



**Rodenburg Financieel Adviseurs**

## DienstverleningsDocument

- VERSIE 15.0 - 21 JUNI 2010 -



# Rodenburg Financieel Adviseurs

## Inleiding

U oriënteert zich op de mogelijkheden van een hypothecaire geldlening. Ons kantoor kan u hierbij ondersteuning verlenen. Onze dienstverlening kan bestaan uit enkel advies. Maar ook kunnen wij u ondersteunen in de contacten met de financiële instelling bij wie u de geldlening aanvraagt.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

## Wie zijn wij?

Rodenburg Financieel Adviseurs maakt deel uit van Rodenburg Makelaars, lid van Dynamis. Dynamis is een vereniging van 11 zelfstandig regionale makelaarskantoren met meer dan dertig vestigingen verspreid over heel Nederland. Alle aangesloten kantoren hebben in de eigen regio een sterke positie in de professionele dienstverlening op het gebied van onroerend goed en financiële diensten.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website: [www.rodenburg.nl](http://www.rodenburg.nl), [www.dynamis.nl](http://www.dynamis.nl) en [www.dynamisfinancieeladviseurs.nl](http://www.dynamisfinancieeladviseurs.nl).

Rodenburg Financieel Adviseurs biedt u deskundige advisering en diensten aan op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning en consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren. Hiertoe hebben wij een door de Autoriteit Financiële Markten op grond van de Wet op het Financieel Toezicht verstrekte vergunning onder nummer 12007477.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Aansluitnummer m1182175. Verder staan wij 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.

Ons bedrijf en medewerkers zijn aangesloten bij SEH en NVHP. Ons kantoor heeft het Keurmerk Financiële Dienstverlening en is aangesloten bij het Kifid.





# Rodenburg Financieel Adviseurs

## Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 8.30 uur tot 17.30 uur.  
Adviesgesprekken kunnen in overleg buiten kantooruren plaatsvinden.

Bezoekadres : Paslaan 19  
Postadres : Postbus 10054  
Postcode : 7301GB  
Plaats : Apeldoorn  
Telefoon : 0555-6268280 Buiten kantooruren: 06-22470884  
email : [fritsruesink@rodenburg.nl](mailto:fritsruesink@rodenburg.nl)  
Internetadres : [www.rodenburg.nl](http://www.rodenburg.nl)

## Wat doen wij voor u?

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering en advisering op basis van objectieve analyse.  
Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning en consumptief krediet.

Voor alle onderstaande financiële producten geldt dat wij uw financiële positie, uw doelstellingen, uw kennis & ervaring alsmede uw risicobereidheid inventariseren vóór aanschaf van het betreffende financiële product.

## Hypotheek

Ons kantoor heeft de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van hypotheek. Wij nemen u het werk en de zorg uit handen bij het sluiten van een hypotheek op maat. Wij brengen uw financiële situatie in kaart en op basis daarvan brengen wij een hypotheekadvies uit. Vervolgens komen wij in overleg met u tot een passende offerte.

## Levensverzekeringen

Wij zijn bevoegd te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw pensioen of uw lijfrenteverzekering, maar ook aan de levensverzekeringen die zijn gekoppeld aan uw hypotheek.

## Schadeverzekeringen

Rodenburg Assurantiën kan u prima van dienst zijn op het gebied van schadeverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan auto-, opstal-, inboedel-, ziektekosten-, aansprakelijkheids- en reisverzekeringen.

## Betalen en sparen

Ons kantoor bemiddelt en adviseert ook op het gebied van sparen. Denk bijvoorbeeld aan het storten van geld op een (internet) spaarrekening, maar ook kunnen wij u adviseren over een levensloopregeling.

## Consumptief krediet

Staat u voor een grote aanschaf, bijvoorbeeld een auto, boot of een caravan, dan kan een lening in de vorm van een doorlopend krediet of een persoonlijke lening een prima oplossing zijn. Ook op het gebied van consumptieve kredieten kan ons kantoor u prima van dienst zijn: wij kijken naar uw persoonlijke situatie en bemiddelen vervolgens voor u bij de kredietverstrekkers.



