

Dienstenwijzer

Hypotheke

Van Erven Verzekeringen B.V.

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 Beloning op basis van een uurtarief.....	7
6.4 BTW	7
6.5 Beheer.....	7
6.6 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. Persoonsgegevens.....	8
8.1 Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om.....	8
8.2 Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?	8
8.3 Hoe lang bewaren wij uw gegevens?.....	8
8.4 Wat zijn uw rechten?.....	9
8.5 Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?	9
8.6 Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan	9
9. Beëindiging relatie met ons kantoor	9
10. Klachten	10
10.2 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)	10

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 pensioen- en financiële plannings.

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 piepton 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).

2.2 Contactgegevens

Bezoekadres:	Enschedeestraat 100V 7551 ER Hengelo (ov)	Postadres:	Postbus 177 7550 AD Hengelo (ov)
Telefoon:	074 - 250 12 88	E-mail:	info@vanervenverzekeringen.nl
Fax:	074 - 290 91 51	Internet:	www.vanervenverzekeringen.nl

2.3 Deskundigheid en kwaliteit

Onze adviseurs staan voor deskundigheid en kwaliteit. Onze adviseurs zijn Financieel Adviseur, Erkend Financieel Adviseur of Financieel Planner door registratie bij de Stichting Erkenningsregeling Financieel Adviseurs (EFA) en het register voor Financieel Planners. 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). 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
- Register Financieel Planners
- Kring Financieel Planners

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 aanschaft 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 1 uur per jaar bij.

Producten	Aantal uren in combinatie met hypotheek
1e hypotheek (incl. inkomensanalyse)	
• Starter	16
• Doorstromer	20
• Doorstromer met Bankspaarrekening	21
• Ondernemer (extra uren voor inkomensverklaring)	4
• Ondernemer (extra uren bij externe inkomensverklaring)	2
Onderhandse verhoging	11
Tweede hypotheek	16
Wijzigen aflossingsvorm	7
Wijzigen/verlengen rente	7
Echtscheiding: ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid regelen (1 ^e hypotheek)	22
Overlijdensrisicoverzekering	1,67
Overlijdensrisicoverzekering (inclusief deeladvies)	4,67
Woonlastenverzekering	2
Woonlastenverzekering (inclusief deeladvies)	5
Inkomensanalyse	4
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. Dit houdt in dat u geen afsluitkosten aan de financiële instelling betaald.

Onderstaande vergoedingen gelden per 01-01-2023

Dienst	Aard van de dienst*	Prijs
Kennismakingsgesprek / Oriëntatie	Kosten voor onze rekening	
1e hypotheek (incl. inkomensanalyse)		
• Starter	AB **	€ 2.320,00
• Doorstromer	AB	€ 2.900,00
• Doorstromer met Bankspaarrekening	AB	€ 3.045,00
• Ondernemer (extra uren voor inkomensverklaring)	AB	€ 580,00
• Ondernemer (extra uren bij externe inkomensverklaring)	B	€ 290,00
Onderhandse verhoging	AB	€ 1.595,00
Tweede hypotheek	AB	€ 2.320,00
Wijzigen aflosvorm	AB	€ 1.015,00
Wijzigen/verlengen rente	AB	€ 1.015,00
Echtscheiding, ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid regelen	AB	€ 3.190,00
Overlijdensrisicoverzekering	B	€ 160,00
Overlijdensrisicoverzekering (inclusief deeladvies)*	AB	€ 565,00
Woonlastenverzekering	B	€ 192,00
Woonlastenverzekering (inclusief deeladvies)*	AB	€ 627,00
Inkomensanalyse	A	€ 580,00
Aanvullend advies *** (vanaf)	A	€ 580,00
Uurtarief erkend hypotheek adviseur		€ 145,00
Uurtarief relatiemedewerker		€ 96,00
Dossierkosten Serviceprovider ****		€ 325,00

* 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 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 € 145,-. 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.

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

6.5 Beheer

Voor het beheer hebben wij gekozen voor een abonnement systeem. In de aparte overeenkomst van Van Erven Hypotheken treft u de verschillende mogelijkheden aan en de inhoud van elk abonnementskeuze. U heeft de keuze uit een tweetal abonnementen: Basis hypotheekabonnement en uitgebreid hypotheekabonnement. De kosten bedragen respectievelijk € 0,00 en € 12,50 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.

6.6 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. Persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek en verzamelen wij veel persoonsgegevens (zie fase 1 t/m 2).

8.1 Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

8.2 Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, taxateurs, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij taxateurs, expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

8.3 Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

8.4 Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

8.5 Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

8.6 Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

9. 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.

10. 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.

10.1 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

7550 AD Hengelo

U kunt ook een e-mail sturen naar info@vanervenverzekeringen.nl

10.2 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

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.