

# Dienstenwijzer Hypotheken



## **Inhoudsopgave**

- 1. Inleiding**
- 2. Kantoor**
- 3. Algemene voorwaarden**
- 4. Onze relatie met financiële instellingen**
- 5. Onze dienstverlening**
- 6. Wij vragen ook iets van u**
- 7. Hoe worden wij beloond?**
- 8. Beëindiging relatie met ons kantoor**
- 9. Klachten**

# 1. Inleiding

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad.

## Waarom deze dienstenwijzer?

In onze dienstenwijzer staat beschreven welke diensten wij kunnen bieden. Deze 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.

## 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. Dit document is puur informatief, u tekent geen overeenkomst. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken over onze dienstverlening en/of onze beloning leggen wij die in een afzonderlijke opdrachtovereenkomst vast.

# 2. Kantoor

## Bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen geopend van 09.00 uur tot 17.00 uur.
2. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden of een ingrijpende schade kunt u ons bereiken via Richard Bonnes, mobiele telefoonnummer 06-54914648.
3. Indien alle medewerkers in gesprek zijn of buiten kantoor, wordt u doorgeschakeld. Wanneer u een bericht achterlaat zullen wij u zo spoedig mogelijk terugbellen.
4. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijv. een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan per post of e-mail ([info@bonnesadviesgroep.nl](mailto:info@bonnesadviesgroep.nl)).
5. Via onze website ([www.bonnesadviesgroep.nl](http://www.bonnesadviesgroep.nl)) kunt u ons eveneens bereiken. U kunt hier een nieuwe aanvraag indienen, een wijziging doorgeven of een mailbericht achterlaten.

## Contactgegevens

Bonnes adviesgroep  
Nitertweg 13  
7582 PV Losser  
Telefoon: 053-5387116  
E-mail: [info@bonnesadviesgroep.nl](mailto:info@bonnesadviesgroep.nl)  
Internet: [www.bonnesadviesgroep.nl](http://www.bonnesadviesgroep.nl)

## Deskundigheid en integriteit

Wij staan voor deskundigheid en integriteit. Elke adviseur bezit meerdere relevante WFT-diploma's. Richard Bonnes is Erkend Financiële Adviseur en geregistreerd bij de Stichting Erkend Financiële Adviseurs. De vakkennis wordt op peil gehouden d.m.v. permanente educatie en vakliteratuur. Regelmatig worden er trainingen gevolgd om de kennis en vaardigheden verder te vergroten.

### Organisaties waarbij we aangesloten zijn

- Kamer van Koophandel, nummer 06073944.
- Stichting Erkend Financiële Adviseurs (EFA)
- Kifid (Het Financiële Klachteninstituut), nummer 300.004388
- AFM (Autoriteit Financiële Markten), nummer 12007421

Wij staan onder toezicht van de AFM. Registratie is een wettelijke verplichting. Dit register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)). De AFM heeft Bonnes Adviesgroep een vergunning gegeven op de volgende gebieden:

- Basis
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Levensverzekeringen
- Vermogen
- Inkomen
- Consumptief krediet
- Hypothecair krediet

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, etc. 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. Wij maken samen met u een overzicht van de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Naast adviseren hebben wij ook de vergunning om te bemiddelen. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten.

### Wat kunt u van ons verwachten?

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. 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.

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, analyseren/adviseren, bemiddelen en beheer), die op elkaar aansluiten, maar in principe los van elkaar staan (uitgezonderd beheer). U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken.

#### *Oriënteren*

Het eerste gesprek is bedoeld om geheel vrijblijvend met u te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste gesprek van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

#### *Analyseren en adviseren*

Na de oriëntatie 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, als basis 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 hebt aan een second opinion, bent u bij ons aan het juiste adres.

#### *Bemiddelen*

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 van uw keuze. Daarnaast onderhouden wij namens u de contacten met de aanbieders van deze financiële producten. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschafft dat bij uw 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.

#### *Beheer*

Wij zullen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over een aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (chtscheiding, verhuizing, verbouwing, wijziging van geldlening, erfenis, etc.). Tevens als het gaat om vragen over de lopende lening, renteverlengingen, verpandingen en aflossingen.

