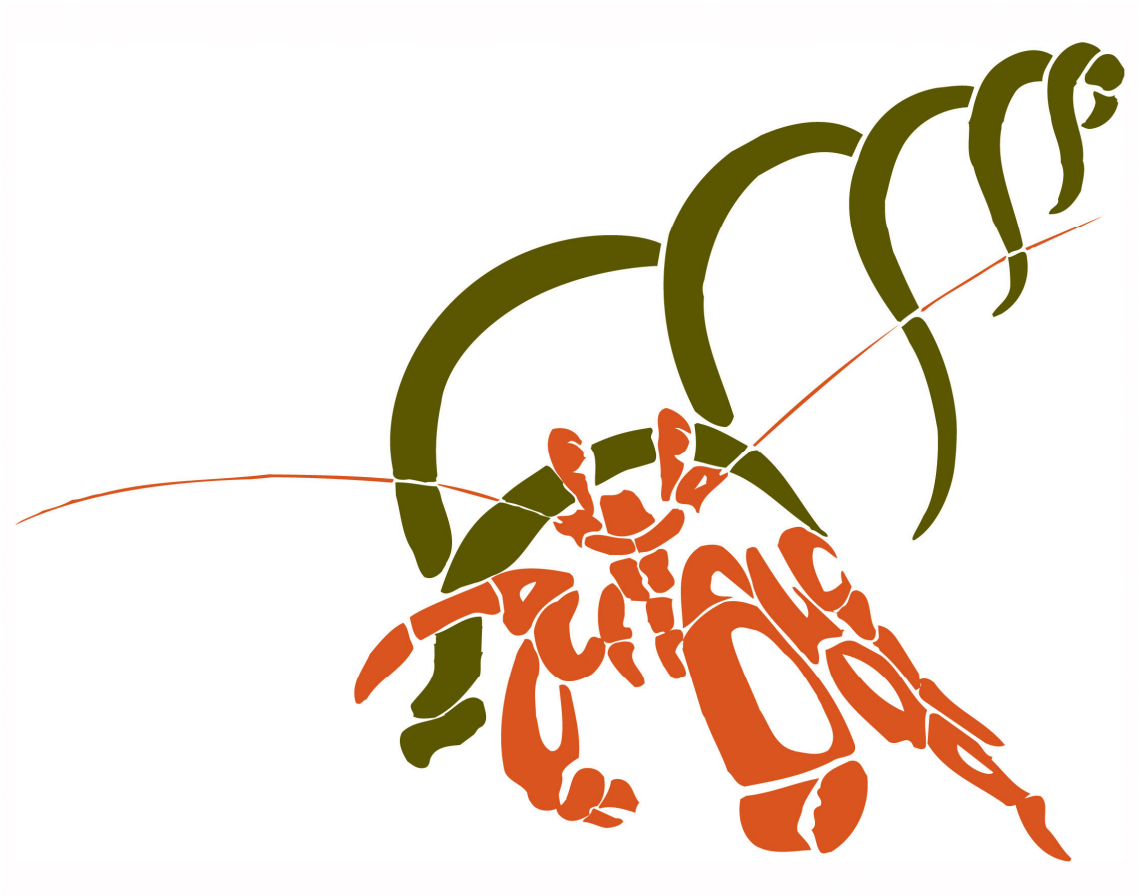


# Dienstenwijzer

Versie 3.1

**ik en mijn huis**  
**doelgericht financieel advies**

van der bildtstraat 40  
8801 ad franeker  
0517 - 391112  
[ikenmijnhuis@filternet.nl](mailto:ikenmijnhuis@filternet.nl)  
[www.ikenmijnhuis.nl](http://www.ikenmijnhuis.nl)







## 1. Over deze dienstenwijzer

Deze dienstenwijzer geeft u informatie over 'ik en mijn huis - doelgericht financieel advies'. Ik vertel u onder meer:

- wat 'ik en mijn huis' is,
- wat 'ik en mijn huis' doet,
- wanneer u 'ik en mijn huis' kunt bereiken,
- wat u van 'ik en mijn huis' kunt verwachten en
- welke verantwoordelijkheden u zelf heeft ten opzichte van 'ik en mijn huis'.