# Rodenburg Financieel Adviseurs

## Wat is onze werkwijze?

### Stap 1, inventariseren

Wij beginnen ons advies met uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Daarbij bespreken wij bijvoorbeeld uw wensen ten aanzien van de hypotheek en uw financiële situatie. Maar ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzen rondom deze geldlening moet worden gemaakt. Concreet komt aan bod, een omschrijving van:

- uw doelstellingen en wensen;
- uw financiële positie: zoals inkomen, verplichtingen en vermogen;
- uw kennis en ervaring met financiële producten;
- uw levenssituatie en risicobereidheid: de mate waarin u bereid bent risico's te nemen.

### Stap 2, analyseren

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie nu en in de toekomst gaan wij deze gegevens analyseren. Aan de hand van de analyse maken wij een eerste selectie van mogelijke vormen van hypothecaire geldleningen die passen bij uw situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn. Tevens geven wij u in deze fase onze analyse van de financiële risico's en in welke mate u die loopt. Daarbij wordt ingegaan op de betaalbaarheid van de hypotheek en de rest van uw levensonderhoud bij overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid alsmede vanaf uw pensioendatum. Voor eventuele tekorten zullen wij u verzekeringsoplossingen aandragen.

### Stap 3, advies

Op basis van de inventarisatie, de analyse en uw reactie hierop komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welke hypotheekvorm, bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel goed past bij uw wensen en mogelijkheden.

### Stap 4, bemiddeling

Indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met de financiële instelling verzorgen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze ook door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

### Stap 5, nazorg

Indien u dat wenst kunnen wij, nadat de hypothecaire geldlening is afgesloten, u blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over de hypotheek bij ons terecht. Het **Rodenburg Excellent Service Abonnement** zorgt er in de meeste gevallen voor, dat u geen extra nota ontvangt voor onze dienstverlening. Ook kunnen wij periodiek controleren of de hypotheek blijft passen bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop der tijden anders worden dan wij thans kunnen voorzien. Als er een aanleiding is om mogelijk uw hypotheek of verzekeringen aan te passen, doorlopen wij wederom deze 5 stappen met u.

## 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 de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.



# Rodenburg Financieel Adviseurs

## **Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars**

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 analyse van de ruime keus aan producten. Uit het brede aanbod in de markt kiezen wij voor u een passende oplossing, waarbij niet het aanbod de leidraad is maar uw wens.

## **Hoe worden wij beloond?**

Er zijn meerdere vormen van beloning. Als via onze bemiddeling een financieel product wordt afgesloten, ontvangen wij van de betreffende bank of verzekeraar "provisie". Een indicatie van de hoogte van deze provisie krijgt u later in dit document. Het concrete bedrag van de provisie noemen wij u vóór aanschaf van het financiële product.

Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij "adviesfee". In een aantal gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschaf lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente daalt.

## **Hypotheek en beloning**

De meest gekozen vorm bij het afsluiten van een hypotheek is een combinatie van vergoedingen.

U betaalt daarbij geen afsluitkosten aan de geldverstrekker, maar betaalt ons een adviesfee. Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij met u bespreken welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

## **Tijdsbesteding**

Om u goed te kunnen adviseren, investeren wij de nodige tijd. De exacte hoeveelheid tijd hangt sterk af van uw persoonlijke situatie en uw specifieke behoeften, maar ook van het financiële product dat u uiteindelijk kiest. In het volgende overzicht ziet u hoeveel tijd wij ongeveer nodig hebben voor verschillende werkzaamheden en wat het uurtarief is.



# Rodenburg Financieel Adviseurs

## Overzicht urenindicaties

Diensten	Urenindicatie	
	Vanaf	Tot
Niet-complexe hypotheek bij aankoop woning	14 uur	24 uur
Complexe hypotheek bij aankoop woning	24 uur	34 uur
Los overbruggingskrediet	6 uur	9 uur
Overbruggingskrediet in combinatie met een hypotheekaanvraag	4 uur	5 uur
2 <sup>e</sup> hypotheek/verhoging als u al klant bij Rodenburg Financieel Adviseurs bent	6 uur	9 uur
2 <sup>e</sup> hypotheek/verhoging als u een nieuwe klant bent	12 uur	16 uur
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	6 uur	10 uur
Begeleiding echtscheiding	8 uur	10 uur
Echtscheiding in combinatie met een hypotheekaanvraag	18 uur	28 uur
Begeleiding aanvraag starterslening SVn	2 uur	4 uur
Begeleiding aanvraag koopsubsidie Senternovem	2 uur	4 uur
Analyse verbouwen of verhuizen	2 uur	4 uur
Analyse oversluiten of niet	2 uur	4 uur
Oversluiten hypotheek	10 uur	24 uur

## **Betalingen**

### **Hypotheek en consumptieve 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 (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) dient u rechtstreeks te voldoen aan de verzekeringsmaatschappij door middel van automatische incasso of acceptgiro. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.



