

# De Dienstenwijzer van Henk Eigenraam Hypotheke & Assurantiën,

ook handelend onder de naam Henk Eigenraam Financiële Diensten, is gemaakt om ons graag aan u voor te stellen en u te informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij van elkaar mogen verwachten.

## A. Wie zijn wij?

Ons bedrijf biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheke, verzekeringen, pensioenen, sparen en consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren. Ook kunt u rechtstreeks uw verzekeringen afsluiten en schade regelen via ons internetadres.

## B. Wat doen wij?

### Algemeen

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.

### Specifiek

- a. Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij doen zaken met ongeveer 20 verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Zie verder onder F;
- b. Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;
- c. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten;
- d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

## C. Wat verwachten wij van u?

1. In elk geval dat u juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, verhuizing, overlijden. Maar ook wijziging in werk en inkomen) en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zondig laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

## D. Onze bereikbaarheid

1. Onze openingstijden: Alle werkdagen van 09.00–12.30 uur en 13.00–17.30 uur  
Donderdagavond van 19.00–21.00 uur en zaterdag op afspraak.  
Het adres van onze vestiging is: Galigastraat 15 te Sneek.
2. U kunt ons telefonisch bereiken op (0515) 432 727. Ons faxnummer is: (0515) 432 827.  
Wanneer wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.
3. Tijdens afwezigheid in vakantieperiodes kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen of direct contact opnemen met de verzekeraar.
4. Ons postadres is Postbus 22, 8600 AA te Sneek.
5. E-mail [info@ha-eigenraam.nl](mailto:info@ha-eigenraam.nl). Wij beschikken over een internetsite [www.ha-eigenraam.nl](http://www.ha-eigenraam.nl).

## E. Betalingen

De algemene regel is dat alle betalingen van verzekeringspremie, verschuldigde bedragen voor hypotheek of krediet rechtstreeks gedaan worden aan de desbetreffende verzekeringsmaatschappij of geldverstrekker. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak. Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Bij uitblijven van betaling kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbedragen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

## **F. Onze relatie met verzekeraars en financiële instellingen.**

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. Daarbij zijn wij volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten van de verzekeraars of financiële instellingen, waar wij een agentschap of subagentschap van hebben, kunnen adviseren.

## **G. Hoe worden wij beloond?**

U mag het zeggen: In overleg met u bepalen wij met elkaar of onze dienstverlening wordt betaald: a) uit provisie die door de geldverstrekker of verzekeraar rechtstreeks aan ons wordt betaald. Deze provisie is afhankelijk van de hoogte van het gesloten hypotheekbedrag en/of van de hoogte van de verzekeringspremies of verzekerde som;

b) naar aanleiding van een factuur die u van ons ontvangt. Hierop staat een vooraf bepaalde vergoeding, of een urendeclaratie.

In alle helderheid overleggen wij wat u het beste past.

Voor sommige handelingen berekenen wij u een bedrag per handeling. Vooraf stellen wij u daarvan op de hoogte en geven u een schatting van de kosten.

## **H. Wettelijke verplichtingen**

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12012967. De vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen in financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 1063554.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.008832.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

## **I. Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

## **J. Klachten?**

Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Met u kunnen wij dan nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dit niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het KIFID in Den Haag.

### Klachtenregeling

1. Uw klacht kunt u zowel mondeling als schriftelijk, per post of per e-mail, bij ons indienen.
2. Wij leggen uw klacht schriftelijk vast en bevestigen dit aan u.  
Wij maken hierbij onderscheid in:
  - a) Algemene punten van kritiek. Hiervan wordt melding gedaan aan de betrokken medewerker(s). Als er sprake is van structureel dezelfde punten van kritiek, zullen wij maatregelen nemen om hierin verbetering aan te brengen.
  - b) Overige klachten. Dit betreft klachten waarbij nader onderzoek is geboden.
3. U krijgt binnen 5 werkdagen na de ontvangst schriftelijk bevestiging van uw klacht en wij geven aan wie uw klacht behandelt, en ook of zonodig aanvullende informatie van uw gevraagd wordt.
4. U zult uiterlijk 3 weken na ontvangst van de schriftelijke bevestiging van ons een reactie ontvangen.
5. Naar aanleiding daarvan kan het nodig zijn een of meer keren persoonlijk overleg te voeren, nadere informatie in te winnen enz. Indien overeenstemming kan worden bereikt over de aangedragen oplossing zullen wij zo spoedig mogelijk zorgen voor uitvoering daarvan.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD),

Postbus 93257,  
2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 <http://www.kifid.nl>

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.