

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT HYPOTHEEK VISIE

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze dienstverlening, werkwijze en beloning. Als u besluit om van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten. Wilt u over bepaalde onderwerpen meer weten, dan kunt u hierover contact met ons opnemen.

Wie zijn wij?

Hypotheek Visie is een franchiseorganisatie en staat voor een deskundig advies en goede service. Onze dienstverlening voldoet aan de eisen die wetgeving aan financiële dienstverleners stelt en wij beschikken voor het verlenen van onderstaande diensten over een Wft-vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12011101.

Per vestiging zijn één of meerdere personen geregistreerd als Erkend Hypotheekadviseur en op verschillende vestigingen zijn gecertificeerd Financieel Planners of Hypothecair Planners werkzaam.

Onze diensten

Wij bieden u deskundige en onafhankelijke advisering en bemiddeling op het gebied van hypothecair krediet, levens- en schadeverzekeringen, consumptief krediet, bancaire producten, pensioenen en financial planning.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. Wij helpen u o.a. met het kiezen van de juiste hypotheek, de verzekeringen die daarmee samenhangen en een passend pensioenplan. Zo zorgen wij ervoor dat u prettig woont én nog steeds de dingen kunt blijven doen die het leven zo leuk maken.

Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn. Indien nodig en wenselijk onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Persoonlijk financieel advies

Zowel uw huidige als toekomstige wensen, behoeften, persoonlijke situatie, financiële positie en risicobereidheid vormen bij ons advies het uitgangspunt. Deze onderwerpen komen in het inventarisatiegesprek aan de orde en leggen we vast in een klantprofiel. Nadat wij uw persoonlijke situatie hebben geïnventariseerd en geanalyseerd, onderzoeken wij welke producten het beste bij u passen en welke aanbieders (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen etc.) naar ons oordeel een product kunnen leveren dat goed aansluit bij uw klantprofiel. In ons advies zullen we vervolgens de diverse mogelijkheden aan u voorleggen en onze keuzes voor productvorm(en) en aanbieder(s) motiveren en vastleggen.

Wanneer u uw keuze heeft gemaakt zetten we de aanvraagprocedure in gang. Ook hierna blijven we regelmatig met u contact onderhouden; bijvoorbeeld in verband met nazorgafspraken of voor het beantwoorden van uw vragen.

Schematisch kan onze werkwijze als volgt worden weergegeven:



Wat verwachten wij van u?

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met aanbieders van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om (wijzigingen in) informatie over uw persoonlijke of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing), over uw inkomens- en arbeidssituatie (zoals: salarisgegevens, arbeidsongeschiktheid, ontslag) en over uw financiële situatie (zoals: leningen, kredieten, BKR-registratie, faillissement/WSNP) etc.

Wij verwachten van u dat u ook zelf de in het traject ontvangen stukken op juistheid controleert en ons daarover informeert.

Onafhankelijk advies

Wij werken met vrijwel alle aanbieders voor het adviseren over en het bemiddelen in financiële producten. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op uw wensen en behoeften, een gedegen analyse van de ruime keus aan producten én onze ervaringen met deze financiële instellingen. Wij hebben met geen enkele aanbieder contractuele productieverplichtingen en zijn dus volledig onafhankelijk. Op verzoek geven wij graag aan met wie wij zaken doen.

Fnidsen Beheer B.V. houdt een indirect minderheidsbelang in onze franchisegever Hypotheek Visie Centrale B.V. Fnidsen Beheer B.V. is een dochteronderneming van Reaal Verzekeringen N.V. en houdt zich bezig met participatie-, beheer- en financieringsactiviteiten. Daarnaast worden wij bij ons adviesproces digitaal ondersteund middels tablet PC's die verzekeraar LGI in bruikleen aan ons heeft verstrekt.

Hoe worden wij beloond?

Voor onze dienstverlening bent u ons een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding kan bestaan uit provisie (die we ontvangen van de aanbieder waar uw financiële product wordt ondergebracht), uit een vergoeding die we rechtstreeks bij u in rekening brengen of uit een combinatie van beide beloningsvormen.

De hoogte van de door ons te ontvangen provisie en/of vergoeding hangt af van het gekozen product, de aanbieder, onze tijdsbesteding en de complexiteit van het te geven advies. Hierdoor kunnen we u op dit moment enkel globaal aangeven hoeveel gemiddeld genomen onze beloning bedraagt. Voordat we voor u tot bemiddeling overgaan zullen we onze exacte beloning schriftelijk aan u bekend maken.

