking opdracht
6. Beëindiging van de relatie
7. Klachtenregeling

U bent op geen enkele wijze aan dit document gebonden. Wel vragen wij u om dit document voor ontvangst te ondertekenen of via de mail de ontvangst ervan te bevestigen. Dit omdat wij volgens de wetgeving verplicht zijn om aan te tonen dat dit dienstverleningsdocument door ons aan u beschikbaar is gesteld.

1. Wie zijn wij?

Vrieling Hypotheken is een onderdeel van Vrieling adviesgroep en biedt u deskundige advies- en bemiddelingsdiensten op het gebied van de volgende financiële producten:

- hypotheken,
- verzekeringen,
- sparen,
- consumptief krediet,
- overig.

In onze dienstverlening aan u werken wij samen met M&M Diensten. Dit is een landelijk opererende franchiseorganisatie van financieel advies kantoren.

1.1 Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 08:30 tot 12:30 uur en van 13:15 tot 17:30 uur. Op afspraak zijn wij u ook buiten kantooruren graag van dienst.

Vestigingen

Vestiging Hardenberg: Stelling 5, 7773 ND Hardenberg Postbus 444, 7770 AK Hardenberg	Vestiging Dedemsvaart: Langewijk 47, 7701 AB Dedemsvaart, Postbus 100, 7700 AC Dedemsvaart
--	--

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 0523 - 282727
Fax: 0523 - 282527
E-mail: hypotheken@vrieling.nl
Internet: www.vrieling.nl

1.2 Deskundigheid en kwaliteit

Deskundigheid en kwaliteit hebben wij hoog in het vaandel staan. Onze adviseurs zijn Erkend Hypotheekadviseur en geregistreerd bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseur (SEH). Ons kantoor is ISO gecertificeerd en bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- Adfiz
- NVGA
- Kifid
- KvK

Autoriteit Financiële Markten (AFM):

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12009573.

Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

Adfiz

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.006158

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Zwolle staan wij geregistreerd onder nummer 05075244

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

1.3 Onze relatie met financiële instellingen

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheken, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen en objectieve analyse van de ruime keus aan producten.

1.4 Zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

1.5 Adviesvrij

Ons kantoor is adviesvrij. Dit houdt in dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren voor de financiële producten van bepaalde financiële instellingen.

2. Onze dienstverlening

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten, zodat u verzekerd bent van een passend en deskundig advies.

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen en onderhoud), die op elkaar aansluiten, maar in principe los van elkaar staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken.

2.1 Oriënteren

Het eerste gesprek is bedoeld om geheel vrijblijvend met u te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste gesprek van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

2.2 Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren, waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Aan de hand daarvan

stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies.

Wij zullen u informatie verstrekken over de in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten van diverse aanbieders. Wij rekenen de verschillende scenario's voor u door. Ons advies vatten wij schriftelijk samen. Bovendien willen wij ons advies graag uitgebreid met u bespreken en toelichten, zodat u altijd inzicht heeft in de consequenties van de financiële beslissing die u gaat nemen.

Ook als u elders advies heeft gekregen en behoefte hebt aan een second opinion, bent u bij ons aan het juiste adres.

2.3 Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen, kunnen wij deze bemiddelingsrol voor u vervullen. Wij helpen u bij het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Daarnaast onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past.

In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld. Het is echter ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.

2.4 Update

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over een aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (echtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening, etc.)

2.5 Uren-indicatie

Om u een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat wij aan bovengenoemde werkzaamheden besteden, volgt hierna een overzicht. Het betreft hier een indicatie van het gemiddeld aantal uren, de aan u te besteden tijd kan minder of meer bedragen.

Producten	Aantal uren in combinatie met hypotheek
1e hypotheek (incl. inkomensanalyse)	20
2e hypotheek	7
2e hypotheek, nieuwe klanten (incl. inkomensanalyse)	20
Onderhandse verhoging	6
Woz krediet	5
Aanvullend advies	4
Echtscheiding: ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid regelen	5
Levensverzekering	5
Bankspaarrekening/belegrekening	2.5
Inkomensanalyse	2.5
Woonlastenverzekering	3.5
Overlijdensrisicoverzekering	2.5
Alleen bemiddelingstraject (execution only)	14

Bovenstaande uren zijn een indicatie voor de werkzaamheden op het moment van afsluiten. Voor onderhoud van uw hypotheek of financieel plan komt daar gemiddeld 2 uur per jaar bij.

3. Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u tijdig en volledig de juiste gegevens verstrekt, over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het bijvoorbeeld zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Wij vragen u ook de gegevens van de stukken die u van ons ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Ook na het adviseren en bemiddelen stellen wij het op prijs als u ons op de hoogte houdt van mogelijke veranderingen. U moet hierbij denken aan veranderingen van uw telefoonnummer en e-mailadres, maar ook aan wijzigingen in uw persoonlijke situatie (zoals samenwonen, huwelijk, geboorte, echtscheiding, overlijden, verhuizing etc.) en aan veranderingen in uw inkomens-, arbeids- en vermogenssituatie.

