

## Dienstverleningsdocument

Ons kantoor hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) bieden wij u voorafgaand aan onze dienstverlening, naast informatie over de producten, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Deze informatie treft u hierna aan.

### Belangrijk

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en 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) te sluiten. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

### Wie zijn wij?

#### *Naam en adresgegevens:*

Stadhouders Financiële Planning  
Abdis van Thornstraat 37  
4901 ZA te Oosterhout

#### *Bereikbaarheid:*

Telefoon: 0162-465674  
Fax: 0162-424729  
E-mail: [info@stadhoudersfp.nl](mailto:info@stadhoudersfp.nl)  
Internet: [www.stadhoudersfp.nl](http://www.stadhoudersfp.nl)

In geval van nood zijn wij buiten kantoor tijden bereikbaar via telefoonnummer: 06-11929532

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 9.00 uur tot 17.30 uur. Op afspraak zijn wij ook 's avonds en in het weekend geopend.

#### *Internet:*

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig nieuwe informatie aan. Gaat u naar [www.stadhoudersfp.nl](http://www.stadhoudersfp.nl).

#### *Lidmaatschappen en registraties:*

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs
- Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners
- Federatie Financieel Planners
- Klachten Instituut Financiële Dienstverlening

### Toeziethouder AFM

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12018884. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### Onze dienstverlening

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van financiële planning en alle daarmee samenhangende diensten. Omdat financiële planning 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. Uw wensen en persoonlijke situatie vormen het uitgangspunt bij onze advisering. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die nodig zijn om u gedurende het hele adviestraject optimaal te kunnen bedienen.

Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product kopen.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. Indien u ons om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen, hypothecaire kredieten en beleggingsrekeningen), dan gaan wij eerst uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie.

Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Op basis van dit klantprofiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Tijdens de looptijd van het serviceabonnement houden wij u op de hoogte van belangrijke wettelijke- en productwijzigingen.

Het hele adviestraject is op te splitsen in de volgende fases;

- kennismaken en informeren
- inventariseren en analyseren
- adviseren
- uitvoeren advies
- controle en nazorg
- onderhoud en service

### **Onze relatie met aanbieders:**

Wij zijn een ongebonden en onpartijdige bemiddelaar. Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten. Wij hebben geen enkele contractuele verplichting met een aanbieder van producten. Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken. Ons advies beperkt zich niet tot deze groep van aanbieders. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

### **Informatie over onze beloning**

U betaalt voor onze dienstverlening via een declaratie (fee) en/of via periodieke incasso van de bijdrage voor uw serviceabonnement.

### **Beloning op basis van declaratie (fee)**

Wij spreken met u een tarief (fee) af voor onze dienstverlening op basis van declaratie. Dit kan op basis van het aantal uren of middels een standaardtarief. Daarnaast betaalt u voor een financieel product zelf een premie, rente of inleg. Indien er door de financiële instelling provisie wordt betaald voor onze bemiddeling verrekenen wij deze provisie met onze declaratie aan u. Als de financiële instelling op een later tijdstip de provisie (of een gedeelte hiervan) terugvordert, bijvoorbeeld bij voortijdige beëindiging, ontvangt u van ons een aanvullende nota voor hetzelfde bedrag. Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. 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. U vindt onze tarieven in bijlage 1.

### **Beloning op basis periodieke abonnementsbijdrage**

Voor de service en zorg na het afsluiten van een financieel product kunt u kiezen uit drie serviceabonnementen. De kosten hiervoor worden middels een machtiging automatisch van uw rekening geïncasseerd. Indien er door financiële instellingen provisie wordt betaald voor het beheer en de administratie van uw producten ontvangt u van ons één maal per jaar het saldo van de in het voorafgaande jaar ontvangen en terugbetaalde provisie op uw bankrekening retour. Het serviceabonnement is te allen tijde te beëindigen met in achtname van een opzegtermijn van 30 dagen. Na beëindiging van het abonnement of als u geen serviceabonnement afneemt kunt u geen beroep meer doen op de aangeboden service. U vindt onze abonnementsstarieven in bijlage 2.

Externe kosten en de kosten voor inhuur van derden worden te allen tijde doorberekend. Uiteraard vindt vooraf overleg plaats over de hoogte van deze kosten.

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

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons van de juiste en meest complete informatie te voorzien. Wij waarderen een open en transparante samenwerking. Bovendien verwachten wij van u dat u de ontvangen stukken controleert. Daarnaast dient u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van 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.) en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

### **Klachtenprocedure**

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
info@kifid.nl    www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.013440. Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

### **Persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke verzekeringen en/of hypotheecair krediet bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeftes voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

### **Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om**

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook zijn al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring met ons kantoor aangegaan.

### **Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de gegevens die deze instellingen wensen te ontvangen om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureau's gaat het om uw contactgegevens en de gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door in het kader van de door u aan ons gegeven opdracht om bepaalde werkzaamheden voor u te verrichten. Wij geven alleen de gegevens door voor zover zij deze gegevens ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

#### **Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan dat wij deze nodig hebben voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

#### **Wat zijn uw rechten?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Indien u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u

ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.

- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Indien wij van derden persoonlijke informatie van u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

#### **Wat is de situatie indien u ons bepaalde informatie niet geeft of ons beperkt in het gebruik?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de gevolgen hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

#### **Heeft u vragen of klachten?**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Indien u klachten heeft over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## Onze tarieven

Onze dienstverlening bestaat uit advies en bemiddeling. Met behulp van dit document geven wij u inzicht in de kosten van onze dienstverlening. Ons kantoor werkt met de volgende tarieven, waarmee u de kosten van onze dienstverlening betaalt.