Verder vindt u informatie over de wijze waarop ik een vergoeding ontvang voor de diensten die ik u verleen.

De eenvoudig leesbare informatie vindt u hieronder, de zakelijker informatie vindt u in de bijlagen. Mocht u na het lezen van deze dienstenwijzer nog vragen hebben, dan kunt u mij bellen, mailen of schrijven (zie contactgegevens in bijlage 1).

U zult merken dat ik met regelmaat de woorden 'ons' en 'wij' gebruik. Dit is niet bedoeld als majesteitmeervoud, maar om te voorkomen dat het een stuk wordt dat bol staat van ik-ik-ik.

## 2. ik en mijn huis - doelgericht financieel advies

### 2.1 Wie vertegenwoordigt 'ik en mijn huis'?

*ik en mijn huis - doelgericht financieel advies* is een financieel advieskantoor, gedreven door Kor B. Stelma. Het bedrijf is een eenmanszaak zonder personeel, alleen Kor is werkzaam als adviseur en beleidsbepaler. Ik ben niet perfect, maar wil wel mijn uiterste best doen een persoonlijke, betrouwbare, degelijke adviseursfunctie te vervullen.

### 2.2 Wat doet 'ik en mijn huis'?

*ik en mijn huis* is in ontwikkeling van specialist in hypotheek en aanverwante verzekeringen tot een algemeen financieel advieskantoor voor particulieren en het MKB. Het karakter van de advisering is behoudend en risicomijdend. U zult nooit worden overgehaald om u tot over uw oren in de schulden en risico's te steken, integendeel: financiële ongebondenheid is een belangrijk parool. Als u als klant zélf om een risicovol product vraagt, zullen we slechts in uitzonderingsgevallen medewerking verlenen. We schrikken er niet voor terug om een belangstellende zo nodig te kennen te geven dat we hem of haar niet kunnen adviseren, omdat de hoge risico's die hij of zij wil nemen niet passen bij het karakter van 'ik en mijn huis'.

### 2.3 Wat is het uitgangspunt van 'ik en mijn huis'?

Ons uitgangspunt ziet u terug in de bedrijfsnaam. Deze naam komt uit de Bijbel, uit Jozua 24:15b. Jozua vraagt de Israëlieten te kiezen waar ze hun tijd, energie en geld in willen steken: God de Schepper of afgoden. Hij geeft vervolgens aan dat hij en zijn huis, dat is zijn gezin, zijn familie, de Here zullen dienen.

Dit is voor ons een belangrijk uitgangspunt. Ons geld is niet van ons, uw geld is niet van u, maar God geeft het om goede dingen mee te doen en het wijs te gebruiken, tot opbouw van Zijn koninkrijk. Geld is geen doel, maar een middel en we hebben de verantwoordelijkheid gekregen om er goede, mooie, rechtvaardige en verblijdende doelen mee te bereiken. Dan krijgt het betekenis voor God,

mens en dier. Dat betekent ook dat we samen moeten zoeken naar een goede balans tussen risico lopen en risico afdekken. Tekorten en schulden leiden tot gebondenheid en beperken je financiële ruimte, daarom is sparen en het aflossen van leningen voor ons heel belangrijk.

Ons logo is een heremietkreeft. Een prachtig schepsel dat onder meer in de Waddenzee voorkomt. Een heremietkreeft lijkt op een gewone kreeft, maar zijn achterlijf heeft geen hard pantser. Daarom leeft hij in een slakkenhuis. Figuurlijk lijkt hij een beetje op ons mensen. Om te groeien en zich te ontplooien, verhuist hij met enige regelmaat.

Dat is een spannende aangelegenheid, want op het moment dat hij van schelp wisselt, is hij erg kwetsbaar. Allerlei gevaren liggen op de loer. Niet alleen de overstap is gevaarlijk, ook de nieuwe situatie kan een bedreiging vormen. Zijn onderkomen mag niet zwaar belastend zijn, anders wordt hij gevangene van zijn nieuwe situatie. Is het beestje eenmaal van woning gewisseld, dan kan de weg terug naar zijn oude onderkomen afgesneden worden door een andere heremiet. Om zich in te dekken tegen alle risico's moet hij dus met overleg en zorgvuldigheid te werk gaan.