4. Betalingen

Hypotheeken en kredieten

Alle betalingen die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen aan de desbetreffende instelling. In de meeste gevallen zal dit door middel van automatische incasso geschieden. In andere gevallen ontvangt u daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende maatschappij. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

5. Hoe zit het met onze beloning?

Onze beloning is gebaseerd op een vast bedrag per dienst.

Van de beloning die wij ontvangen dragen wij 5% af aan M&M diensten, de centrale organisatie waarbij wij zijn aangesloten. Ongeacht of wij bijvoorbeeld in de vorm van een vast bedrag of provisie worden betaald.

5.1 Beloning op basis van een vast bedrag

Voor het financiële advies en de verdere afhandeling van uw hypotheek- of financieringsaanvraag, hanteren wij vaste tarieven. Eventuele afsluit- en/of doorlopende provisie die wij van de maatschappij ontvangen, komt aan u ten goede en zal – voor zover mogelijk - in het door u te sluiten product worden ingebouwd. Dit betekent dat u **geen afsluitkosten** aan de maatschappij betaalt.

Dienst	Aard van de dienst*	Prijs
Kennismakingsgesprek / Oriëntatie		Gratis
1e hypotheek (incl. inkomensanalyse)	AB	€ 2.197,00
2e hypotheek	AB	€ 742,00
2e hypotheek, nieuwe klanten (incl. inkomensanalyse)	AB	€ 2.197,00
Onderhandse verhoging	AB	€ 639.50
Woz krediet	AB	€ 561.50
Aanvullend advies**	AB	€ 361,00
Echtscheiding, ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid regelen.		€ 488,00
Woonlastenverzekering	AB	€ 371,00
Overlijdensrisicoverzekering	AB	€ 268.50
Levensverzekering (spaar/beleg/combi)	AB	€ 395.50
Spaar- beleggingsrekening	AB	€ 268.50
Inkomensanalyse		€ 317,50
Uurtarief hypotheek adviseur		€ 127,00
Uurtarief binnendienst		€ 78,00
Dossierkosten Serviceprovider***		€ 445

*A staat voor Advies en B voor Bemiddeling. AB betekent dus zowel Advies als Bemiddeling, maar zonder onderhoud

** Omschrijving Aanvullend Advies: hypotheekwijzigingen, afhandeling aanvraag starterslening, erfpacht, maatschappelijk gebonden eigendom, etc.

*** In sommige gevallen vragen wij een hypotheek aan via een zogenaamde 'serviceprovider'. Zij berekenen daarvoor dossierkosten à € 445,- per hypotheek. Deze kosten worden in mindering

gebracht op de eventuele provisie of rechtstreeks bij ons in rekening gebracht.

Voor zover de dienst niet genoemd wordt in bovengenoemde tabel geldt dat wij u op basis van ons uurtarief een passende aanbieding zullen doen.

5.2 Beloning op basis van provisie

Indien bij de maatschappij geen netto hypotheek (zonder afsluitkosten) afgesloten kan worden, ontvangen wij van de betreffende financiële instelling voor de bemiddeling van de hypotheek een vergoeding. Deze vergoeding ontvangen wij voor de werkzaamheden die wij voor u en de maatschappij verrichten. Omdat wij de vergoeding van de aanbieder ontvangen, brengen wij u in principe geen kosten in rekening. Indien de provisie lager is dan het vaste bedrag (zie ook artikel 5.1 Beloning op basis van een vast bedrag), dan zullen wij een aanvullende factuur versturen.

De provisie verschillen zowel per aanbieder als ook per product. Om u een algemene indruk te geven, hebben wij hieronder, uitgesplitst per product, een overzicht gegeven van de laagste en hoogste provisie die wij ontvangen van de verschillende aanbieders. Een gedeelte (50%) van de totale provisie wordt bij het afsluiten van het product betaald. Het andere gedeelte van de provisie wordt verspreid over de jaren erna uitbetaald, mits de hypotheek of verzekering nog steeds via ons kantoor loopt. Onderstaande provisie zijn algemene percentages.

Als u ons inschakelt om te bemiddelen, zullen wij u - voordat u een product aanschaft - tijdig informeren over het exacte bedrag dat aan provisie wordt betaald. Bij de offerte ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de rekening gebrachte kosten.

De volgende percentages gelden voor het gehele traject van adviseren, bemiddelen en onderhoud advies gedurende een periode van 10 jaar.