- Uurtarief
- Standaardtarief
- Abonnementen

### Uurtarief

Onze uurtarieven zijn als volgt:

- Gecertificeerd Financieel Planner € 160,00
- Administratief medewerker € 80,00

Voorafgaand aan het adviestraject spreken wij met u het aantal uren af dat wij in rekening zullen brengen voor onze dienstverlening.

### Standaardtarief

U betaalt voor onze dienstverlening de onderstaande bedragen.

Fase	Dienst	Uren- indicatie	Richtlijnprijzen*	
			excl. bemiddeling	incl. bemiddeling
Oriëntatie	Kennismakingsgesprek	1 - 2	Gratis	
Inventarisatie & analyse	Persoonlijk Financieel Overzicht (PFO)	5 - 7	€ 1.170,00	€ 965,00
Advies	Financiële Planning (incl. PFO)			
	Complex Financieel Plan particulieren	15 - 25	€ 3.690,00	€ 3.840,00
	Complex Financieel Plan ondernemers	23 - 33	€ 4.560,00	€ 5.125,00
	Eenvoudig Financieel Plan particulieren	10 - 18	€ 2.130,00	€ 2.720,00
	Eenvoudig Financieel Plan ondernemers	14 - 21	€ 2.830,00	€ 3.280,00
Deeladviezen	Hypotheek (incl. PFO)			
	Complex hypotheekadvies	11 - 21	€ 2.350,00	€ 3.245,00
	Eenvoudig hypotheekadvies	7 - 14	€ 1.635,00	€ 2.165,00
	Oversluitadvies	7 - 13	€ 1.505,00	€ 1.910,00
	Pensioen (incl. PFO)			
	Pensioenadvies alleenstaande	7 - 12	€ 1.550,00	€ 1.765,00
	Pensioenadvies incl. partner	8 - 13	€ 1.715,00	€ 2.080,00
Vermogen (incl. PFO)				
Vermogensgroeiadvies	8 - 11	€ 1.695,00	€ 1.730,00	
Losse diensten	Hypotheekorriëntatie	1 - 2	€ 295,00	
	Second opinion hypotheek	1 - 2	€ 295,00	
	Onderhandse verhoging hypotheek	1 - 4	€ 295,00	€ 570,00
	Notariële verhoging hypotheek	1 - 5	€ 295,00	€ 645,00
	Analyse wel of niet oversluiten	2 - 3	€ 495,00	
	Analyse verbouwing/verhuizing	2 - 3	€ 495,00	
	Verzekeringscheck	1 - 6	€ 295,00	€ 710,00
	Expirerende lijfrente	1 - 5	€ 295,00	€ 645,00
	Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	1 - 8	€ 295,00	€ 1.240,00

\*De prijzen exclusief bemiddeling zijn inclusief btw. Indien wij tevens voor u bemiddelen is er geen btw verschuldigd. Kiest u voor bemiddeling, dan wordt de door ons ontvangen provisie aan u geretourneerd of in het product verwerkt. Bij het digitaal aanleveren van de benodigde documenten wordt een korting gegeven van maximaal € 75,-.

### Onze serviceabonnementen

Op al onze abonnementen hanteren wij een fair use policy; bij bovenmatig gebruik van onze dienstverlening kunnen wij u, naar berichtgeving hiervan, de extra kosten in rekening brengen.

Indien er door financiële instellingen provisie wordt betaald voor het beheer en de administratie van uw producten ontvangt u van ons één maal per jaar het saldo van de in het voorafgaande jaar ontvangen en terugbetaalde provisie op uw bankrekening retour.

---

<b>Basis</b>	<b>€ 20,20 p/mnd</b>
--------------	----------------------

---

Beantwoording vragen omtrent uw lopende verzekeringen  
 Schriftelijke afwikkeling van schades op uw lopende verzekeringen  
 Jaarlijks een overzicht van uw lopende verzekeringen  
 Schadeverzekeringspremies exclusief provisie of de provisie wordt aan u geretourneerd  
 Fair use indicatie: ca. 2 uur per jaar

---

<b>Top</b>	<b>€ 53,60 p/mnd</b>
------------	----------------------

---

*Basis inclusief:*

Toegang tot uw persoonlijke dossier op mijngeldzaken.nl  
 Beheer van uw inkomens- en levensverzekeringen  
 Beantwoording vragen omtrent al uw verzekerings- en bankzaken  
 Beantwoording fiscale- en juridische vragen  
 Hulp bij afwikkeling van schades op al uw schadeverzekeringen  
 48-uursservice voor het hele gezin bij vragen en schades  
 Eén maal per driejaar een servicegesprek inclusief Persoonlijk Financieel Overzicht  
 Informatievoorziening omtrent relevante (wettelijke) wijzigingen  
 Tien maal per jaar het tijdschrift Fiscalert  
 Alle verzekeringspremies exclusief provisie of de provisie wordt aan u geretourneerd  
 Gratis verzorging aangifte inkomstenbelasting  
 Gratis verzorging (wijzigingen in) voorlopige teruggaaf  
 10% korting op het uurtarief  
 Fair use indicatie: ca. 5 uur per jaar

---

<b>Excellent</b>	<b>€ 90,20 p/mnd</b>
------------------	----------------------

---

*Top inclusief:*

24-uursservice voor het hele gezin bij vragen en schades  
 Jaarlijks een servicegesprek inclusief Persoonlijk Financieel Overzicht  
 Onderhoud contacten met derden, zoals accountant en bankier  
 Fair use indicatie: ca. 8 uur per jaar

---

Alle serviceabonnementen zijn te allen tijde te beëindigen met in achtneming van een opzegtermijn van 30 dagen. Na beëindiging van het abonnement of als u geen serviceabonnement afneemt kunt u geen beroep meer doen op de aangeboden service. 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. Wij zullen hierbij een opzegtermijn van 30 dagen hanteren. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.