In geval van provisiebeloning ontvangen wij in de meeste gevallen een deel van deze provisie direct na het afsluiten van het product. Het andere deel ontvangen wij in minimaal 10 jaar of verspreid over de looptijd van het product.

Beloning hypotheek en betalingsbeschermers

Voor onze dienstverlening inzake uw hypotheek en betalingsbeschermer ontvangen wij van aanbieders provisie en/of brengen wij u rechtstreeks een (aanvullende) vergoeding in rekening.

Productgroep	Wijze van beloning	Hoogte vergoeding	Reikwijdte
Aflossingsvrije, annuïtaire, lineaire of levenhypotheek	Provisie en/of (aanvullende) factuur	Min. 1% van de hoogte van het hypotheekbedrag met een minimum van € 2.495	Keuze uit 87 producten van 25 aanbieders
Spaar- of beleggingshypotheek	Provisie en/of (aanvullende) factuur	Min. 1% van de hoogte van het hypotheekbedrag met een minimum van € 2.495	Keuze uit 41 producten van 24 aanbieders
Bankspaarhypotheek	Provisie en/of (aanvullende) factuur	Min. 1% van de hoogte van het hypotheekbedrag met een minimum van € 2.495	Keuze uit 7 producten van 7 aanbieders
Betalingsbeschermers m.u.v. Woonbeschermer+	Provisie	tussen ca 5% en 17,5% van de koopsom of premie of een vast provisiebedrag van max. € 1.500.	Keuze uit 6 producten en 6 aanbieders
Woonbeschermer+	Factuur	Min. € 995 per polis	Keuze uit 1 product van 1 aanbieder

Beloning uitvaart-, levens-, beleggings-, lijfrenteverzekering of beleggingsrekening

Indien door onze bemiddeling een uitvaart-, levens-, beleggings-, lijfrenteverzekering of beleggingsrekening tot stand komt tussen u en een aanbieder, ontvangen wij van de betreffende aanbieder voor onze dienstverlening provisie. Deze provisie is verdisconteerd in de premie die door deze aanbieders aan u in rekening wordt gebracht.

Productgroep	Wijze van beloning	Bandbreedte provisie	Reikwijdte
Uitvaartverzekeringen	Provisie	tussen ca 4% en 10% van het verzekerd kapitaal	Keuze uit 10 producten van 7 aanbieders
Traditionele levensverzekering	Provisie	tussen ca 1,75% en 4% van het garantiekapitaal én de premie	Keuze uit 14 producten van 5 aanbieders
Beleggingsverzekering	Provisie	tussen ca 2% en 5% van de premie x duur en tussen ca 2% en 4% over de premie	Keuze uit 26 producten van 11 aanbieders
Lijfrenteverzekering tegen koopsom	Provisie	tussen ca 0,5% en 1,5% van de hoogte van het koopsombedrag	Keuze uit 24 producten van 12 aanbieders
Beleggingsrekening	Provisie	tussen ca 0,5% en 4,5% over de inleg en jaarlijks tussen 0,2% en 0,55% over het belegd vermogen	Keuze uit 8 producten van 4 aanbieders

Beloning aanvullende diensten

In onderstaande situaties, waarin wij niet voor u bemiddelen maar wel (advies)werkzaamheden voor u verrichten, zullen wij u een apart verrichtingentarief in rekening brengen.

Dienst	Tarief*
Begeleiding ontslag hoofdelijk schuldenaarschap	Vanaf € 495
Aankoopbegeleiding/onderhandeling	Vanaf € 495

* Dit tarief is inclusief btw.

Van de totale beloning die Hypotheek Visie van aanbieders en/of van klanten ontvangt, is 70% bestemd voor ons en 30% voor onze franchisegever Hypotheek Visie Centrale B.V.

Betalingen

Als wij u rechtstreeks een (aanvullende) vergoeding in rekening brengen voor onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden ontvangt u daarvoor een factuur. Onze franchisegever Hypotheek Visie Centrale B.V. verzorgt de incasso en financiële afwikkeling van deze factuur en van eventuele provisie. Betaling van de factuur geschiedt door u rechtstreeks aan Hypotheek Visie Centrale B.V. of loopt via de notaris.

Alle betalingen die u in verband met het gegeven advies aan de aanbieder(s) verschuldigd bent, zoals premie, aflossingen of rente, dient u rechtstreeks aan de aanbieder(s) te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende aanbieder, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso.

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 aanbieder en/of de dekking van uw verzekering.