# Rodenburg Financieel Adviseurs

## Hoe worden wij beloond?

In de beloning voor onze dienstverlening heeft u keuzemogelijkheden.

Deze keuzemogelijkheden zijn:

1. Beloning voor onze dienstverlening uitsluitend uit provisie
2. Beloning voor onze diensten door een vaste adviesfee en provisie
3. Beloning voor onze diensten door het betalen van ons uurtarief
4. Beloning voor onze diensten door het betalen van een verrichtingen tarief
5. Beloning voor onze diensten door het aangaan van een service abonnement met ons bedrijf

Hierna zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn:

### 1. Beloning uitsluitend uit provisie

U betaalt de afsluitkosten, meestal 1% van het hypotheekbedrag, rechtstreeks aan de geldverstrekker. Dit betekent dat wij in principe alleen provisie ontvangen van de geldverstrekker en/of levensverzekeringsmaatschappij. U sluit een opdracht tot dienstverlening af waarin ondermeer de provisiebeloning vermeld staat die wij van alle voor u geadviseerde producten van de geldverstrekker en/of levensverzekeringsmaatschappijen ontvangen.

De totale provisie die wij in het jaar van afsluiting op deze wijze vergoedt krijgen dient minimaal €3.000,- te bedragen. Indien deze provisiebeloning lager is dan €3.000,-, dan zullen wij u voor het verschil, middels een factuur, separaat belasten. In het overzicht op de volgende pagina geven wij een indicatie van de provisie die wij ontvangen bij het afsluiten van financiële producten.

### Overzicht provisie

Financieel product	Bandbreedte provisiepercentage
<b>Hypotheeken:</b>	<b>Provisie over hypotheekbedrag</b>
Aflossingsvrije hypotheek	0,5 % t/m 1,15 %
Annuïteitenhypotheek	0,5 % t/m 1,15 %
Lineaire hypotheek	0,5 % t/m 1,15 %
Krediethypotheek	0,5 % t/m 1,15 %
Spaarhypotheek	1,0 % t/m 3,00 %
Hybride hypotheek	1,0 % t/m 2,90 %
Bankspaarhypotheek	0,75% t/m 2,76 %
Beleggingshypotheek	0,5 % t/m 2,78 %
Levenhypotheek	0,5 % t/m 1,15 %
Overbruggingshypotheek	0%
<b>Verzekeringen:</b>	<b>Provisie op basis van premie of koopsom</b>
Levensverzekering	0,5 % t/m 5,1% van de premie maal duur verzekering
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	0% t/m 35% van de premie
Overlijdensrisicoverzekering	0% t/m 170% van de jaarpremie

De hypotheekprovisie wordt in de verhouding 60/40 uitgekeerd. 60% bij het afsluiten van de hypotheek en 40% in een periode van 10 jaar in maandelijks gelijkblijvende termijnen.



# Rodenburg Financieel Adviseurs

## 2. Beloning door een vaste adviesfee en provisie

Afhankelijk van de mogelijkheden per geldverstrekker worden er in de hypotheekofferte géén afsluitkosten door de geldverstrekker in rekening gebracht. U sluit een opdracht tot dienstverlening af waarin wij een adviesfee vastleggen. Dit kan een vast bedrag zijn of een percentage van het hypotheekbedrag. Daarnaast kunnen wij een provisiebeloning ontvangen over alle voor u geadviseerde producten bij een geldverstrekker en/of levensverzekeringsmaatschappij. De totale provisie die wij in het jaar van afsluiting op deze wijze vergoedt krijgen dient minimaal € 3.000,- te bedragen. Indien de totale provisiebeloning lager is dan € 3.000,-, dan zullen wij u voor het verschil, middels een factuur, separaat belasten.

