

# Dienstenwijzer

**Sjoukje Feddes Hypotheekadvies aan Huis**  
**Boarnsterdyk 38**  
**8491 AW Akkrum**



## Inleiding

U oriënteert zich momenteel over het mogelijk afsluiten of wijzigen van een financieel product. U heeft hierbij ons kantoor benaderd voor informatie. Misschien heeft u al een afspraak met ons gemaakt. Wettelijk zijn wij verplicht u, voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst, u uitgebreide informatie te verstrekken over onze dienstverlening en de kosten die wij u hiervoor in rekening brengen. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij, wederzijds, van elkaar mogen verwachten.

In deze dienstenwijzer treft u algemene en specifieke informatie over ons kantoor aan. Wij willen u helderheid geven over hoe wij werken, welke diensten wij voor u gaan verrichten en hoe wij beloond worden voor onze diensten.

## Wie zijn wij?

Sjoukje Feddes Hypotheekadvies aan Huis is op 1 januari 2004 opgericht.

Eigenaar Sjoukje Feddes is sinds 1984 werkzaam in de financiële dienstverlening. Sjoukje is Erkend Hypotheekadviseur. Daarnaast is vanaf 1-1-2013 Esther Jellema parttime werkzaam op ons kantoor.

Wij bieden u deskundige advisering en diensten aan op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen, kredieten, schadeverzekeringen voor particulieren en uitvaartverzekeringen.

## Bereikbaarheid

1. U kunt ons telefonisch bereiken op onze vaste en mobiele telefoonnummers.
2. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn, kunt u de aanwijzingen op het antwoordapparaat volgen. Wij bellen u dan zo spoedig mogelijk terug.
3. De persoonlijke adviesgesprekken zullen bij voorkeur bij u thuis plaatsvinden. Wilt u liever een afspraak bij ons op kantoor, dan is dit in overleg mogelijk. Wel graag vooraf even een afspraak maken. Ons kantoor, aan eigen huis, heeft geen vaste openingstijden.

(Post) Adres	Boarnsterdyk 38 8491 AW Akkrum
Telefoon	05 66 - 65 19 00
Mobiel Sjoukje	06 - 46 12 41 14
E-mail	<a href="mailto:info@hypotheekadviesaanhuis.nl">info@hypotheekadviesaanhuis.nl</a>
Website	<a href="http://www.hypotheekadviesaanhuis.nl">www.hypotheekadviesaanhuis.nl</a>



Onze website [www.hypotheekadviesaanhuis.nl](http://www.hypotheekadviesaanhuis.nl) is ook goed leesbaar op smartphone en tablet. Op onze website vindt u informatie over onze dienstverlening, kunt u formulieren downloaden en de ervaringen van onze klanten lezen.

Verder de rubriek "Nieuws" waarin wij regelmatig berichten zullen plaatsen over onderwerpen hypotheek, belasting, en meer. Ook op de site van [Advieskeuze.nl](http://Advieskeuze.nl) wordt ons advies beoordeeld. Zoek dan op " hypotheekadviseur " in Akkrum.

## Onze kwaliteit

Ons kantoor geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12003119.

Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 01082109 (Leeuwarden)

Ons kantoor is ingeschreven bij het klachteninstituut KIFID onder nummer 300.000854

Sjoukje Feddes is Erkend Hypotheek Adviseur en als zodanig aangesloten bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummer 3545



Ons kantoor is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering  
Ons kantoor is aangesloten bij diverse inkoopcombinaties o.a. Hypoplus, Flexfront, Assuradeurengilde, Risk, MO-Services en De Krediet Makelaar.

Ons kantoor heeft vergunning voor het adviseren en bemiddelen in:

Hypotheken  
Consumptieve Kredieten  
Levensverzekeringen  
Schadeverzekeringen Particulier  
Uitvaartverzekeringen  
Lijfrente sparen

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet AVG zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

## Dienstverleningsdocument (DVD)

Per 1 juli 2013 heeft de AFM (Autoriteit Financiële Diensten) ons verplicht u het, door de AFM ontwikkelde, standaard dienstverleningsdocument aan u ter beschikking te stellen. U kunt deze documenten downloaden op onze website.

Ons kantoor heeft 3 verschillende DVD's namelijk:

Dienstverleningsdocument Hypotheekvraag  
Dienstverleningsdocument Risico's afdekken  
Dienstverleningsdocument Vermogen opbouwen

## Nazorg en Beheer

Ook na het afwickelen van hypotheek, krediet, verzekering of rekening blijft u gebruik maken van onze diensten. Over onze dienstverlening in de toekomst maken wij graag heldere afspraken met u als klant. Wij bieden u de volgende opties:

- 1) **Basis 2019:** U laat ons alleen het hoognodige doen. Wij administreren uw hypotheek en verzekeringen en wij geven u de door de wet verplichte nazorg. U krijgt toegang tot "UwKluis". Uw financiële producten staan hierin vermeld en documenten worden veilig via "UwKluis" verzonden.
- 2) **Uitgebreid 2019:** U laat ons uitgebreide nazorg geven. Naast de nazorg onder 1) ontvangt u advies inzake diverse wijzigingen, beantwoorden wij uw vragen en gaan wij doorlopend na of uw hypotheek of verzekering aangepast kunnen worden als dat interessant is.
- 3) **Geen:** U wenst helemaal geen nazorg. We adviseren u en zorgen ervoor dat het financiële product wordt gesloten. Een andere partij wordt dan verantwoordelijk voor de nazorg en beheer.

Deze informatie geeft een korte weergave van onze dienstverlening na het sluiten van uw hypotheek en verzekeringen. De volledig tekst en de afspraken die wij met u maken zijn vastgelegd in het document "Overeenkomst Dienstverlening Nazorg en Beheer van Sjoukje Feddes Hypotheekadvies aan Huis".

De kosten voor optie 1) en 2) staan vermeld in ons tarievenoverzicht.

## Onze relatie met hypotheekverstrekkers, kredietaanbieders en verzekeraars

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten (hypotheeken, kredieten en verzekeringen) van de aanbieders (banken, verzekeraars, pensioenfondsen) waar wij een agentschap of subagentschap van hebben, kunnen aanbieden. Een lijst van aanbieders met wie wij zaken kunnen doen, treft u hieronder aan.

Schadeverzekeringen zoals opstal, inboedel, aansprakelijkheid en auto worden door ons ondergebracht bij volmachtkantoren Assuradeurengilde en Risk. Daarnaast doen wij zaken met diverse verzekeraars.

## Lijst aanbieders via ons kantoor:

AEGON Avero Achmea* Argenta* ASR* Attens* AXENT BLG – SNS BijBouwe Brand New Day Callas Cardif* Centraal beheer* Colibri Hypotheken Conservatrix Credivance	DELA Delta Lloyd* Erasmus Florius Hypotruster ING Interbank IQWOON Jungo* Klaverblad Legal en General Leidsche Verzekeringen Lloyds Bank* MUNT Hypotheken* Nationale Nederlanden	Nationale Waarborg NIBC* Obvion Reaal* Robuust* Syntus Achmea* TAF Tellius Hypotheken* Tulp Hypotheken* VENN Hypotheken* VISTA* Westland Utrecht Bank* Woonfonds* Yarden
---	--	---

\* producten van deze maatschappijen kunnen door ons via diverse serviceproviders worden geregeld.

Hierdoor kunnen extra dossierkosten verschuldigd zijn.

## Hoe zit het met onze kosten en beloning?

Om onze diensten te kunnen verlenen, maken wij kosten. Denk hierbij aan kosten van huisvesting, personeelskosten, software, kantoorkosten, reiskosten, opleidingen, vergunningen, website beheer, advertentiekosten, etc.

Onze beloning voor advies en bemiddeling van financiële producten komt op verschillende wijzen tot stand:

Beloning op basis van een vast bedrag - in de bijlage "Tarieven overzicht" staan de kosten van de meest voorkomende financiële producten. U ontvangt voorafgaand aan het adviseren en bemiddelen van ons een opgave van de kosten.

### Beloning Beheer en Nazorg

Voor onze dienstverlening in de toekomst brengen wij maandelijks kosten in rekening.