Totale provisie in % van de hoofdsom of premie *

Hypotheekvorm	Afsluitprovisie
Aflossingsvrije/Lineaire/ Annuïteiten hypotheek	0,5% - 1,91% van de lening
Bankspaarhypotheek	1,35% tot 2,40% van de lening
Levenhypotheek	0,5% - 1,91% van de lening
Beleggingshypotheek	1,8% - 3,3% van de lening
Levensverzekeringen	1,5% tot 6,5% van de totale premie/koopsom of 0 tot 3,5% van het verzekerde kapitaal
Woonlastenverzekering (arbeidsongeschiktheid/ werkloosheid)	0 tot 12,5% van de premie

Wanneer u een hypotheek of verzekering beëindigt, kan er door de maatschappij bij ons retourprovisie in rekening gebracht worden i.v.m. afsluitprovisie die terugbetaald dient te worden. Deze kosten zullen wij dan bij u in rekening brengen.

De doorloop provisie wordt per die datum door de maatschappij beëindigd en wordt niet aan u doorberekend.

In sommige gevallen vragen wij een hypotheek aan via een zogenaamde 'serviceprovider'. Zij berekenen daarvoor dossierkosten à € 445,- per hypotheek. Deze kosten worden in mindering gebracht op de eventuele provisie die wij ontvangen of rechtstreeks bij ons in rekening gebracht.

5.3 Beloning op basis van een uurtarief

Het is mogelijk om ons op basis van een uurtarief te betalen. Wij hanteren hiervoor het tarief van € 127,00. Vooraf hebben wij een inschatting gemaakt hoeveel uren wij gemiddeld aan een advies plus eventueel verdere afhandeling besteden. Dit betreft een gemiddeld aantal uren en kan zowel minder als meer zijn. De precieze kosten zijn pas achteraf bekend.

5.4 BTW

Mogelijk is onze nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering, mogen wij een nota zonder BTW aan u versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion), zonder dat de intentie bestaat om het geadviseerde product ook daadwerkelijk bij ons af te sluiten, zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

5.5 Beheer

Een aantal keren per jaar brengen wij een digitale nieuwsbrief en een papieren nieuwsbrief uit. Periodiek wordt u benaderd voor een onderhoudsgesprek. Dit onderhoudsgesprek is vrijblijvend en kosteloos. Hierin gaan we inventariseren of er ook wijzigingen hebben plaatsgevonden die voor u van belang kunnen zijn inzake de hypotheek. (rente, inkomensverandering, gezinswijzigingen enz.). Desgewenst kunnen wij een inkomensanalyse maken waarin wij voor u inzichtelijk maken wat er gebeurt ingeval van arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden en als u met pensioen gaat. Voor deze inkomensanalyse wordt een vast bedrag in rekening gebracht, zie hiervoor punt 5.1.

Eventuele handelingen in verband met veranderingen in de huidige situatie (ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid, wijziging levensverzekering etc), worden bij u in rekening gebracht op basis van een uurtarief of een overeengekomen vast tarief.

5.6 Intrekking opdracht

Wanneer u tussentijds uw opdracht intrekt, zijn wij gerechtigd een deel van de gemaakte kosten in rekening te brengen, gerelateerd aan het tot dat moment door ons bestede aantal uren.

onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen.

6. Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er financiële producten via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de betreffende maatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de maatschappij verzoeken uw bij ons lopende financiële producten over te boeken naar een andere adviseur.

7. Klachtenregeling

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij verzekerd via onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor, Vrieling Adviesgroep, Postbus 444, 7770 AK Hardenberg. Ook kunt u een klacht melden door een e-mail te sturen naar kwaliteitsverbetering@vrieling.nl.

Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Wij zijn aangesloten bij het Kifid.

Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl. Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst!

Vrieling Hypotheken, onderdeel van Vrieling Adviesgroep,
Postbus 444,
7770 AK Hardenberg



Verzekeringen | Makelaardij | Hypotheken | Pensioenen | Employment Benefits | Bankzaken

Vrieling Adviesgroep is gevestigd in Hardenberg en Dedemsvaart
Stelling 5, 7773 ND Hardenberg Postbus 444, 7770 AK Hardenberg
Langewijk 47, 7701 AB Dedemsvaart Postbus 100, 7700 AC Dedemsvaart
T (0523) 28 27 26 F (0523) 28 27 16 mail@vrieling.nl vrieling.nl

Gevolmachtigde van: Aegon | Arag | Delta Lloyd | Mondial | De Goudse | London | Monuta

Ontvangstbevestiging Dienstverleningsdocument/dienstenwijzer.

Hierbij verklaar ik, verklaren wij, de dienstverleningsdocument/dienstenwijzer versie 2011-07-05 te hebben ontvangen.

Voor ontvangst:

Plaatsnaam,
D.d.

Naam + handtekening klant