Wij zijn aangesloten bij een service provider. Deze service provider ontvangt eveneens provisie uit bemiddeling. Bij de offerte ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten.

## 3. Beloning uit uurtarief

Het standaard uurtarief voor een financieel adviseur bedraagt € 125,-\*.

Het standaard uurtarief voor een BackOffice medewerker bedraagt € 65,-\*.

Indien gekozen wordt voor een vergoeding op basis van bestede uren, brengen wij alleen de werkelijk bestede uren in rekening, maar nooit meer dan vooraf als maximum aangegeven. Het kan voorkomen dat uw situatie of vraag heel specifiek is. In dat geval werken wij niet met de standaard urenindicaties maar maken we vooraf een afzonderlijke ureninschatting voor u. In een zogenaamde opdracht tot dienstverlening maken wij dit dan graag voor u inzichtelijk.

*\* In beginsel hoeft u geen BTW te betalen. Indien u echter geen product afsluit, maar wel is geadviseerd, moeten wij u wettelijk BTW in rekening brengen. Het uurtarief inclusief BTW bedraagt dan € 148,75 voor de financiële adviseur en voor de BackOffice medewerker € 77,35.*

## 4. Beloning op basis van verrichtingentarief

Hierna volgt een overzicht van de tarieven voor verschillende verrichtingen. Alle bedragen zijn inclusief BTW.

• Tweede hypotheek voor bestaande klant	€ 750,-
• Tweede hypotheek voor een nieuwe klant	€ 1.500,-
• Overbruggingskrediet zonder hypotheek	€ 500,-
• Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	€ 3.000,-
• Afkoopverzoek levensverzekering	€ 125,- *
• Losse risicoverzekering bij netto product	€ 750,-
• Overige verzoeken naar geldverstrekker	€ 50,- *
• Aanpassen lopende risicoverzekering	€ 35,- *
• Aangifte inkomstenbelasting per belastingplichtige	€ 50,- *
• Voorlopige aangifte inkomstenbelasting per belastingplichtige	€ 25,- *
• Voorlopige aangifte en wijzigingen toeslagen per belastingplichtige	€ 25,- *
• Aanpassing renteopslagen	€ 125,- *
• Opname in de hypotheekbond database	€ 25,- *

\* Alle met een "\*" gemerkte verrichtingen zijn in het Rodenburg Excellent Service Abonnement inbegrepen en worden in combinatie met dit abonnement niet apart in rekening gebracht.



# Rodenburg Financieel Adviseurs

## Beloning op basis van een Rodenburg Excellent Service Abonnement

Voor dit service abonnement betaalt u jaarlijks een vaste bijdrage van € 125,-.  
Op basis van dit service abonnement heeft u recht op de volgende diensten:

- Recht op 3 gratis service- of adviesuren per jaar.
- Aangifte Inkomstenbelasting van u en uw partner.
- Voorlopige aangifte inkomstenbelasting van u en uw partner.
- Aangifte bij alle toeslagen zoals Zorgtoeslag, Kindgebonden budget, Kinderopvang etc.
- Regelmatige toezending van de nieuwste ontwikkelingen op financieel gebied via een nieuwsbrief of email.
- Opname in het bestand van de Nationale Hypotheekbond. Dit systeem zorgt ervoor dat wij automatisch op de hoogte worden gebracht van de mogelijkheden om uw hypotheek over te sluiten naar een lagere rente en de topafslagen van uw hypotheek kunnen vervallen. Ook bij een wijziging van Nationale Hypotheek Garantie of een verlenging van uw rentevaste periode weten wij snel of, en hoe wij u van dienst kunnen zijn.
- Advies inzake spaar- en beleggingsrekeningen.
- Jaarlijkse check-up van uw hypotheek. In dit gesprek lichten wij uw hele financiële situatie door.
- Advies inzake het fiscaal boxenstelsel.
- Pensioenadvies en overige oude dag voorzieningen.
- Advies over aanpassing van de hypotheekvoorwaarden.
- Bespreken gevolgen bij arbeidsongeschiktheid.
- Advies over de renteherziening van de hypotheek.

## 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 verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de 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 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](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)  
internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons aansluitnummer bij het Kifid: 300.004425

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.