### 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.

Producten	Aantal uren in combinatie met hypotheek
1e hypotheek (incl. inkomensanalyse)	
• Starter	15
• Doorstromer	20
• Nieuwbouw	24
• Ondernemer	24
2 <sup>e</sup> hypotheek	8
2 <sup>e</sup> hypotheek (inclusief omzetting)	10
2 <sup>e</sup> hypotheek nieuwe klanten (incl. inkomensanalyse)	20
Wijzigen aflosvorm	6
Wijzigen/verlengen rente	4
Echtscheiding: ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid regelen	9
Overlijdensrisicoverzekering i.c.m. hypotheek	2
Overlijdensrisicoverzekering	3
Woonlastenverzekering i.c.m. hypotheek	2
Woonlastenverzekering	3

## 6. 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 u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recente 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 beste vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer 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 maken op een bepaald risico, omdat wij dachten 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 mogelijke veranderingen die van invloed kunnen zijn op uw pakket financiële diensten. U moet hierbij denken aan veranderingen van uw telefoonnummer en e-mailadres, maar ook wijzigingen in uw persoonlijke situatie (samenwonen, andere baan, een eigen onderneming starten, verhuizing, huwelijk, geboorte, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, echtscheiding, overlijden etc.).

### Informatie doornemen

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

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 indien 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. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

### Uw privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Bonnes Adviesgroep over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier.

## 7. Hoe worden wij beloond?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denk aan salarissen, huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kan op verschillende wijzen worden voldaan.

Onze dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling. Hierbij treft u een bijlage aan om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

Onze beloning is gebaseerd op een vast bedrag per dienst

### 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 betaalt.

Onderstaande vergoedingen gelden per 01.01.2022.

Dienst		Prijs
Kennismakingsgesprek / Oriëntatie	Kosten voor onze rekening	
1e hypotheek (incl. inkomensanalyse)		€ 1.875,00
• Starter		€ 2.500,00
• Doorstromer		€ 2.995,00
• Nieuwbouw		€ 2.995,00
• Ondernemer		€ 2.995,00
2 <sup>e</sup> hypotheek		€ 1.000,00
2 <sup>e</sup> hypotheek (inclusief omzetting)		€ 1.250,00
2 <sup>e</sup> hypotheek, nieuwe klanten (incl. inkomensanalyse)		€ 2.500,00
Wijzigen aflosvorm		€ 750,00
Wijzigen/verlengen rente		€ 500,00
Echtscheiding, ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid regelen		€ 1.500,00

Overlijdensrisicoverzekering i.c.m. hypotheek		€ 250,00
Overlijdensrisicoverzekering		€ 375,00
Woonlastenverzekering i.c.m. hypotheek		€ 250,00
Woonlastenverzekering		€ 375,00
Uurtarief Erkend Financieel Adviseur		€ 125,00
Dossierkosten Serviceprovider *		€ 250,00

\* In sommige gevallen vragen wij een hypotheek aan via een zogenaamde 'serviceprovider'. Zij berekenen daarvoor dossierkosten à € 250,- per hypotheek. Deze kosten worden bij de totale advieskosten opgeteld en dragen wij af 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.

#### Beloning op basis van provisie

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

#### 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 worden gebracht 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.

#### Beloning op basis van een uurtarief

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 wat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Wij hanteren een uurtarief van € 125, =. 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.

#### 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.

#### Intrekking opdracht

Wanneer u tussentijds uw opdracht intrekt, zijn wij gerechtigd een deel van de gemaakte kosten in rekening te brengen. Hiervoor hebben wij een vast tarief. De factuur die u van ons ontvangt indien de opdracht niet (meer) doorgaat bedraagt € 500, =.



## 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 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.

Mocht een gezamenlijke oplossing niet naar tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het onafhankelijk instituut financiële dienstverlening (Kifid) waarbij wij, zoals eerder vermeld in deze dienstenwijzer, zijn aangesloten.

Informatie over Kifid 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  
Telefoon: 0900-3552248  
e-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)