

## Dienstverleningsdocument

Dit dienstverleningsdocument geeft een beeld van waarvoor ons kantoor staat, wat er verwacht mag worden en tal van andere zaken, die bij de dienstverlening aan u van belang zijn. Dit dienstverleningsdocument is een document met een informatief karakter. Het verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) af te sluiten.

De verzekeringsbedrijfstaking hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarnaast eist de Wet op het financieel toezicht (Wft) dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst een inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener hun biedt. Van den Hout Financieel Advies voldoet in haar voorlichting dan ook aan de inhoud van de Wft.

### Algemene informatie

Van den Hout Financieel Advies is een brede financiële dienstverlener, waar de klant terecht kan voor nagenoeg al zijn of haar financiële behoefte. Van den Hout Financieel Advies bemiddelt ook bij de totstandkoming van verzekeringen en is onder nummer 12018551 ingeschreven in het register van de Autoriteit Financiële Markten. Via het kantoor, alsmede op afstand (bijvoorbeeld via telefonie en internet) biedt Van den Hout Financieel Advies producten en diensten aan.

Van den Hout Financieel Advies heeft geen contractuele verplichtingen om uitsluitend voor één of meer aanbieders te bemiddelen. Van den Hout Financieel Advies doet zaken met een groot aantal verzekeringsmaatschappijen en banken. Wij streven naar een langdurige duurzame relatie tussen u en ons kantoor.

### Selectie van aanbieders

Wij behoren tot de ongebonden selectieve bemiddelaars. Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Op basis van diverse factoren, zoals de hoogte van de premie, de kwaliteit van de voorwaarden, en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering, selecteren wij op basis van een objectieve analyse, uit het grote aanbod van verzekeringsmaatschappijen een aantal voorkeursmaatschappijen. Of het nu gaat om verzekeringen voor u in privé, voor u als ondernemer, voor uw onderneming of voor uw personeel. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering en behartigen in geval van schade uitsluitend uw belangen. Een lijst met namen van verzekeringsmaatschappijen met wie wij een relatie onderhouden, sturen wij u op aanvraag toe. Van den Hout Financieel Advies baseert haar advies derhalve niet op een objectieve analyse van het aanbod van alle verzekeringsmaatschappijen.



## **Geen zeggenschap**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

## **Wat mag u van ons verwachten?**

Van den Hout Financieel Advies speelt actief in op de vraag van klanten naar een samenhangend pakket van financiële diensten en producten op het gebied van verzekeren, sparen, beleggen, hypotheeken, en kredietverlening. De diensten die wij aanbieden zijn:

- Financiële planning
- Risico-analyse
- Preventie-advies
- Second opinion service
- Verzekeringsadvies
- Bemiddeling in verzekeringsproducten
- Pensioenadvisering
- Beheer en schadebehandeling
- Hypotheekadvertising
- Advisering op het gebied van bank spaar producten

Van den Hout Financieel Advies bemiddelt en adviseert zowel in eenvoudige als in complexe producten. Eerstgenoemde producten zijn onder andere de inboedel- en opstalverzekering. Indien u Van den Hout Financieel Advies om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen, hypothecaire kredieten en beleggingsrekeningen), dan wordt er eerst een klantprofiel opgesteld. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat er helderheid moet zijn over uw (toekomstige) financiële positie. Tevens brengt Van den Hout Financieel Advies uw kennis, ervaring en doelstellingen op financieel gebied in beeld. Ook de mate van risicobereidheid wordt vastgelegd. Op basis van dit klantprofiel wordt een passend advies gegeven over de financiële producten die u nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden. Na het maken van een keuze legt, indien gewenst, Van den Hout Financieel Advies contact met desbetreffende aanbieder(s) en brengt de financiële overeenkomst(en) tot stand. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houdt Van den Hout Financieel Advies u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de afgesloten producten.

Onze werkwijze bestaat uit een aantal fasen: intake, inventarisatie van klantbehoefte en gegevens, analyse van de klantsituatie, rapportage en informeren, advies uitbrengen, implementatie van het advies en nazorg.



Regelmatig wordt met klanten contact onderhouden waardoor de totale financiële situatie in beeld en actueel blijft. Indien er een onverhoopte schade ontstaat, staat één van onze schadebehandelaars u bij. Na de schademelding neemt deze het gehele traject met de verzekeraar over en waar mogelijk en wenselijk ook de coördinatie van het schadeherstel.

### **Schademelding**

Bij een schade kunt u schriftelijk, telefonisch dan wel via internet contact met ons opnemen. Ook kunt u de schade melden middels uw eigen digitale polismap.

### **Persoonsgegevens**

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Wij zullen met uw gegevens handelen in overeenstemming met de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen.

### **Wat verwachten wij van u?**

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen. In uw eigen belang verwachten wij ook aan paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. In het geval van onjuiste of onvolledige informatie is de verzekeraar immers gerechtigd schade niet of niet geheel te vergoeden. Ook voor levensverzekeringen heeft dit gevolgen.

