

# Dienstenwijzer



**VRIELING**

verzekeringen | makelaardij | hypotheke

hypotheke

## Waarom deze dienstenwijzer?

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over wie wij zijn en hoe onze werkwijze is. Deze 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:

<b>1. Wie zijn wij?</b>	<b>3</b>
1.1 Hoe kunt u ons bereiken?	
1.2 Deskundigheid en kwaliteit	
1.3 Onze relatie met geldverstrekkers	
1.4 Nevendiensten van hypotheekadvies: verzekeringen	
1.5 Zeggenschap	
1.6 Adviesvrij	
<b>2. Onze dienstverlening</b>	<b>4</b>
2.1 Oriënteren	
2.2 Adviseren	
2.3 Bemiddelen	
2.4 Beheer	
2.5 Urenindicatie	
<b>3. Wat verwachten wij van u?</b>	<b>5</b>
3.1 Aanleveren van gegevens	
3.2 Naar waarheid aanleveren van informatie	
<b>4. Betalingen hypotheek en kredieten</b>	<b>5</b>
<b>5. Hoe worden wij beloond?</b>	<b>6</b>
5.1 Beloning op basis van een vast bedrag	
5.2 Beloning op basis van provisie	
5.3 Beloning op basis van een uurtarief	
5.4 BTW en aftrekbaarheid bij belasting	
5.5 Beheer	
5.6 Intrekking opdracht	
<b>6. Beëindiging van de relatie</b>	<b>7</b>
<b>7. Klachtenregeling</b>	<b>7</b>

## 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.

### 1.1 Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 08:30 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 de volgende manieren bereiken:

Telefoon: 0523 – 28 27 27  
Fax: 0523 – 28 25 27  
E-mail: [hypotheken@vrieling.nl](mailto:hypotheken@vrieling.nl)  
Internet: [www.vrieling.nl](http://www.vrieling.nl)

### 1.2 Deskundigheid en kwaliteit

Deskundigheid en kwaliteit hebben wij hoog in het vaandel staan. Onze adviseurs zijn Erkend Financieel Adviseur en geregistreerd bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH).

Ons kantoor is ISO-gecertificeerd en bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- Adfiz
- NVGA
- Kifid
- KvK
- AP

#### Autoriteit Financiële Markten (AFM):

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in de financiële dienstverlening. Vrieling heeft een vergunning van de AFM voor financiële dienstverlening onder nummer: 12009573. Via de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) kunt u onze registratie vinden.

Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 – 5400 540 (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 58547630.

#### Autoriteit persoonsgegevens (AP)

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij Autoriteit persoonsgegevens.

### 1.3 Onze relatie met geldverstrekkers

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.

Partijen waar wij als onafhankelijk financieel adviseur onder andere mee samenwerken zijn: ABN AMRO, Aegon, Argenta, a.s.r., Attens, BLG Wonen, Callas, Dela, Delta Lloyd, Florius, Hypotrust, ING Bank, Lloyds Bank, Munt Hypotheken, Nationale Nederlanden, Obvion, Rabobank, RegioBank, SNS Bank Syntrus Achmea, TAF, Tellius, Woonfonds.

#### RegioBank

Hoewel Vrieling een RegioBank kantoor te Dedemsvaart heeft, hebben wij geen contractuele verplichting ten opzichte van het verstrekken van RegioBank hypotheken. Hierdoor kunnen wij onze onafhankelijkheid voor u garanderen.

#### 1.4 Nevendiensten van hypotheekadvies: verzekeringen

Het is mogelijk dat u voor het afsluiten van een hypotheek risico's moet afdekken door middel van een verzekering. Als onafhankelijk advieskantoor bieden wij u keuze uit een aantal aanbieders van verschillende typen verzekeringen zoals een overlijdensrisicoverzekering en arbeidsongeschiktheidsverzekering.

#### 1.5 Zeggenschap

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

#### 1.6 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 verstrekken u informatie 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.



## 2.4 Beheer

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 Urenindicatie

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)	
• Starter	18
• Doorstromer	21
• Toeslag ondernemer	2,5
Starterslening	4
Verhoging (incl. inkomensanalyse)	11
Verhoging (incl. omzetting)	12
Wijzigen aflosvorm/rente	4
Overlijdensrisicoverzekering	4
Woonlastenverzekering	5
Inkomensanalyse	3,5
Overig advies**	4

\*\* Omschrijving Overig advies: begeleiding bij verkoop met verlies, erfpacht, maatschappelijk gebonden eigendom, intermediair overnemen etc.

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.

U bevestigt de opdracht door de opdrachtbevestiging te ondertekenen. De dienstverlening gaat dan over vrijblijvend naar een betaalde dienst. U gaat bovendien akkoord met de geldende Algemene Voorwaarden van Vrieling Hypotheken.

