

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

&

ADVIESWIJZER (2013.1)

ALGEMEEN	
Naam relatie	
Soort relatie:	<input type="checkbox"/> Bestaand, <input type="checkbox"/> Nieuw
Dit document:	<input type="checkbox"/> Vooraf toegezonden <input type="checkbox"/> Vooraf aan gesprek overhandigd
Doel gesprek:	<input type="checkbox"/> Algehele inventarisatie (financiële) situatie <input type="checkbox"/> Hypotheek <input type="checkbox"/> Actualisatie gegevens / verzekeringspakket <input type="checkbox"/> Treffen pensioen- / oudedagsvoorziening
Wijze beloning:	<input checked="" type="checkbox"/> 1 ^e oriënterende gesprek is gratis <input type="checkbox"/> Kosteloos <input type="checkbox"/> Vervolg, tegen vergoeding, namelijk: <input type="checkbox"/> vast bedrag, namelijk € _____ <input type="checkbox"/> uurtarief à € _____ per uur <input type="checkbox"/> anders _____
Ondertekening:	Dit document is vooraf aan het adviesgesprek overhandigd en besproken met _____. Handtekening:

Inleiding

Wij – **Klavers Verzekeringen en Hypotheken** - willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze dienstverlening en werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Dit document is puur informatief. U bent door dit document op geen enkele manier verplicht om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen.

Wie zijn wij?

Klavers Verzekeringen en Hypotheken VOF is een familiebedrijf dat is opgericht op 06 januari 2006. Sinds 1 december 1979 zijn wij actief in de assurantiebemiddeling. Eerst in dienst van een verzekeraar, later als zelfstandig kantoor onder de naam van "Adviesburo Joop Klavers".

Wij adviseren en bemiddelen op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen, en spaarbankproducten. Natuurlijk verzorgen we ook uw belastingaangifte. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij adviseren wij welke producten - naar ons oordeel - het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de (verzekerings)maatschappijen.

Wij staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Meppel onder nummer **04081822**.

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. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade, deze schade niet of niet geheel te vergoeden.

Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Onze dienstverlening

Wij – Klavers Verzekeringen en Hypotheken – maken samen met u een overzicht van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en adviseren u over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen voor u contact op met de aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product kopen.

Complex product

Als u ons een advies vraagt over een complex financieel product (zoals levensverzekeringen, hypotheek en beleggingsrekeningen) dan stellen wij eerst uw **klantprofiel** op. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw huidige en toekomstige financiële situatie. Daarnaast brengen wij u uw kennis, ervaring en doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Op basis van dit profiel geven wij u een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die door financiële instellingen worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt dan leggen wij contact met de desbetreffende aanbieders om de overeenkomst tot stand te brengen. Tijdens de looptijd van de financiële producten die u heeft afgenomen houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

Op de volgende gebieden kunnen wij u van dienst zijn:

Hypotheek

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk moment. U beslist hier immers over een verplichting die u aangaat voor een langere periode. Bij zo'n beslissing moet u op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente, maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet, de verschillende aflossingsvormen en de voorwaarden. Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. U kunt zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet. Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Levensverzekeringen (waaronder ook pensioenen)

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een (aanvullend) pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld. Voorbeelden zijn : koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

Schadeverzekeringen

Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, een reisverzekering, een autoverzekering en brandverzekeringen.

Betalingen van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) dient u rechtstreeks aan de desbetreffende verzekeraar te voldoen. Soms zenden wij zelf een acceptgirokaart voor de betaling. In dat geval betaalt u aan ons kantoor.

Bancaire producten (sparen en betalen)

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening, maar ook via deelname aan levensloopregelingen. Ook op het gebied van bancaire producten kunnen wij u van dienst zijn.

Financiële planning

Dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen dan wel te doen toenemen.

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Onze positie ten opzichte van de aanbieders

Wij zijn volledig adviesvrij, dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders.

Onze kwaliteit

Ons kantoor heeft volgens de Wet financiële dienstverlening een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer **1201.6655**, voor het uitoefenen van ons bedrijf. De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen;
- Levensverzekeringen;
- Hypothecaire krediet;
- Elektronisch geld;
- Spaarrekeningen en betaalrekeningen.

Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten: *Assurantie A, branchediploma levensverzekeringen, Erkend Hypotheek Adviseur en het deelcertificaat Beleggen A*. Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAVAM). Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Indien u schade lijdt als gevolg van fouten die door ons zijn gemaakt, zal de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar deze schade vergoeden. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Beëindiging 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 verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze.

Van onze kant zijn wij ook vrij de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Klachtenregeling

Wij doen ons uiterste best om u goed van dienst te zijn. Mocht u desondanks een klacht hebben over een afhandeling, onze werkwijze in het algemeen, over gebrekkige informatie of over de wijze van onze dienstverlening, dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Onze klachtenregeling is als volgt:

1. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht. Onder normale omstandigheden ontvangt u die binnen een week.
3. Alle klachten worden binnen drie weken na de ontvangstbevestiging door de directie behandeld. U ontvangt een inhoudelijke reactie en zo mogelijk een definitief standpunt. Als een definitief standpunt niet kan worden gegeven zal hiervan de reden aangegeven worden en op welke termijn verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht wordt altijd verwezen naar de externe klachtenregeling bij KiFiD, waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt van uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

Mochten wij desondanks alle inspanningen gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij de volgende onafhankelijke instantie terecht:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon : 0900 – 35 52 248 (€ 0,10 per minuut)

Aansluitnummer : 300.012197

Internet : www.kifid.nl

E-mail : consumenten@kifid.nl

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Onze bereikbaarheid

Kantoor Klazienaveen:

Vroegeling 33

7891 WE KLAZIENAveen

☎ 0591 – 61 65 56

📠 0847 – 14 23 59

🌐 www.klavers.info

✉ Klazienaveen@klavers.info

Adviseur: Dhr. N. Klavers en Mevr. C. Klavers-Ziengs

Onze kantoren zijn op werkdagen geopend van 09.00 uur tot 21.00 uur. Indien wij niet bereikbaar zijn kunt u uw boodschap inspreken. Wij zullen u dan zo spoedig mogelijk terugbellen. Tijdens afwezigheid wegens vakantie kunt u de aanwijzingen op het antwoordapparaat volgen of direct contact opnemen met de betreffende maatschappij.

Mocht u na het lezen van deze dienstenwijzer nog vragen hebben, dan verzoeken wij u contact met ons op te nemen.

Tarievenbijlage

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van Klavers Verzekeringen en Hypotheken. In deze bijlage leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloofd worden.

Onze gebruikelijke dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen en kredieten als volgt van dienst:

1. Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden;
2. Wij adviseren over mogelijke oplossingen. 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 ene verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen;
3. Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product af te nemen;
4. Wij begeleiden de klant na de aanschaf van het door hem gewenste financiële product. De begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het desbetreffende product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de desbetreffende instelling.

Hoe worden wij beloofd?

Bij het afsluiten van veel van onze producten ontvangen wij naast afsluitprovisie ook doorlopende provisie. De hoogte hiervan kan per geldverstrekker of verzekeraar verschillen. De doorlopende provisie ontvangen wij als vergoeding voor beheer voor uw hypotheek of verzekering. U kunt daarom altijd na het afsluiten van uw financieel product bij ons terecht voor vragen. Voor deze nazorg ontvangt u niet apart nog een factuur.

Voor de goede orde vermelden wij dat de provisie afhankelijk is van het gesloten hypotheekbedrag en/of van de hoogte van de verzekeringspremie of de verzekerde som.

De kosten voor het invullen van uw belastingaangiften brengen wij rechtstreeks bij u in rekening.

In onderling overleg kan afgeweken worden van deze beloningsvorm.

Andere mogelijkheden zijn:

- Uurtarief
- Vast bedrag (advies / execution only)

Kosten dienstverlening Hypotheek

Het eerste oriënterende gesprek is kosteloos. Voor het vervolgtraject wordt een vast tarief in rekening gebracht. Door deze werkwijze weet u precies waar u aan toe bent. Naast het vaste tarief kunt u eventueel te maken krijgen met kosten voor de inzet van ons inkoopkanaal. Hieronder leest u daar meer over.