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven, verwachten wij dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie (zoals onder meer uw gezinssituatie, uw werksituatie, uw huisvesting) of wijzigingen met betrekking tot verzekerde zaken aan ons doorgeeft.

Voor wijzigingen op uw verzekeringspolis, vragen of anderszins kunt u contact opnemen met Van den Hout Financieel Advies.



### **Tussentijdse beëindiging van de verzekering**

U dient met ons duidelijk afspraken te maken over de ingangsdatum van de verzekering. De – definitieve – acceptatie van de verzekering is in beginsel voorbehouden aan de verzekeraar.

De polis en de polisvoorwaarden ontvangt u van de verzekeraar.

De verzekeraar kan u – ook bij een overeenkomst die niet op afstand is gesloten – een ontbindingsmogelijkheid geven als bedoeld in artikel 4:28 van de Wet financieel toezicht direct nadat de verzekering is afgesloten.

Het beroep op deze ontbinding dient in beginsel bij aangetekende brief of bij brief met ontvangstbevestiging aan Van den Hout Financieel Advies of aan de verzekeraar plaats te vinden binnen de daarvoor aangegeven termijn, tenzij hiervoor door Van den Hout Financieel Advies of de verzekeraar in de polis en/of voorwaarden een andere formaliteit wordt voorgeschreven.

In beginsel bent u ingeval van een dergelijke ontbinding een bedrag verschuldigd evenredig aan de verhouding tussen het product en de volledige uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 4:29 van de Wet financieel toezicht, tenzij Van den Hout Financieel Advies of de verzekeraar aan u in de polis en/of de polisvoorwaarden een afwijkende vergoeding communiceren.

### **De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden: via automatische incasso (op jaar-, kwartaal- of maandbasis) of via een acceptgiro. Bij het verstrekken van de polis wordt aangegeven welke incassomethode met u is afgesproken. De premie van een verzekering wordt hoofdzakelijk door de betreffende verzekeraar dan wel serviceprovider Van Kampen Groep te Hoorn geïncasseerd.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.



## Hoe worden wij beloond?

### 1. Op basis van provisie

Van den Hout Financieel Advies ontvangt provisie voor de bemiddeling c.q. advisering van de verzekeraar en/of bank. Deze provisie is onderdeel van de premie die u betaalt. U hoeft dus geen extra kosten te betalen. Voor complexe producten, hypotheek, zgn.

“betalingsbeschermers” en (natura) uitvaartverzekeringen zullen wij voorafgaand aan onze dienstverlening inzicht geven in de hoogte van de provisie die wij ontvangen van de verzekeraar en/of bank. Daarnaast zullen wij erop toezien dat deze provisie passend is bij de werkzaamheden die wij verrichten.

Brengen wij extra kosten in rekening, dan heeft u hiervoor vooraf toestemming verleend en hebben wij u vooraf in kennis gesteld van een indicatie van deze kosten. Wij geven u in dat geval ook een gedetailleerde berekening van de gemaakte kosten. De kosten zijn afhankelijk van de hoeveelheid tijd, de mate van complexiteit van de dienstverlening en de manier waarop wij nazorg verlenen.

Om u inzicht te geven in de kosten die u mogelijk gaat maken voor onze dienstverlening, ontvangt u hierbij een overzicht van de minimale en maximale per productsoort te ontvangen beloning:

#### 1a *Vergoeding bij schadeverzekeringen*

Voor schadeverzekeringen ontvangt Van den Hout Financieel Advies een beloning van 5 tot 27,5 procent over de premie. De hoogte is afhankelijk hoe arbeidsintensief het product is.

#### 1b *Vergoeding bij premiebetalende levensverzekeringen*

De vergoeding aan Van den Hout Financieel Advies bij een maandelijkse premiebetaling voor een individuele of collectieve levensverzekering varieert van 2 tot 5 procent van de premie keer de duur van de verzekering, waarbij de duur is gemaximeerd op 30 jaar. Bij een overlijdensrisicoverzekering bedraagt de vergoeding doorgaans twee maal 85 procent van de eerste jaarpremie. Er zijn tevens varianten waarbij Van den Hout Financieel Advies een doorlopende vergoeding ontvangt van 5 tot 12 procent van de jaarpremie.

#### 1c *Vergoeding bij levensverzekeringen tegen koopsom*

Indien een levensverzekering tegen een eenmalige koopsombetaling wordt aangegaan, dan ontvangt Van den Hout Financieel Advies een vergoeding van 1,5 tot 7 procent van de koopsom.

#### 1d *Vergoeding bij uitvaartverzekeringen*

Indien een uitvaartverzekering wordt aangegaan, dan ontvangt Van den Hout Financieel Advies een maximale vergoeding van 6% van het verzekerd kapitaal.