## 3. Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een aantal dingen van u.

### 3.1 Aanleveren van gegevens

Wanneer u een hypotheek wilt afsluiten vragen geldverstrekkers en verzekeraars documenten op om onder andere uw identiteit te verifiëren, of het onderpand wel de juiste waarde vertegenwoordigt en of u een hypotheek op uw inkomen(s) kunt dragen. De documenten zijn een wisselwerking tussen u en Vrieling Hypotheken. Voorafgaand aan de afspraak, kunt u stukken digitaal aanleveren in een pdf-bestand via e-mail (hypotheken@vrieling.nl). Zo kunnen wij het gesprek met u optimaal voorbereiden. Mochten de documenten niet juist of correct worden aangeleverd, dan kunnen wij tijdig contact met u opnemen voor de juiste documenten.

### 3.2 Naar waarheid aanleveren van informatie

Het is in uw en ons belang dat gegevens correct en juist worden aangeleverd. U bent zelf geheel verantwoordelijk voor het correct en naar waarheid invullen en aanleveren van informatie. Mogelijke schade die ontstaat door het niet juist aanleveren of niet naar waarheid aanleveren van informatie kunnen niet op Vrieling Hypotheken worden verhaald.

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 hypotheek 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 worden wij beloond?

Onze beloning is gebaseerd op een vast bedrag per dienst.

### 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		Kosten zijn voor onze rekening
1 <sup>e</sup> hypotheek (incl. inkomensanalyse)		
• Starter	AB	€ 2.100,00
• Doorstromer	AB	€ 2.275,00
Toeslag ondernemer (begeleiding inkomensverklaring, excl. kosten inkomensverklaring)	AB	€ 200,00
Toeslag ondernemer (bij geen inkomensverklaring)	AB	€ 400,00
Verhoging (incl. inkomensanalyse)	AB	€ 1.350,00
Wijzigen aflosvorm/rente	AB	€ 450,00
Relatie beëindiging (incl. inkomensanalyse)	AB	€ 1.500,00
Overlijdensrisicoverzekering	AB	€ 500,00
Woonlastenverzekering	AB	€ 600,00
Starterslening	B	€ 400,00
Inkomensanalyse		€ 450,00
Overig advies**	AB	€ 200,00
Dossierkosten serviceprovider***		€ 325,00
Uurtarief financieel adviseur		€ 127,00
Uurtarief binnendienst		€ 78,00

\*A staat voor Advies en B voor Bemiddeling. AB betekent dus zowel Advies als Bemiddeling, maar zonder onderhoud. Als u kiest voor een basis of uitgebreid abonnement worden bij een vervolgadvisie alleen de bemiddelingskosten in rekening gebracht. De kosten bedragen 50% van de bovenstaande tarieven.

\*\* Omschrijving Overig advies: in geval van zelfbouw, overbruggingskrediet, intermediair overnemen, fiscale voortzetting, begeleiding bij verkoop met verlies, erfpacht en maatschappelijk gebonden eigendom.

\*\*\* In sommige gevallen vragen wij een hypotheek aan via een zogenaamde 'serviceprovider'. Zij berekenen daarvoor dossierkosten à € 325,00 per hypotheek. Deze kosten worden bij de totale advieskosten opgeteld en dragen wij af aan de serviceprovider.

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

Vanaf 1 januari 2013 is het niet meer mogelijk om hypotheek af te sluiten waarbij de maatschappij provisie betaalt aan de tussenpersoon.

#### Bestaande hypotheek/verzekering op basis van provisie

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 brengen wij dan bij u in rekening.

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

### 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.

brengen, zoals geschreven in de opdrachtbevestiging.

#### 5.4 BTW en aftrekbaarheid bij belasting

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. Wanneer u een hypotheek afsluit zijn de kosten voor advies en bemiddeling aftrekbaar

#### 5.5 Beheer

Voor het beheer van uw hypotheek hebben wij gekozen voor een abonnementensysteem. In de aparte brochure Hypotheekabonnementen treft u de verschillende mogelijkheden aan en de inhoud van de abonnementen.

U heeft de keuze uit twee abonnementen: Basis en Uitgebreid. De kosten voor deze abonnementen bedragen respectievelijk € 10,00, € 17,50 maand. Hiervoor wordt een aparte machtiging afgegeven. Vrieling hypotheek verzorgt de incasso van deze bedragen.

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. Hiervoor hebben wij een vast tarief. De factuur die u van ons ontvangt indien een opdracht niet (meer) doorgaat bedraagt € 450,00.

Wanneer u de nota na het ondertekenen van het renteaanbod en doorsturen van de stukken intrekt, zijn wij genoodzaakt de volledige nota in rekening te

## 6. Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn. 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. 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 onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen.

### 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 [kwakiteitsverbetering@vrieling.nl](mailto:kwakiteitsverbetering@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 onder nummer: 300.006158.

Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://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

[hypotheken@vrieling.nl](mailto:hypotheken@vrieling.nl)

0523 – 28 27 27



# VRIELING

## Dedemsvaart

Langewijk 47  
7701 AB Dedemsvaart  
T 0523 - 28 27 26

## Hardenberg

Stelling 5  
7773 ND Hardenberg  
T 0523 - 28 27 26

## Zwolle

Eekwal 31  
8011 LB Zwolle  
T 038 - 20 31 200

[mail@vrieling.nl](mailto:mail@vrieling.nl)

[vrieling.nl](http://vrieling.nl)