Vergoeding (provisie) aan ons kantoor bij een hypothecair krediet

Voor een hypotheek rekenen we een vast tarief, namelijk € 2.200,=. De provisie wordt afgerekend bij de notaris. Aan het einde van het traject laten wij u weten hoeveel uren wij besteed hebben. Over het algemeen ligt de tijdsinvestering tussen de 15 en 20 uur.

Eventuele vervolg gesprekken (na passeren hypotheekakte), zoals onderhoud, nieuwe rentevast periode, omzetting of andere soorten vragen worden tegen uurtarief in rekening gebracht. Bent u reeds klant bij ons dan krijgt u korting op het uurtarief. Deze korting wordt in onderling overleg afgesproken.

Externe kosten, zoals kosten van een eventueel benodigd taxatierapport of notaris, zijn altijd voor uw eigen rekening

Meerkosten inkoopkanaal

Ons kantoor maakt voor Hypotheken gebruik van een inkooporganisatie (LNI te Genemuiden). Door deze inkooporganisatie kunnen wij u meer hypotheek aanbieden (zo'n 20). De kosten die gemaakt worden indien wij via onze inkooporganisatie een hypotheek sluiten nemen wij voor onze rekening.

Execution only

U kunt ons vragen enkel voor u de opdracht tot bemiddelen uit te voeren. U kiest dan dus zelf het product. Er is dan geen sprake van (voorafgaand) advies. De wetgever geeft deze mogelijkheid, het bespaart u tijd en kosten. Belangrijk hierbij is wel dat er aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan. Indien er sprake is van bemiddeling door ons op basis van execution only voor u, ontvangt u hiervan een apart document dat u dient te tekenen voor uw en ons dossier. Zo weten wij beiden waar we aan toe zijn. Deze manier is bedoeld voor mensen die geen behoefte meer hebben aan advies en zelf al weten wat ze willen. De klant is dan, nadat de keuze voor het product door hem of haar weloverwogen zelf gemaakt is, ook zelf verantwoordelijk.

Product	Dienst-verlening	Aanbieders	Indicatie uren	Vergoeding via cliënt
Hypotheek	Execution only	15 – 20	6 – 10	€ 1.250

Externe kosten, zoals kosten van een eventueel benodigd taxatierapport of notaris, zijn altijd voor uw eigen rekening.

Eventueel meerwerk communiceren wij altijd vooraf.

Kosten dienstverlening Belastingaangifte particulieren

NOTA AANGIFTE INKOMSTEN BELASTING	Bedrag	PRIJS
Huisbezoek tot 30 km	€ 20,00	€ 20,00
Verder dan 30 km kosten € per KM	€ 1,00	€ -
Aangifte		
Aangifte voor 1 april	€ 20,00	€ 20,00
Aantal aangiften - enkel	€ 45,00	€ 45,00
Aantal aangiften - dubbel	€ 65,00	€ -
Vaste onderdelen		
Kopie van aangifte / wijziging	GRATIS	€ -
Aanvragen uitstel	GRATIS	€ -
Administratieve wijzigingen bij aangifte	GRATIS	€ -
Subtotaal prijs aangifte		€ 85,00
Kortingen		
Korting - 3 of meer verzekeringen bij KVH	10%	€ -
Korting - hypotheek bij KVH	10%	€ -
Korting - loyaliteit		€ -
Totaal verleende korting		€ -
Subtotaal		€ 85,00
Nieuwe relatie - eenmalige kosten	€ 20,00	€ -
Aanvragen / wijziging toeslagen	€ 20,00	€ -
		€ 85,00
BTW	21,0%	€ 17,85
Totaal; inclusief BTW		€ 102,85

Uw betaling graag overmaken op P 5091347 t.n.v. Klavers Verzekeringen en Hypotheken Klazienaveen
Onder vermelding van: IB 2012 relatie: 121

Door afname van deze dienstverlening heeft u in 2013 recht op 10% korting op het uurtarief bij afname van dienstverlening op het gebied van hypotheek en/of administraties.

BUITEN DEZE NOTA VALLEN (excl. BTW)	Prijs
Aanvragen / wijziging toeslagen (per toeslag)	€ 20,00
Aanvragen / wijziging voorlopige teruggaaf	€ 20,00
Bezwaarschrift	€ 50,00