

**Dienstenwijzer  
Hypotheke**

**Voor een helder en persoonlijk advies**

**Van Erven Hypotheken**

## Inhoud

1. Inleiding .....	3
1.1 Waarom deze dienstenwijzer .....	3
1.2 Belangrijk .....	3
1.3 Ontvangstbevestiging .....	3
2. Kantoor .....	3
2.1 Bereikbaarheid .....	3
2.2 Contactgegevens .....	3
2.3 Deskundigheid en kwaliteit .....	4
2.4 Organisaties waarbij we aangesloten zijn .....	4
3. Algemene voorwaarden .....	4
4. Onze relatie met financiële instellingen .....	4
5. Onze dienstverlening .....	4
5.1 Fase 1 .....	5
5.2 Fase 2 .....	5
5.3 Fase 3 .....	5
5.4 Fase 4 .....	5
5.5 Uren indicatie .....	5
6. Hoe worden wij beloond .....	6
6.1 Beloning op basis van een vast bedrag .....	6
6.2 Beloning op basis van provisie .....	7
6.3 Bestaande hypotheek/verzekering op basis van provisie .....	7
6.4 Beloning op basis van een uurtarief .....	7
6.5 BTW .....	7
6.6 Beheer .....	7
6.7 Intrekking opdracht .....	7
7. Wat verwachten wij van u .....	7
7.1 Juiste en volledige informatieverstrekking .....	7
7.2 Informatie doornemen .....	8
7.3 Betalingen .....	8
8. Beëindiging relatie met ons kantoor .....	8
9. Klachten .....	8
9.1 Maak de klacht kenbaar aan ons .....	8
9.2 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) .....	8

## 1. Inleiding

Van Erven Verzekeringen B.V. is een aanbieder van financiële diensten.

Wanneer u overweegt om uw financiële zaken toe te vertrouwen aan ons kantoor, willen we een relatie met u aangaan op wederzijds vertrouwen. Hiermee bedoelen we fatsoenlijk zaken doen. U mag ons daar altijd op aanspreken. Uw belangen zijn bij ons in vertrouwde en deskundige handen.

Van Erven Verzekeringen BV bestaat uit de volgende bedrijfsonderdelen.

1. Van Erven Verzekeringen houdt zich bezig met schade- en levensverzekeringen
2. **Van Erven Hypotheken adviseert en bemiddelt in hypotheken, financieringen en daarmee samenhangende verzekeringen**
3. Van Erven Pensioenen biedt werkgevers collectieve werknemersregelingen, ondernemers/dga's en de individuele particuliere klant inkomensanalyses en pensioenplanningen.

Deze dienstenwijzer heeft alleen betrekking op hypotheken. Voor verzekeringen en pensioenen zijn afzonderlijke dienstenwijzers beschikbaar.

### 1.1 Waarom deze dienstenwijzer

In onze dienstenwijzer staat beschreven welke diensten wij kunnen bieden. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij beloofd worden en over de hoogte van onze beloning. Maakt u gebruik van onze diensten dan weet u waar u aan toe bent en wat we van elkaar mogen verwachten.

### 1.2 Belangrijk

De dienstenwijzer is een informatief document. U bent op geen enkele wijze verplicht om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken over onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij die via een afzonderlijke opdrachtovereenkomst met u vast.

### 1.3 Ontvangstbevestiging

Wij vragen u dit document voor ontvangst te tekenen of via e-mail te bevestigen. Dit omdat wij volgens wetgeving verplicht zijn om u voorafgaand aan onze dienstverlening en advisering dit document beschikbaar te stellen. Omdat dit document informatief is, tekent u geen overeenkomst.

## 2. Kantoor

### 2.1 Bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 uur tot en met 17.00 uur.
2. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of een ingrijpende schade kunt u ons bereiken via Hans van Erven, telefoonnummer: 06-53493717.
3. Als alle medewerkers telefonisch in gesprek zijn, krijgt u een bericht op het antwoordapparaat te horen. Wij verzoeken u na de pieptoon uw naam en telefoonnummer in te spreken en wij bellen u zo spoedig mogelijk terug.
4. Na kantooruren kunt u tevens uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat en wij bellen u zo spoedig mogelijk terug.
5. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan per post of e-mail ([info@vanervenverzekeringen.nl](mailto:info@vanervenverzekeringen.nl)).