1e *Vergoeding bij bankspaarproducten*

Voor het bemiddelen bij een bankspaarrekening ontvangt Van den Hout Financieel Advies een vergoeding van 0 tot 0,375 procent over het tegoed van de rekening gedurende de looptijd.

1f *Vergoeding bij een hypothecair krediet*

De vergoeding voor het verzorgen van het gehele hypotheek traject varieert van 0,25 tot 1 procent van het geleende bedrag. Dit geldt voor hypotheek zonder aanvullende producten. Deze worden apart beloond, zie punt 1.

Wij ontvangen bij het afsluiten van het financiële product 60% van de genoemde bedragen. De resterende 40% ontvangen wij gedurende de looptijd van de overeenkomst (of gedurende de eerste 10 jaar van de looptijd van de overeenkomst). In offertes komt dit altijd helder naar voren. Indien de overeenkomst tijdens de eerste 5 tot 10 jaar (verschilt per verzekeraar) na de totstandkoming wordt beëindigd, dan moet Van den Hout Financieel Advies een evenredig deel van het ontvangen bedrag terugbetalen aan de verzekeraar/ geldverstrekker. Terugbetaling van dit bedrag is niet verplicht in geval van overlijden, of in geval van verkoop van de woning waarop de geldlening betrekking heeft.

2. Op basis van declaratie

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Voorbeelden zijn de advisering op het gebied van financiële planning, bepaalde advisering op het gebied van hypotheek, verzekeringsanalyses of het vervaardigen van een second opinion.

Voordat aan een opdracht wordt begonnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, alsmede de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

Van den Hout Financieel Advies werkt met de volgende tarieven, waarmee u de kosten van onze dienstverlening betaalt:

*Uurtarief (fee)\**

- senior financieel adviseur / extern accountmanager €175,-
- financieel adviseur €125,-
- commercieel/administratief medewerker €65,-

\* uurtarieven zijn exclusief btw

Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.



*Inschatting aantal uren dienstverlening bij afname van het product*

Voor levensverzekeringen en hypotheken is de inschatting van het aantal uren als volgt:

<i>Product</i>	<i>Aantal uren</i>
Beleggingsverzekering	4 - 10
Risicoverzekering	2 - 4
Uitvaartverzekering	5 - 8
Lijfrente	4 -10
Bankspaarproduct	4 - 6
Bankbeleggingsproduct	5 - 8
Beleggingshypotheek	20 - 25
Spaarhypotheek	20 - 25
Aflossingsvrije hypotheek	15 - 20

3. Op basis van een vast tarief per opdracht

U kunt er voor kiezen om voor de volgende dienstverlening vaste bedragen te betalen.

<i>Dienst</i>	<i>Standaardtarief</i>
Hypotheekadvies	€2.500,- tot €7.500,-
Financieel plan particulieren	€500,- tot €1.000,-
Financieel plan ondernemers	€1.500,- tot €2.500,-
Analyse verzekeringsportefeuille bedrijf	€1.000,- tot €7.500,-

### **Onze bereikbaarheid**

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

1. Ons kantoor: Luxemburgstraat 5 te Kaatsheuvel
2. Internet: [www.vandenhoutfinancieeladvies.nl](http://www.vandenhoutfinancieeladvies.nl)
3. E-mail: [info@vandenhoutfinancieeladvies.nl](mailto:info@vandenhoutfinancieeladvies.nl)
4. Telefoon: 0416-530895
5. Fax: 0416-284328
6. Post: Postbus 61, 5170 AB Kaatsheuvel

Wij zijn op werkdagen geopend van 09.00 uur tot en met 17.30 uur. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade, kunt u ons ook buiten kantooruren bereiken via het bovenstaande telefoonnummer. De telefooncentrale zal u dan het nummer geven, waarop wij te bereiken zijn. Dit betekent dat u altijd, 24 uur per dag en zeven dagen in de week, persoonlijk met ons in contact kunt treden.



### **Nederlandse taal**

Communicatie geschiedt in de Nederlandse taal, tenzij anders wordt overeengekomen.

### **Onze kwaliteit**

1. Wij waarborgen onze kwaliteit door middel van permanente educatie.
2. Wij zijn aangesloten bij KiFiD (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening).
3. Voor wat betreft de verzekering van beroepsaansprakelijkheid vallen wij onder de regeling als bedoeld in artikel 4:75 lid 4 van de Wet Financieel Toezicht.

### **Beëindiging relatie**

1. U heeft het recht om op elk moment de relatie met Van den Hout Financieel Advies te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

### **Nederlands recht**

Op de bemiddeling van verzekeringen door Van den Hout Financieel Advies is het Nederlands recht van toepassing, tenzij anders wordt overeengekomen.

Van den Hout Financieel Advies,  
gevestigd te Kaatsheuvel, gemeente Loon op Zand,  
ingeschreven bij de K.v.K. te Tilburg, onder nummer 17235605