Onze kwaliteit

- Op de activiteiten van Hypotheek Visie is de Wet op het financieel toezicht van toepassing. In dat kader dienen wij onze vak kennis op peil te houden.
- Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan of een verschil van inzicht ontstaan. Voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.
- Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd aangezien wij uw gegevens behandelen conform de Wet bescherming persoonsgegevens.

Hoe kunt u ons bereiken?

Onze vestigingen zijn tijdens werkdagen geopend en op afspraak ook buiten kantooruren en/of op zaterdag. De vestiging aan de Vijzelstraat te Amsterdam is ook op zondag geopend.

Voor informatie:

Telefoon: 0499-336767
E-mail: info@hypotheekvisie.nl
Website: www.hypotheekvisie.nl

Beëindiging van de relatie

U heeft het recht de relatie met Hypotheek Visie te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzegtermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via Hypotheek Visie zijn gesloten, kunt u verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Met u kunnen wij dan nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen.

Indien u niet tevreden bent over onze afwikkeling kunt u hiervan onze centrale organisatie in kennis stellen. Hiervoor moet u zich schriftelijk wenden tot: **Hypotheek Visie Centrale B.V., t.a.v. Afdeling Juridische Zaken & Compliance, Postbus 429, 5680 AK BEST**. Deze afdeling zal trachten te bemiddelen in de afwikkeling van uw klacht.

Mocht ook dat niet tot uw tevredenheid lukken dan hebt u de mogelijkheid uw klacht binnen drie maanden voor te leggen aan het onafhankelijke **Klachteninstituut Financiële dienstverlening (Kifid)**. Voor het indienen van uw klacht en/of uitleg over de klachtenregeling kunt u terecht op de website www.kifid.nl.

Uiteraard staat het u (daarna) altijd vrij zich te wenden tot de burgerlijke rechter.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn verder de algemene voorwaarden van toepassing die aan dit dienstverleningsdocument zijn gehecht/op onze vestiging verkrijgbaar zijn en bovendien op te vragen zijn bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven.

Algemene Voorwaarden Hypotheek Visie

Artikel 1 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Dienstverlening van Hypotheek Visie.
2. Onder de Dienstverlening wordt verstaan alle werkzaamheden op het gebied van advisering over of bemiddeling bij het sluiten van een financieel product (waaronder hypothecaire financieringen, daarmee verwante producten, verzekeringen en pensioenen) en de daarbij te verwachten of samenhangende werkzaamheden die Hypotheek Visie in opdracht van een Klant verricht.
3. Onder Hypotheek Visie worden verstaan Hypotheek Visie Centrale B.V. of een van de Hypotheek Visie vestigingen die middels een franchiseovereenkomst bij Hypotheek Visie Centrale B.V. zijn aangesloten.
4. Onder Klant wordt verstaan de natuurlijke of rechtspersoon die aan Hypotheek Visie een mondelinge dan wel schriftelijke opdracht tot Dienstverlening verstrekt.

Artikel 2 Uitvoering van de werkzaamheden

1. Hypotheek Visie bepaalt de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd.
2. Hypotheek Visie zal de werkzaamheden naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren doch kan niet instaan voor het bereiken van enig resultaat.
3. Hypotheek Visie is niet verantwoordelijk voor het bewaken van termijnen in overeenkomsten waarbij de Klant zelf partij is.
4. De door Hypotheek Visie namens een financiële instelling aan de Klant gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling.
5. Aan door Hypotheek Visie voor de Klant gemaakte berekeningen kan de Klant geen rechten ontleen. Het betreft o.a. berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product, de eventuele doorwerking daarvan in de maandlast en eventuele fiscale gevolgen. De berekeningen zijn voorlopig en indicatief en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse wijzigingen.
6. Door Hypotheek Visie verstrekte adviezen zijn slechts momentopnames en gebaseerd op de op dat moment geldende wet- en regelgeving.

Artikel 3 Informatie

1. De Klant zal steeds tijdig alle relevante informatie en documenten verstrekken die Hypotheek Visie of een financiële instelling nodig heeft voor een correcte uitvoering van de werkzaamheden.
2. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Hypotheek Visie verstrekte gegevens of informatie.
3. Indien Hypotheek Visie, bij de uitvoering van de werkzaamheden, een voor de Klant (redelijkerwijs) kenbare vergissing maakt, is deze gehouden Hypotheek Visie daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing ontdekt. Indien de Klant de vergissing, die hij heeft ontdekt of redelijkerwijs had dienen te ontdekken, nalaat bij Hypotheek Visie te melden, is Hypotheek Visie voor de schade niet aansprakelijk.
4. De Klant dient Hypotheek Visie over eventueel relevante wijzigingen, die zich op enig moment in zijn persoonlijke situatie voordoen en waarvan hij redelijkerwijs kan weten dat deze van invloed zijn op het advies, in te lichten.
5. Hypotheek Visie kan enkel aan de op haar rustende zorgplicht voldoen en haar werkzaamheden naar behoren uitvoeren indien de Klant het bepaalde in dit artikel stipt naleeft.

Artikel 4 Vergoeding

1. Voor de dienstverlening is de Klant aan Hypotheek Visie een vergoeding verschuldigd overeenkomstig de bij Hypotheek Visie gebruikelijke tarieven en berekeningsmethodieken, zoals aan de Klant nader bekend zijn of zullen worden gemaakt.
2. Hypotheek Visie is gerechtigd haar tarieven tussentijds te wijzigen.
3. Facturen van Hypotheek Visie dienen, rechtstreeks danwel via tussenkomst van een door de Klant aangewezen notaris, door de Klant te worden betaald binnen de in de factuur genoemde betalingstermijn op de door Hypotheek Visie voorgeschreven wijze.
4. Indien een factuur, ondanks een betalingsherinnering, niet wordt voldaan, is de Klant over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd alsmede buitengerechtelijke incassokosten ter hoogte van 15% van het openstaande bedrag.
5. Verrekening door de Klant van een door Hypotheek Visie in rekening gebrachte vergoeding met een door de Klant gestelde tegenvordering, danwel opschorting van betaling door Klant in verband met een door hem ingestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door Hypotheek Visie uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

Artikel 5 Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Hypotheek Visie, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Hypotheek Visie wordt uitgekeerd, inclusief een te dragen eigen risico.

2. In het geval de bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering geen dekking biedt, is de aansprakelijkheid van Hypotheek Visie beperkt tot maximaal het bedrag dat Hypotheek Visie op grond van artikel 4 heeft ontvangen of nog zou ontvangen (provisie en/of fee) ter zake van de door Hypotheek Visie verrichte werkzaamheden waarop de schade veroorzakende gebeurtenis betrekking heeft of verband houdt.
3. Hypotheek Visie is jegens de Klant uitsluitend aansprakelijk voor een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht tot dienstverlening maar is echter nimmer aansprakelijk voor:
 - a. Bij de Klant of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige informatie door de Klant aan Hypotheek Visie of anderszins het gevolg is van het handelen of nalaten van de Klant;
 - b. Welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door Hypotheek Visie gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij en voor zover de leverancier van die computerprogrammatuur aansprakelijkheid jegens Hypotheek Visie heeft aanvaard en de schade aan haar vergoed;
 - c. Indirecte schade zoals gevolgschade en gederfde winst;
 - d. Tegenvallende beleggingsresultaten;
 - e. Bij de Klant of derden ontstane schade die het gevolg is van het niet, niet tijdig of niet volledig voldoen door de Klant aan verplichtingen die hem zijn opgelegd door de financiële instelling waar het financiële product, door tussenkomst van Hypotheek Visie, is aangevraagd of afgesloten;
 - f. Bij de Klant of derden ontstane schade die het gevolg is van het handelen of nalaten van een financiële instelling waar met tussenkomst van Hypotheek Visie, een financieel product is aangevraagd of afgesloten voor de Klant.
4. Het in lid 3 bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Hypotheek Visie voor schade welke is veroorzaakt door de opzet of grove schuld van Hypotheek Visie.
5. Alle aanspraken tot vergoeding van schade vervallen na verloop van één jaar na het moment waarop de fout die aan de vordering ten grondslag wordt gelegd, werd ontdekt of redelijkerwijs had moeten worden ontdekt.

Artikel 6 Overmacht

Hypotheek Visie is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Hypotheek Visie redelijkerwijs niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Hypotheek Visie ontstane veranderingen in de bij het aangaan van de verplichtingen bestaande omstandigheden.

Artikel 7 Rechtskeuze

Op alle vorderingen is Nederlands recht van toepassing. Alleen de Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Hypotheek Visie en haar contractspartij. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank te 's-Hertogenbosch.

Artikel 8 Franchiseorganisatie

Hypotheek Visie is een franchiseorganisatie met vestigingen die werkzaam zijn voor eigen rekening en risico. Hypotheek Visie Centrale B.V. is als franchisegever jegens derden niet aansprakelijk voor het handelen en of nalaten van haar vestigingen en de eventuele gevolgen daarvan.

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven onder nummer 17074312 op 22 september 2011