### 2.2 Contactgegevens

Bezoekadres:	Enschedesestraat 100V 7551 ER Hengelo (ov)	Postadres:	Postbus 177 7550 AD Hengelo (ov)
Telefoon:	074 - 250 12 88	E-mail:	<a href="mailto:info@vanervenverzekeringen.nl">info@vanervenverzekeringen.nl</a>
Fax:	074 - 290 91 51	Internet:	<a href="http://www.vanervenverzekeringen.nl">www.vanervenverzekeringen.nl</a>

### 2.3 Deskundigheid en kwaliteit

Onze adviseurs staan voor deskundigheid en kwaliteit. Onze adviseurs zijn Financieel Adviseur of Erkend Financieel Adviseur door registratie bij de Stichting Erkenningsregeling Financieel Adviseurs (EFA). Daarnaast bezitten ze ook andere relevante vakdiploma's. Regelmatig volgen zij trainingen om kennis en vaardigheden verder te vergroten en om zich nieuwe producten eigen te maken.

### 2.4 Organisaties waarbij we aangesloten zijn

Van Erven Verzekeringen is ingeschreven in het handelsregister onder nummer 06075720

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Registratie is een wettelijke verplichting. Het register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)). De AFM heeft Van Erven Verzekeringen B.V. een vergunning gegeven voor het adviseren en bemiddelen op de volgende gebieden:

- Betaalrekeningen
- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Spaarrekeningen
- Vermogen
- Zorgverzekeringen

Van Erven Verzekeringen B.V. (onze medewerkers zijn) is aangesloten bij:

- AFM (Autoriteit Financiële Markten), nummer 12018167
- Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening), nummer 300.013250
- Kamer van Koophandel, nummer 06075720
- Stichting Erkend Financieel Adviseurs, persoonsgebonden nummers 13674 en 29637

Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

## **3. Algemene voorwaarden**

Op al onze diensten en werkzaamheden zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing.

## **4. Onze relatie met financiële instellingen**

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, 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.

Geen enkele financiële instelling - zoals een bank of een verzekeraar - heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

## **5. Onze dienstverlening**

Iedere klant is uniek. Elke individuele situatie is anders en daarom hangt het ook van uw wensen en omstandigheden af wat wij voor elkaar kunnen betekenen. U kunt 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.

Van Erven Verzekeringen heeft haar dienstverlening rondom hypotheeken, financieringen en aanverwante verzekeringen opgedeeld in vier fasen:

Fase 1: Oriënteren

Fase 2: Inventarisatie, analyse en advisering

Fase 3: Bemiddelen

Fase 4: Nazorg

### 5.1 Fase 1

Het eerste gesprek is vrijblijvend om met u te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens dat gesprek algemene informatie waaronder in ieder geval dit document maar ook een maximaalberekening op uw huidige inkomen. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten. Indien gewenst ontvangt u van ons een oriënterend rapport.

### 5.2 Fase 2

Na het eerste gesprek 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 dat als basis dient 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 heeft aan een second opinion, bent u bij ons aan het juiste adres.

### 5.3 Fase 3

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 naar 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 aanschaf dat bij u 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.

### 5.4 Fase 4

Wij zijn 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, verbouwing, wijzigen van geldlening, erfenis, etc.). Maar ook als het gaat om vragen over de lopende lening, renteverlengingen, verpandingen en aflossingen. Door middel van een beheerovereenkomst maken we daar met u afspraken over.

### 5.5 Uren indicatie

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

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

Producten	Aantal uren in combinatie met hypotheek
1e hypotheek (incl. inkomensanalyse)	
• Starter	15
• Doorstromer	18
• Ondernemer (extra uren)	2,5
2e hypotheek	8
2e hypotheek (inclusief omzetting)	10,5
2e hypotheek nieuwe klanten (incl. inkomensanalyse)	18
Wijzigen aflosvorm	7
Wijzigen/verlengen rente	4
Echtscheiding: ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid regelen	9
Overlijdensrisicoverzekering	2
Overlijdensrisicoverzekering (inclusief deeladvies)	4
Woonlastenverzekering	2
Woonlastenverzekering (inclusief deeladvies)	4
Inkomensanalyse	3,5
Aanvullend advies	4

## 6. Hoe worden wij beloond

Onze beloning is gebaseerd op een vast bedrag per dienst of op een uur tarief.

### 6.1 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 bank of maatschappij ontvangen, komt aan u ten goede en zal voor zover mogelijk in het door u te sluiten product worden ingebouwd. Dit houdt in dat u geen afsluitkosten aan de financiële instelling betaald.