In de harde wereld van het zeeleven is de heremietkreeft op zichzelf aangewezen, maar mensen kunnen elkaar bijstaan. Om u in staat te stellen zelf belangrijke financiële beslissingen te nemen, nemen we samen de relevante beslissingsvragen door. Zo kunt u voor- en nadelen zorgvuldig afwegen. Wij willen graag dat u niet te veel leent en dat uw verplichtingen u niet belemmeren om bijvoorbeeld goed voor uw gezin (en anderen) te zorgen. Alle financiële producten moeten passen binnen deze uitgangspunten.

Mijn dienstverlening is erop gericht u zo zelfstandig mogelijk te maken in het nemen van financiële beslissingen. Wij willen u helpen om zo te kiezen dat u niet met handen en voeten gebonden bent aan een financiële instelling. Ik begeleid u bij het maken van een keuze door u van informatie te voorzien. Is iets niet duidelijk? Vraag vooral, ik leg het u liever tien keer uit, als het nodig is, dan dat u niet begrijpt wat de mogelijkheden en onmogelijkheden, voor- en nadelen zijn.

#### 2.4 Deskundigheid

Jaarlijks volg ik tenminste één cursus om mijn vakkennis op peil te houden. Daarnaast lees ik vakliteratuur en volg ik aanvullende cursussen wanneer deze gewenst, nodig of door veranderende wettelijke eisen voorgeschreven zijn (zie bijlage 1). 'ik en mijn huis' beschikt over de noodzakelijke vergunning in het kader van de Wft. 'ik en mijn huis' is aangesloten bij de stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH), de stichting Financiële Dienstverlening (StFD), het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) en twee verschillende inkoopcombinaties financiële producten (VCN en United Kapital).

#### 2.5 Stabiliteit bedrijfsvoering

Om het bedrijf stabiel te houden, houd ik een reserve aan van provisies met een terugboekrisico. Provisies met een terugboekrisico worden door mij als tussenpersoon niet direct verdiend, al worden ze meestal wel direct aan mij uitbetaald. Indien u als klant een polis opzegt of een hypotheek beëindigt om een andere reden dan verkoop van het onderpand of overlijden, moet ik, afhankelijk van het jaar van opzegging, een percentage van de reeds ontvangen afsluitprovisie terugbetalen. Ik heb daarom een voorziening getroffen om dit terugboekingsrisico op te kunnen vangen. Deze reserve wordt per post als volgt aangehouden:

Jaar	0	1	2	3	4	5
Vrijval	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %	0%
In reserve	80 %	60 %	40 %	20 %	0 %	0%
Verdiend	0 %	20 %	40 %	60 %	80 %	100%

Ik kies ervoor om bij ontvangst onmiddellijk 20 % te laten vrijvallen en 80 % in reserve te houden. 100 % reserve zou voor het eerste jaar natuurlijk het meest ideaal zijn, maar is anderzijds niet realistisch. De kans dat alle klanten tegelijk opzeggen, is dermate klein dat een risico van 20 % per post aanvaardbaar is en de stabiliteit van de bedrijfsvoering niet beïnvloedt.

Sommige maatschappijen werken met andere terugverdientermijnen (bijvoorbeeld 3 jaar), de vrijval- en reserveregeling wordt dan dienovereenkomstig aangepast.

De continuïteit van de bedrijfsvoering wordt zo optimaal gewaarborgd.

## 2.6 Hoe kunt u ons helpen?

Onze klanten vinden ons vaak via mond-tot-mondreclame of via een krantenartikel en soms via een spaarzame advertentie. Wij adverteren zelden. De enkele advertenties die we plaatsen, zijn algemeen van aard en vermelden geen rentepercentages of aanbiedingen. In de advertenties probeer ik met name een beeld te geven van mijn werkwijze en van de houding en de instelling waarmee ik dit werk doe. Een andere uitgelezen mogelijkheid om mensen kennis te laten maken met ons bedrijf zijn de stands die we een aantal keren per jaar op diverse markten bemannen. Ook in dat geval komt een geïnteresseerd iemand persoonlijk met ons in contact.

