

## Raadhuis Makelaars

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: Raadhuis Makelaars. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met eventuele klachten.

**Dit dienstverleningsdocument is puur een informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.**

### Wie zijn wij?

#### Naam en adresgegevens

Raadhuis Makelaardij Someren v.o.f.

h.o.d.n. Raadhuis Makelaars

Postel 10, 5711 ET SOMEREN

Postbus 55, 5710 AB SOMEREN

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

#### Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 0493-497050

Fax: 0493-497055

E-mail: [info@raadhuismakelaars.nl](mailto:info@raadhuismakelaars.nl)

Internet: [www.raadhuismakelaars.nl](http://www.raadhuismakelaars.nl)

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer 06-53182197.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08.30 tot 17.30 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeur.

#### Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar [www.raadhuismakelaars.nl](http://www.raadhuismakelaars.nl)

#### Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd.

De belangrijkste zijn:

- AFM
- KiFiD
- Stichting Erkend Hypotheek Adviseur
- Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners
- Kamer van Koophandel

#### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12003220. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

#### 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, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de KiFiD is 300.000929.

#### Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

De erkenning van de SEH als Erkend Financieel adviseur is een kwaliteitslabel voor hypotheekadviseurs. Zij moeten voldoen aan vakbekwaamheids- en ervaringseisen. Wij zijn opgenomen in het SEH-register, lidnummer 4789.

#### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 17118486.

#### Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP)

De NVHP maakt zich sterk voor verantwoord hypotheekadvies, op basis van een uitgebreide persoonlijke financiële analyse. Pieter Meeuws is Erkend Hypothecair Planner en als lid verbonden aan de NVHP, lidnummer 200.

## Onze dienstverlening:

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden. Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

### Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

### Hypotheecair krediet

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheeken.

### Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen.

De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

### Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening of banksparen. Hierbij bouwt u vermogen op ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Voor betaal- en spaarproducten werken wij met diverse aanbieders.

### Beleggen

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Orders aan beleggingsinstellingen lopen altijd rechtstreeks aan de betreffende instelling en nooit via ons kantoor.

## Hoe komen wij tot een advies?

### Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen.

Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie en rente onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

### Beloning werknemers

Wij belonen onze werknemers niet op basis van een variabele beloning, daarmee waarborgen we een onafhankelijk advies.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit vooraf.

### Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijze worden voldaan.

#### **Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld** **Vergoeding via de premie/inleg**

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld zijn onderdeel van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

#### **Consumptief krediet**

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening.

Als u de rente en aflossing hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

#### **Levensverzekeringen, hypotheke, fiscaal bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)**

De vergoeding die wij van banken of verzekeraars ontvangen voor onze dienstverlening mbt levensverzekeringen, hypotheke, fiscaal bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen) voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede;
- De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied;
- De vergoeding die wij ontvangen is transparant.

### 1. Vergoeding op basis van provisie

Wij ontvangen van de financiële instelling waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product. Dit is voor nieuw afgesloten producten alleen nog van toepassing op schadeverzekeringen, spaarrekeningen en consumptieve kredieten.

De doorlopende provisie die we nog ontvangen op hypotheekproducten, levensverzekeringen, fiscale bankspaarrekeningen en beleggingsfondsen zijn oude rechten op basis van in het verleden afgesloten producten. Zolang deze producten blijven lopen, mag de aanbieder deze provisie blijven betalen. In het kader van het hersteladvies zijn vele producten al omgezet naar een product zonder provisie.

De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling uiteindelijk ontvangen is een vast percentage van het verzekerd bedrag, het uitstaande kapitaal of het geleende kredietbedrag en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of in eens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen.

De daadwerkelijke hoogte van de provisie is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en van de aanbieder. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie.

### 2. Vergoeding op basis van declaratie voor hypotheke, levensverzekeringen en bankspaarproducten

#### *Vergoeding per uur of vast tarief*

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt, vermenigvuldigd met ons uurtarief.

Het uiteindelijke 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 hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Een aantal van de financiële producten kunnen op basis van een vast tarief worden afgenomen.

Het spreekt voor zichzelf dat wij voorafgaand aan onze dienstverlening u schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte/opdracht voor onze dienstverlening aanbieden.

### 3. Vergoeding op basis van uurtarief/ in termijnen

U kunt ervoor kiezen om ons te betalen via een vooraf vastgesteld uurtarief. Als niet exact vast te stellen is hoeveel tijd we nodig hebben voor het afwikkelen van uw dienst, geven we u vooraf een indicatie van de te verwachten uren en daarbij te verwachten totaalprijs.

Bij complexe producten hanteren we de standaard tarieven, zoals vernoemd in het dienstverleningsdocument als plafond. U bent dus nooit meer geld kwijt dan in het dienstverleningsdocument opgenomen. Als aantoonbaar geen mogelijkheid bestaat om de factuur via notaris of rechtstreeks in 1 keer aan ons kantoor te voldoen; kan in overleg betaling in termijnen worden mogelijk gemaakt. Dit is altijd maatwerk en zal vooraf met u worden besproken.

#### Wij vragen ook iets van u:

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

#### 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 regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

#### Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

#### Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonedig 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. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

#### Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

#### Als u een klacht heeft:

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

#### 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. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

#### Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)

Email: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl) [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

#### Wij doen meer voor u:

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

**Vergoeding op basis van declaratie:**

Onze uurtarieven, gebaseerd op advies en bemiddeling en inclusief de BTW, zijn als volgt:

Erkend Hypothecair Planner: € 125,=

Administratieve ondersteuner: € 75,=

**Vergoeding op basis van provisie:**

Wij ontvangen bij het afsluiten van de schadeverzekering gemiddeld 25% provisie. De doorlopende provisie is gemiddeld 20%.

De provisie maakt onderdeel uit van de premie. Als u de premie voldoet, wordt onze beloning door de verzekeraar aan ons voldaan.

Plaats : Someren

Datum : \_\_\_\_\_

Naam : \_\_\_\_\_

Handtekening : voor ontvangst:

\_\_\_\_\_

**Vragen?**

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Hebt u nog vragen? Stel ze ons gerust.