Beloning op basis van een uurtarief - voor bepaalde financiële diensten zullen wij kosten in rekening brengen op basis van het aantal gewerkte uren. Wanneer er sprake is van uitsluitend adviseren, zal het uurtarief worden verhoogd met B.T.W. In geval van adviseren en bemiddelen, of intentie tot bemiddelen, is het uurtarief vrijgesteld van B.T.W.

### Beloning op basis van doorlopende provisie

Vanaf 1-1-2013 is het voor veel financiële producten verboden om op basis van afsluitprovisie een product af te sluiten. Ons kantoor zal voor particuliere schadeverzekeringen nog het systeem van beloning op basis van *doorlopende* provisie hanteren. Ook ontvangen wij doorlopende provisie wanneer wij bemiddelen in een krediet.

## Wat verwachten wij van u?

In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Verzwijging of opgave van onjuiste gegevens, met betrekking tot hypotheek of verzekering, kan nadelige, financiële gevolgen voor u hebben.



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 niet of niet geheel te vergoeden.

Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even.

Dat u wijzigingen in uw situatie aan ons doorgeeft. Niet alleen tijdens een offertetraject maar ook in de toekomst. Wanneer u kiest voor Nazorg en Beheer via ons kantoor, ontvangt u toegang tot uw eigen "UwKluis" waarin u wijzigingen in uw situatie aan ons kunt doorgeven.

## **De rente, aflossing of premie**

Betalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat rente, aflossing en premies rechtstreeks door de geldverstrekker en verzekeraar automatisch afgeschreven worden van een, door u, op te geven bankrekening.

## **Algemene Voorwaarden**

Door veranderingen in de wet en regelgeving wordt het behartigen van de belangen van onze relaties op het gebied van de financiële dienstverlening steeds complexer. Wij vinden het belangrijk dat onze relaties weten onder welke condities wij de werkzaamheden verrichten. Op onze werkzaamheden zijn de Algemene Voorwaarden juni 2019 van toepassing.

## **Waarvoor gebruiken wij uw persoonlijke gegevens?**

Uw persoonsgegevens worden door ons kantoor verwerkt. En kunnen tussen ons, de aanbieder van uw lening, serviceproviders en aanbieders van levensverzekeringen en schadeverzekeringen worden uitgewisseld, indien van toepassing.

Wij gebruiken uw persoonlijke gegevens om de gewenste lening of verzekering af te sluiten en te kunnen beheren.

Per 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing worden.

De AVG versterkt de positie van de betrokkenen. Dit zijn de mensen van wie de gegevens worden verwerkt. Zij krijgen nieuwe privacyrechten en bestaande rechten worden sterker. Wij, als verwerker van persoonsgegevens, krijgen meer verplichtingen.

Onder bestaande rechten vallen onder andere:

- recht van inzage in ons dossier van u
- recht op correctie en verwijdering van gegevens in ons dossier van u

Onder nieuwe rechten valt bijvoorbeeld:

- recht op dataportabiliteit- hieronder wordt verstaan het recht dat u uw gegevens makkelijk van ons kunt krijgen om vervolgens deze gegevens door te kunnen geven aan andere organisaties

Meer informatie?

Voor uitgebreide informatie inzake de AVG, verwijzen wij u naar onze website. U vindt onder "Downloads" onze [Privacy Verklaring mei 2018](#).

Daarnaast kunt u ook naar de website van de *Autoriteit Persoonsgegevens* voor meer informatie.

## Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende geldverstrekker en/of verzekeringsmaatschappij verzoeken uw lopende hypotheek en/of verzekering(en) over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande hypotheek- en verzekeringscontracten in stand blijven.

## Heeft u klachten?

Als u een klacht heeft over een afhandeling of over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons hier zo spoedig mogelijk over te informeren.

Voor de behandeling van klachten geldt een klachtenreglement. Op verzoek zullen wij u het reglement toezenden.

Klachtenregeling:

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo spoedig mogelijk door ons worden beoordeeld en op uw verzoek ook worden voorgelegd aan iemand buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verder berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij Kifid waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij Kifid kunt indienen. Voor meer informatie kunt u kijken op de site [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)



Dit document is  
opgemaakt  
Nov 2019