Op bovenstaande wijze kunnen we de kosten laag houden en onze ongebondenheid handhaven. Potentiële klanten krijgen uit de eerste hand te horen hoe ze onze dienstverlening ervaren hebben. Bent u tevreden? Zegt het voort, daar zijn we blij mee.

## 2.7 Persoonlijk contact

*Ik en mijn huis* gebruikt geen middelen voor verkoop op afstand (geen telefonische verkoop, geen direct mail, etc.). Er is altijd sprake van persoonlijk contact met u als klant, in de meeste gevallen doordat u zelf telefonisch of via e-mail contact met mij opneemt. Het is ons beleid om elke klant te bezoeken om kennis te maken. Het aantal bezoeken dat volgt op dit kennismakingsbezoek, is afhankelijk van de producten waarvoor u onze begeleiding inroept. Na dit eerste adviestraject nemen we tenminste éénmaal per kalenderjaar contact met u op om uw financiële situatie te bespreken (zie 5. Nazorg). Heeft u vragen, verandert er iets in uw situatie of zijn er onduidelijkheden, schroomt u dan niet om zelf contact met ons op te nemen.

## **3. Bemiddeling door *ik en mijn huis***

### 3.1 Waarin bemiddelt *ik en mijn huis*?

*Ik en mijn huis* bemiddelt voor u in

#### 3.1.1 Hypotheken (zie bijlage 2)

Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de woningfinanciering goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden en wensen. Ons devies daarbij is: de beste hypotheek is een zo laag mogelijke hypotheek. Het ultieme streefdoel is schuldevrijheid.

#### 3.1.2 Levensverzekeringen (zie bijlage 3)

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, de aflossing van een schuld of ander toekomstige zaken. Ook kunt u inkomen na overlijden geheel of gedeeltelijk zeker stellen. Voorbeelden hiervan zijn: de pensioenpolis, een lijfrenteverzekering, een kapitaalverzekering in combinatie met een hypotheek of een overlijdensrisicoverzekering.

#### 3.1.3 Schadeverzekeringen (zie bijlage 4)

Schadeverzekeringen zijn verzekeringen die de schade vergoeden die u lijdt als u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, als uw bagage tijdens een vakantie zoekraakt, als u een aanrijding met uw auto krijgt, als er brand uitbreekt in uw huis, etc. We kunnen u helpen met opstal- en inboedel-, auto-, arbeidsongeschiktheids-, ongevallenverzekeringen, etc.

#### 3.1.4 Zorgverzekeringen (van verzekeraars met een christelijke identiteit, Prolife en DVZ)

Het gaat hier om de verplichte Basispolis (met uitzondering van gewetensbezwaarden) en de mogelijke aanvullende verzekeringen. Vanwege de specifieke uitgangspunten van de christelijke zorgverzekeraars Prolife Zorgverzekeringen en DVZ zullen wij met name verzekeringen van deze maatschappijen adviseren als uw specifieke situatie zich daarvoor leent.

### 3.1.5 Uitvaartverzekeringen

Een uitvaartverzekering keert een som ineens uit of in natura (de uitvaart zelf). Door een uitvaartverzekering komt u uw nabestaanden tegemoet in de kosten van uw begrafenis en treft u, indien van toepassing, een voorziening voor de begrafenis van gezinsleden. Een uitvaartverzekering is een goed idee wanneer u minder premie betaalt dan er in totaal wordt uitgekeerd. Dit is eigenlijk altijd het geval en dus een verstandige keuze.

### 3.1.6 Spaarproducten

Sparen legt een fundament onder uw financiën. Al is sparen bij velen uit de gratie en lijkt lenen het meest voor de hand te liggen, toch is het alleen maar slim om te beschikken over financiële ruimte in geval van tegenslagen (een kapotte auto, wasmachine, etc.). U voorkomt daarmee dat u op zo'n moment de (onverstandige) stap tot lenen zet. U voorkomt daarmee ook dat u voor bijvoorbeeld uw wasmachine dubbel zoveel betaalt als de wasmachine waard is. En u voorkomt dat u nog jaren nadat de auto naar de sloop ging, betaalt voor diezelfde auto. Er zijn verschillende mogelijkheden om te sparen. Onze voorkeur gaat uit naar producten zonder beperkende voorwaarden.