Onderstaande vergoedingen gelden per 01-01-2017

Dienst	Aard van de dienst*	Prijs
Kennismakingsgesprek / Oriëntatie	Kosten voor onze rekening	
1e hypotheek (incl. inkomensanalyse)		
• Starter	AB **	€ 1.875,00
• Doorstromer	AB	€ 2.250,00
• Ondernemer toeslag	AB	€ 312,00
2e hypotheek	AB	€ 1.125,00
2e hypotheek (inclusief omzetting)	AB	€ 1.312,00
2e hypotheek, nieuwe klanten (incl. inkomensanalyse)	AB	€ 2.500,00
Wijzigen aflosvorm	AB	€ 875,00
Wijzigen/verlengen rente	AB	€ 500,00
Echtscheiding, ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid regelen	AB	€ 1.125,00
Overlijdensrisicoverzekering	B	€ 250,00
Overlijdensrisicoverzekering (inclusief deeladvies)*	AB	€ 500,00
Woonlastenverzekering	B	€ 250,00
Woonlastenverzekering (inclusief deeladvies)*	AB	€ 500,00
Inkomensanalyse	A	€ 437,00
Aanvullend advies *** (vanaf)	A	€ 500,00
Uurtarief erkend hypotheek adviseur		€ 125,00
Dossierkosten Serviceprovider ****		€ 325,00
Consult op kantoor		€ 75,00

\* Omschrijving deeladvies, inventarisatie, analyse en advies t.b.v. overlijdensverzekering

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

\*\*\* Omschrijving Aanvullend Advies: begeleiding bij verkoop met verlies, hypotheekwijzigingen, erfpacht, maatschappelijk gebonden eigendom, etc.

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

### 6.2 Beloning op basis van provisie

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

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

Wanneer u een hypotheek of verzekering beëindigt, kan er door de maatschappij bij ons een retourprovisie in rekening gebracht worden i.v.m. de afsluitprovisie die terugbetaald dient te worden. Deze kosten brengen wij bij u in rekening als het dossier oorspronkelijk niet via onze bemiddeling is gesloten.

### 6.4 Beloning op basis van een uurtarief

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaald ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren wat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Wij hanteren een uurtarief van € 125,00. Het uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af, evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. De precieze kosten zijn pas achteraf bekend.

### 6.5 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 intentie tot bemiddelen), zijn wij verplicht BTW in rekening te brengen.

### 6.6 Beheer

Voor het beheer hebben wij gekozen voor een abonnement systeem. In de aparte bijlage van Van Erven Hypotheken treft u de verschillende mogelijkheden aan en de inhoud van elk abonnementskeuze. U heeft de keuze uit een drietal abonnementen: Standaard hypotheekabonnement, basis hypotheekabonnement en uitgebreid hypotheekabonnement. De kosten bedragen respectievelijk € 0,00, € 10,00 en € 15,- per maand. Hiervoor worden aparte machtigingen gegeven. Van Erven Verzekeringen verzorgt de incasso van deze bedragen.

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

### 6.7 Intrekking opdracht

Wanneer u tussentijds uw opdracht intrekt, zijn wij gerechtigd de gemaakte kosten in rekening te brengen. U betaalt afhankelijk van de fase waar het dossier zich in bevindt voor de afgenomen diensten

## **7. Wat verwachten wij van u**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

### 7.1 Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons de juiste gegevens verstrekt, over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang kunnen zijn. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Het doorgeven van de juiste en volledige gegevens is ook in uw eigen belang. Wanneer u dit niet doet kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade) uitkering van de betreffende voorziening. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden is de verzekeraar dan gerechtigd om bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

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 wijzigingen in uw persoonlijke situatie (zoals samenwonen, huwelijk, geboorte, echtscheiding, overlijden, verhuizing etc.) maar ook veranderingen in uw inkomens-, arbeids- en vermogenspositie.

### 7.2 Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms zijn wij wettelijk verplicht u bepaalde informatie te verstrekken. Tevens kunnen wij u informatie toesturen zodat u zich nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Natuurlijk controleren wij deze documenten ook.

### 7.3 Betalingen

Alle betalingen die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker, dient u rechtstreeks te voldoen aan de desbetreffende instelling. In de meeste gevallen zal dit door middel van automatische incasso geschieden. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten, respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstanden in betaling leveren later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

## **8. Beëindiging relatie met ons kantoor**

U hebt het recht om elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen, zonder opzegtermijn en zonder kosten. U kunt uw verzekeraar verzoeken lopende leningen/verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair of verzekeraar deze zorgplicht overneemt.

## **9. Klachten**

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Het is nooit uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. Fouten willen we zo snel mogelijk herstellen. Als u toch een klacht heeft dan verzoeken wij u deze zo spoedig mogelijk aan ons te melden. Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure gaan wij na hoe wij tot een oplossing kunnen komen.

### 9.1 Maak de klacht kenbaar aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor.

De adresgegevens zijn:

Van Erven Verzekeringen B.V.  
t.a.v. de directie  
Postbus 177  
7552 ER Hengelo

U kunt ook een e-mail sturen naar [info@vanervenverzekeringen.nl](mailto:info@vanervenverzekeringen.nl)

### 9.2 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

Mocht een gezamenlijke oplossing niet naar tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het onafhankelijke klachteninstituut financiële Dienstverlening (Kifid), waarbij ons kantoor is aangesloten.

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

---

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven.

Hebt u vragen, aarzel dan niet om ons verdere toelichting te vragen. Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst.