

Dienstverleningsdocument

Dit Dienstverleningsdocument met ingangsdatum 1 oktober 2011 dient tevens als Dienstenwijzer van Hardeman Hypotheekadvies te Groningen.

In dit document stellen wij ons aan u voor en informeren we u over onze werkwijze. Hierdoor weet u waar u aan toe bent als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten. Wijzigingen of typefouten in dit document zijn voorbehouden.

Wie zijn wij?

Hardeman Hypotheekadvies biedt u deskundige, onafhankelijke advisering op het gebied van hypotheek, verzekeringen en consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Onze contactgegevens:

Hardeman Hypotheekadvies
Fivelgolaan 71
9727 DZ Groningen

Telefoon: 06- 179 179 81
Fax: 084- 8 365 365
E-mail: info@hardemanhypotheekadvies.nl
Internet: www.hardemanhypotheekadvies.nl

KvK-Groningen: 01132683
AFM-vergunning: 12018020
Kifid-registratie: 300.013080

Verder zijn wij aangesloten bij:

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
Stichting Financiële Dienstverlening
Home Invest (Serviceprovider)
Interfinanced (Serviceprovider)

U kunt op afspraak op ons kantoor langskomen. Desgewenst kunnen we ook bij u thuis langskomen (in of nabij de stad Groningen).

Onze diensten

Wij geven advies op het gebied van hypotheek en aanverwante levensverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en woonlastenverzekeringen. Tevens kunt u bij ons terecht voor advies over consumptief krediet. In alle gevallen vormen uw wensen en persoonlijke situatie voor ons het uitgangspunt om een zo passend mogelijk advies te geven. Uw belang staat voorop.

Naast het geven van advies, bemiddelen we ook in de producten die we adviseren. Oftewel, we helpen u bij het afsluiten van de hypotheek of de verzekering bij de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna kunnen wij u begeleiden als er zich bijvoorbeeld wijzigingen in uw situatie voordoen.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u af te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om (wijzigingen in) gegevens over uw werk, inkomen, financiële positie en samenlevingssituatie.

Onze werkwijze

Onze taak is u te helpen bij het maken van een keuze die goed aansluit bij uw persoonlijke situatie. U bent bij ons vrij in de keuze van aanbieder(s) en product(en). Om u hierin te adviseren volgen wij standaard een procedure die bestaat uit vijf stappen:

Stap 1: Inventariseren

Het adviestraject start met het uitgebreid in kaart brengen van uw persoonlijke financiële situatie, uw wensen, behoeften en risicobereidheid. Ook bekijken we welke kennis u al heeft rondom (complexe) financiële producten. De uitkomsten leggen we vast in een klantprofiel.

Stap 2: Analyseren

Na het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie en wensen voor nu en in de toekomst, voeren wij een zorgvuldige analyse uit. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van mogelijke producten die aansluiten op uw wensen. Als het gaat om een hypotheek, vergelijken we hiervoor meer dan 20 hypotheekverstrekkers op objectieve criteria. In deze fase lichten wij de mogelijkheden toe en geven aan wat, naar ons oordeel, de voor- en nadelen zijn.

Stap 3: Advies

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij aan welk product naar ons oordeel het best aansluit bij uw wensen en mogelijkheden.

Daarnaast geven we aan bij welke financiële instelling en tegen welke voorwaarden dit kan worden afgenomen. Ons advies wordt voor u vastgelegd in een op maat gerichte rapport waarin wij ook ingaan op de risico's met betrekking tot overlijden, werkloosheid en arbeidsongeschiktheid.

Stap 4: Bemiddeling

Als u besluit tot aanschaf van een financieel product verzorgen wij voor u alle contacten met de aanbieder daarvan. We doen de offerteaanvraag en zorgen er samen met u voor dat de aanbieder de juiste stukken ontvangt. Soms stelt de aanbieder aanvullende vragen, waarna opnieuw gegevens moeten worden aangeleverd. Bij al deze stappen begeleiden we u om zo spoedig mogelijk tot het gewenste resultaat te komen.

Stap 5: Nazorg

Desgewenst kunnen wij u, nadat het financiële product is afgesloten, blijven ondersteunen. U kunt met uw vragen over het afgesloten product bij ons terecht. Verandert er iets in uw persoonlijke situatie? Dan is de kans groot dat ook uw productaanbod moet worden aangepast. Wij controleren daarom periodiek of uw financiële producten nog aansluiten op uw persoonlijke situatie. Uw situatie kan immers in de toekomst wijzigen.

Tijdsbeslag en aantal aanbieders

Om u een idee te geven hoeveel uren gemoeid zijn bij een gemiddeld advies-/bemiddelingstraject geven we u hieronder een indicatie per product. Afhankelijk van de complexiteit van de situatie en van uw wensen, kan het om meer of minder uren gaan. Tevens geven we per product aan hoeveel aanbieders we in de vergelijking meenemen.

Product	Uren minimaal	Uren maximaal	Aantal aanbieders
1 ^o hypotheek	20	36	ca. 20
2 ^o hypotheek	15	30	ca. 20
Overlijdensrisicoverzekering i.c.m. hypotheek	3	6	ca. 10
Woonlastenverzekering i.c.m. hypotheek	3	8	ca. 5
Doorlopend krediet	3	7	1

Hoe worden wij beloond?

De beloning voor onze dienstverlening kan op verschillende manieren plaatsvinden: op basis van provisie, op basis van een vast bedrag of op basis van een uurtarief. Op de verschillende varianten wordt hieronder nader ingegaan. Samen met u wordt besproken en vastgelegd welke methode mogelijk en wenselijk is. Een eerste gesprek is altijd kosteloos en vrijblijvend.

Beloning op basis van provisie

Bij provisie wordt de tussenpersoon betaald door de maatschappij waar de hypotheek (of verzekering) wordt afgesloten. Er zijn twee soorten provisie:

Afsluitprovisie Wordt uitbetaald bij het afsluiten van de hypotheek als vergoeding voor het advies- en bemiddelingstraject. Betreft in de meeste gevallen 60% van de totale provisie. Mocht de hypotheek in de eerste vijf jaren van de looptijd beëindigd worden, dan moet de tussenpersoon, afhankelijk van het moment van beëindiging en de reden hiervan, tot maximaal 80% van de ontvangen afsluitprovisie terugbetalen aan de maatschappij.

Doorlopende provisie Wordt gedurende de looptijd van de hypotheek uitbetaald als vergoeding voor de nazorg en het onderhoud aan de hypotheek (beantwoorden vragen, doorvoeren mutaties, klanten informeren over relevante ontwikkelingen, etc.). De doorlopende provisie wordt meestal over een periode van 10 jaar uitbetaald en bedraagt in totaal meestal 40% van de provisie. Mocht de hypotheek voortijdig beëindigd worden dan stopt de uitbetaling van de doorlopende provisie aan de tussenpersoon.

Beloning op basis van provisie is mogelijk indien de afsluitprovisie minimaal € 2.000 bedraagt, vermeerderd met de kosten die ons door onze serviceprovider in rekening gebracht kunnen worden voor het afsluiten van uw hypotheek (afhankelijk van de maatschappij en het soort hypotheek tussen € 0 en maximaal € 500).

*Wij werken met een **provisieplafond**: mocht de afsluitprovisie minus de eventuele kosten die ons door onze serviceprovider in rekening gebracht worden, meer bedragen dan € 2.750, dan wordt het meerdere aan u uitbetaald als retourprovisie.*

De provisie die wij ontvangen van de geldverstrekker of verzekeraar is afhankelijk van de hoogte van het gesloten hypotheekbedrag en/of van de hoogte van de verzekeringspremies. Bij het afsluiten van een hypotheek betaalt u afsluitkosten. Deze bedragen doorgaans 1% van de hypotheeksom. Bij verzekeringen betaalt u een maandelijkse premie. In de afsluitkosten en/of de premie is provisie opgenomen, die door de financiële instelling aan de tussenpersoon wordt uitbetaald.

In onderstaand overzicht bieden wij u een indicatie aan van onze verdiensten op basis van provisie bij een hypotheek van € 200.000. Het gaat hier om het totaal van afsluit- en doorlooppovisie over de gehele looptijd.

Hypotheekvorm	Minimaal	Maximaal
Annuïtaire / Liniare hypotheek	€ 900	€ 2.200
Levenhypotheek	€ 1.700	€ 3.300
Spaar- / Hybridehypotheek	€ 1.800	€ 5.800
Beleggingshypotheek	€ 1.700	€ 5.800
Bankspaarhypotheek	€ 1.000	€ 5.800

Bij woonlastenverzekeringen en overlijdensrisicoverzekeringen is de provisie een percentage tussen 0% en 20% van de maandpremie. De premie wordt beïnvloed door zaken als het verzekerd bedrag, de looptijd van de verzekering en de gezondheid en leeftijd van de verzekerde, en kan dus enorm variëren. Om toch het principe te kunnen tonen, werken we in onderstaand overzicht met een fictieve voorbeeldpremie die dus sterk kan afwijken van individuele praktijksituaties.

Verzekering	Fictieve maandpremie	Provisie minimaal p/m	Provisie maximaal p/m
Overlijdensrisico	€ 20	€ 0	€ 4
Woonlasten	€ 40	€ 0	€ 8

Beloning op basis van een vaste prijs (fixed fee)

Mochten wij een hypotheek niet op basis van provisie kunnen afsluiten of betaalt u ons liever rechtstreeks, dan kan een advies op basis van een vaste prijs worden overeengekomen voor het hele advies- en bemiddelingstraject. Hiermee wordt de vergoeding die wij krijgen op het moment van afsluiten van een product volledig losgekoppeld van de gekozen geldverstrekker of verzekeraar.

Zoals eerder beschreven bestaat een adviestraject uit meerdere stappen. Voor iedere stap zal een aparte vaste vergoeding in rekening gebracht worden. De vergoeding voor de verschillende stappen zal vooraf worden vastgelegd in het opdrachtformulier. U ontvangt een factuur op basis van de daadwerkelijk afgenomen adviesonderdelen. U weet derhalve van tevoren wat u gaat betalen. Onderstaande bedragen zijn inclusief basis-nazorg (o.a. ondersteuning per telefoon en mail bij eenvoudig te beantwoorden vragen).

Product	Bruto tarief	Netto tarief¹
1 ^o hypotheek	€ 2.750	€ 1.595
2 ^o hypotheek of verhoging ²	€ 2.500	€ 1.450
Overlijdensrisicoverzekering i.c.m. hypotheek	€ 450	n.v.t.
Woonlastenverzekering (WW/WIA) i.c.m. hypotheek	€ 450	n.v.t.

¹De kosten van hypotheekbemiddeling voor de eigen woning zijn aftrekbaar. Het getoonde netto tarief is het resterende bedrag na belastingaftrek tegen het gangbare 42%-tarief.

²Voor enkele hypotheekverstrekkers komt er bovenop het genoemde tarief maximaal € 500 bruto / € 290 netto, vanwege eenmalige afsluitkosten in rekening gebracht door serviceproviders. Wij lichten graag toe om welke maatschappijen het gaat.

Voor starters tot 35 jaar geldt een korting van 10% op bovenstaande tarieven.

Van bovenstaande bedragen kan afgeweken worden indien er sprake is van extra bewerkelijke trajecten (bijvoorbeeld starterslening of bij een complexe echtscheiding). Een eventuele eenmalige afsluitprovisie die wij voor de hypotheek ontvangen van de geldverstrekker wordt in mindering gebracht op het bedrag dat u ons moet betalen. Mocht er geen sprake zijn van afsluitprovisie, dan zal er normaal gesproken een korting op de afsluitkosten of op de rente worden gegeven door de geldverstrekker. Eventuele doorlopende provisie wordt gebruikt als vergoeding voor onderhoud tijdens de looptijd van de hypotheek.

Als u ervoor kiest om de netto hypotheekbemiddelingskosten niet uit eigen vermogen te betalen, maar op te nemen in de hypotheek, dan komt dit neer op ca. € 7 per maand, uitgaande van de netto bemiddelingskosten. Dit is inclusief aflossing aan het eind van de looptijd; uitgaande van een rentepercentage van 5% en belastingaftrek van 42%.

Beloning op basis van uurtarief

Het is ook mogelijk om per uur voor onze diensten te betalen. Het uurtarief bedraagt € 95 all-in. Hier bovenop komen nog wel de eventuele dossierkosten die in rekening gebracht worden door onze serviceprovider (maximaal € 500 bruto voor het afsluiten van een hypotheek). Voor nazorg moeten in deze variant aanvullende afspraken gemaakt worden.

Wat houden wij over aan een advies-/bemiddelingstraject

Er is de afgelopen jaren veel te doen geweest over de beloning van financieel adviseurs en dat was helaas in veel gevallen terecht. Hierboven hebben we inzicht gegeven in onze opbrengsten. Om u in de gelegenheid te stellen te beoordelen of deze passend zijn, zetten we dit af tegen de kosten en het aantal uren dat wij maken. Uiteraard is ieder individueel geval verschillend, maar om toch een globale indicatie te geven gaan we hieronder uit van een veelvoorkomende situatie.

Fee hypotheekbemiddeling	€ 2.700
Kosten, wettelijk verplichte heffingen en verzekeringen, teruggerekend per afgesloten hypotheek	€ 700 -/-
Netto opbrengst	€ 2.050
Aantal uur nodig voor advisering en bemiddeling hypotheek + levensverzekering	28 uur
Basis-nazorg: beantwoorden eenvoudige (belasting)vragen per telefoon en mail en informeren naar relevante wijzigingen in financiële situatie. Stelpost uitgaande van gedurende 15 jaar gemiddeld ca. een half uur per jaar.	8 uur +
Indirecte uren: onbetaalde oriënterende gesprekken, cursussen, administratie, etc. Gemiddeld staat tegenover ieder betaald uur, 40 minuten indirect werk.	19 uur +
Totaal benodigde uren gedurende de looptijd van deze voorbeeldhypotheek	55 uur

Indicatie gemiddeld bruto uurloon Hardeman Hypotheekadvies: € 2.050/55 uur = € 37.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Wij baseren onze advisering aan u op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Een indicatie van het aantal in de vergelijking meegenomen aanbieders per product, is eerder in dit document aan de orde gekomen. Een actuele lijst van alle financiële instellingen waarvan we de producten meenemen in de analyse, is op aanvraag beschikbaar. Op basis van deze uitgebreide analyse bevelen we u het product aan dat naar ons oordeel het best past bij uw wensen. Geen enkele financiële instelling heeft eigendomsrechten en/of zeggenschap in Hardeman Hypotheekadvies. Hardeman Hypotheekadvies heeft geen eigendomsrechten en/of zeggenschap in een financiële instelling.

Betalingen

Hypotheken en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies kunt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij doen door middel van automatische incasso of acceptgiro. Als u de premies betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dan dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling aan de verzekeringsmaatschappij uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zal de verzekeringsmaatschappij u tijdig waarschuwen.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12018020, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM-register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder. Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er een hypotheek en/of verzekering(en) via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de geldverstrekker/verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende hypotheek/verzekering(en) 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 geldverstrekker en/of verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende hypotheek/verzekering(en) over te boeken naar een andere adviseur.

Klachtenregeling

Eventuele klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). 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