### 3.1.7 Consumptief krediet

Uit de beschrijving bij 3.1.6 Spaarproducten is u reeds duidelijk geworden dat 'ik en mijn huis' beslist geen voorstander is van lenen. Waarom dan toch dit product voeren, is dat niet inconsequent? In uitzonderingsgevallen is het voor mensen voordeliger om, in plaats van het verhogen van de hypotheek, korte tijd enkele duizenden euro's voor een acuut noodzakelijke verbouwing te lenen via een consumptief krediet (waarbij deze binnen enkele maanden weer afgelost wordt). Ook kan het voor mensen met schulden (die willen werken aan de aflossing daarvan) gunstiger zijn om alle schulden in één schuld met een lagere gemiddelde rente om te zetten. In het verleden hebben we mensen geholpen om af te komen van DSB-leningen door over te stappen naar minder knellende producten van andere banken. Om die reden zijn er soms enkele klanten die een consumptief krediet hebben lopen bij 'ik en mijn huis'.

## 3.2 Wat doe ik verder voor u?

Naast deze advisering begeleid ik de contacten tussen u en de financiële instellingen en de verzekeringsmaatschappijen.

## 3.3 Hoe vrij is 'ik en mijn huis' bij bemiddeling?

Uit het uitgangspunt van 'ik en mijn huis' komt logischerwijs voort dat ik mijzelf niet bind aan een bank of maatschappij. Door goed op te letten, door kritisch te werken en door de maatschappijen waarvoor ik werk zo zorgvuldig als mogelijk is uit te kiezen, wil ik mijn betrouwbaarheid waarborgen. Ik werk zonder productieveisen van welke maatschappij dan ook, zodat ik niet gedwongen word of gebonden ben om een bepaalde omzet per jaar te realiseren. Ik ben een ongebonden bemiddelaar.

Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren. Deze vrijheid nemen wij heel hoog op. Wij doen geen zaken met marktpartijen die ons hetzij verbieden om producten van anderen te adviseren, hetzij dwingen om een minimumomzet per jaar te realiseren. Wel hebben wij ervoor gekozen om voor onze nevenproducten slechts met enkele verzekeraars zaken te doen. We hebben gekozen voor

verzekeraars die passen bij onze uitgangspunten en zullen u hierover meer vertellen in het adviesgesprek.

Ik houd mijn betrouwbaarheid in de gaten door heel bewust om te gaan met de advisering, door mijzelf telkens weer af te vragen: kies ik nu het beste voor u als klant of voor mijn eigen portemonnee? In het verleden vermeed ik de provisiepercentages en bonusregelingen uit mijn hoofd te kennen, zodat ik mij daardoor niet kon laten (ver)leiden. Middels tussenrapportages en de jaarrekening van mijn boekhouder zag ik uiteindelijk wat mijn (in de meeste gevallen voorlopige) verdiensten waren. Het was altijd genoeg om van rond te komen. Deze manier van werken is niet meer toegestaan, want beloningstransparantie is voorwaardelijk gesteld.

In paragraaf 2.5 (stabiliteit van de bedrijfsvoering) beschreef ik reeds dat wij in verband met het terugboekrisico hoge reserves aanhouden. Daarnaast reserveren wij een percentage voor de inkomstenbelasting. Ook dit draagt bij aan onze adviesvrijheid. Wij lopen niet het risico dat we plotseling bedragen moeten (terug)betalen die niet voor handen zijn. Hierdoor worden we niet door de omstandigheden gedwongen om mensen polissen te adviseren die minder goed bij hun situatie passen, maar wel een nijpend financieel probleem aan onze kant oplossen.

Ook onze persoonlijke keuzes dragen bij aan onze adviesvrijheid. Onze levensstijl kenmerkt zich door spaarzaamheid en verstandig inkopen. Uiteraard zijn we hierbij ook nog in een leerproces, maar we delen de geleerde lessen graag met u.

#### 3.4 Wanneer kunt u 'ik en mijn huis' bereiken?

Het telefoonnummer van 'ik en mijn huis' is 0517 - 39 11 12. Wij zijn op werkdagen voor advisering geopend van 9 tot 12 en van 13.30 tot 17 uur. 's Avonds en op zaterdag en zondag zijn wij gesloten. Daarom vragen wij u om overdag tijd vrij te maken voor (advies)gesprekken. Ook zijn wij meerdere weken per jaar gesloten. Zo blijf ik in staat om voldoende tijd te besteden aan mijn gezin en mijn overige verantwoordelijkheden. Wij vragen u hiermee rekening te houden.

Ik vind het heel belangrijk om in alle rust met mijn klanten - zowel met u als met de overige klanten - te kunnen spreken. U kunt daarom een voicemail treffen. Spreekt u gerust uw boodschap in en vergeet niet uw telefoonnummer te vermelden. Tijdens kantooruren zal ik mijn best doen u zo spoedig mogelijk terug te bellen.

Buiten kantooruren zult u verbonden worden met de voicemail. Ook dan kunt u uw boodschap inspreken of een e-mail sturen naar [ikenmijnhuis@filternet.nl](mailto:ikenmijnhuis@filternet.nl).

Indien ik niet op het kantoor aanwezig ben, maar over het algemeen wel bereikbaar, schakel ik de telefoon door naar een ander toestel. Ook daarop kunt u een voicemail treffen als ik in gesprek ben.

#### 3.5 Het eerste contact

Als u contact met mij opneemt, zullen we eerst samen bekijken of ik de kennis in huis heb om uw vraag te beantwoorden. Als dat zo is, kan er een afspraak worden gemaakt voor een kennismakingsbezoek. Tijdens dit gesprek zetten we samen op een rij wat uw huidige financiële situatie is, wat uw wensen en wat uw verwachtingen zijn. Vervolgens ga ik met u na welke risico's u wilt afdekken (verzekeren) en welke risico's u wilt en kunt aanvaarden. Ook uw kennis en ervaring met financiële producten wordt geïnventariseerd.

Naar aanleiding van dit gesprek breng ik de mogelijkheden en onmogelijkheden voor u in kaart. Hierbij geef ik aan welke producten naar mijn oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Indien u wilt weten hoeveel u kunt lenen, zal ik u hiervan, indien mogelijk, een realistische indicatie geven.

Ook zullen we bespreken wat een verstandig leenbedrag is. Onze uitgangspunten hierbij zijn o.a.:

- schulden dienen vermeden te worden, hoe lager des te minder gebonden u bent
- maximaal lenen (volgens banknormen) is voor veel huishoudens niet de beste keuze
- lenen op basis van overwaarde is af te raden
- we kiezen liever voor garantieproducten dan voor beleggingsproducten
- hoewel een lage maandlast logischerwijs van belang is, zegt het niet alles.

Een lage maandlast kan op zo'n manier gerealiseerd worden (bijvoorbeeld via het inbouwen van meer onzekerheid (beleggen)) dat de kosten op de lange termijn (mogelijk) zeer hoog uitvallen. Dat is niet in uw belang. We stimuleren u daarom om verder te kijken dan de maandlast laag is en u te richten op de totale kosten van de hypotheek over de gehele looptijd. We willen u er nadrukkelijk op wijzen, dat aflossen tijdens de looptijd de kosten van de hypotheek over de totale looptijd aanzienlijk kan verminderen.

### 3.6 Bezoek aan huis

Een afspraak kan plaatsvinden tijdens kantooruren. Indien dit voor u handiger is, is het ook mogelijk om bijvoorbeeld op of nabij uw werk af te spreken. Een afspraak in de avonden of in het weekend behoort in principe niet tot de mogelijkheden.

Over het algemeen kom ik bij u als klant aan huis. Dat heeft als voordeel dat u uw financiële documenten bij de hand heeft. Bovendien spreekt u in de vertrouwde sfeer van uw eigen huis met mij, waardoor u niet geïmponeerd kunt worden door een vreemde omgeving. Ik werk vanuit het schilderachtige stadje Franeker door heel Noord-Nederland en daarbuiten. Een afspraak op ons kantoor behoort eveneens tot de mogelijkheden.

In het vervolgtraject houden we schriftelijk, telefonisch en per e-mail contact en/of maken we een vervolgspraak.

### 3.7 Informatieverstrekking

Een adviestraject kan kortere of langere tijd duren. De beslissingen gaan vaak over grote geldbedragen en wij geven u daarvoor graag de tijd. U hoeft bij ons niet in een paar dagen te beslissen, tenzij de urgentie van uw vraag dat zelf vereist. Tijdens het eerste gesprek of zelfs al tijdens het eerste contact per e-mail krijgt u deze dienstenwijzer. Tevens vul ik samen met u een klantprofiel in, zodat u en ik een duidelijk beeld krijgen van uw ervaring met ingrijpende financiële beslissingen, de mate waarin u risico's mijdt, uw wensen met het oog op de toekomst (voor zover realistisch), etc. Zelf zijn wij risicobeperkend en risicomijdend. Klanten die graag grote financiële risico's nemen, passen minder goed bij mijn werkwijze en uitgangspunten. Ik vertel u tevens zo spoedig mogelijk hoe ik betaald word, zodat u daar duidelijkheid over heeft.

Als ik een advies aan u uitbreng, krijgt u een duidelijk uitwerking van dit advies. Ik schrijf daarbij een toelichting die de door ons besproken punten op een rij zet en een overzicht geeft van de mogelijkheden. Daarbij geef ik aan met welke risico's u rekening moet houden. Ik geef u tevens een overzicht van de mogelijkheden die u bij ons kantoor ter beschikking staan en geef waar mogelijk aan wat de verschillen tussen de producten en de voors en tegens van de verschillende producten zijn.

Indien u graag wilt dat ik voor u bemiddel, dan zult u tevens de relevante hypotheek-, bank- en/of polisvoorwaarden, financiële bijsluiters, relevante brochures en dergelijke informatie ontvangen. Mocht u dit onverhoopt niet krijgen, wilt u er dan om vragen? Bent u uw exemplaar kwijt, neemt u

dan even contact met mij op of kijk op de website van de betreffende bank of verzekeringsmaatschappij.

### 3.8 Uw gegevens

Uit hoofde van mijn werk, beschik ik over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden behandeld. De administratie van 'ik en mijn huis' is aangemeld bij het CBP.

Wij hebben niet de gewoonte om met regelmaat mailingen te sturen, voornamelijk omdat we het zelf niet op prijs stellen om ongevraagd benaderd te worden en omdat we erop vertrouwen dat u het zelf zult aangeven wanneer u informatie over een bepaald, voor u nieuw, product nodig hebt. Soms maken we een uitzondering, bijvoorbeeld voor de pro-life zorgverzekeringen en voor dingen die we echt de moeite waard vinden om met u te delen. U kunt het aangeven als u dergelijke informatie niet wilt ontvangen.

Belangrijke informatie over ons kantoor ontvangt u op het door u opgegeven e-mailadres (vakantiesluiting en dergelijke).

## **4. Uw verantwoordelijkheden**

U mag aan onze dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een aantal dingen van u.

### 4.1 Juiste en volledige informatie

Ik verwacht van u dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan dit consequenties hebben voor de dekking. Het kan tot gevolg hebben dat de verzekeraar op grond van de verzekeringsvoorwaarden het recht heeft de ontstane schade niet of niet helemaal te vergoeden.

Bij een aantal producten is het van groot belang dat u mij tijdig en compleet inkomensgegevens, gegevens van het onderpand en, indien relevant, gegevens over uw gezondheid en dergelijke verstrekt.

Ook als ik samen met u een inventarisatieformulier, bijvoorbeeld een klantprofiel, invul, is het noodzakelijk dat u juiste informatie verstrekt. Mijn advies wordt gebaseerd op de door u verstrekte gegevens.

### 4.2 Identificatie

De wet vraagt dat u zich reeds in een zeer vroeg stadium identificeert met een geldig identiteitsbewijs en dat ik, nadat ik het origineel persoonlijk heb gezien, een kopie van dat identiteitsbewijs opneem in uw dossier. Desgewenst kunt u het identiteitsbewijs na inzage inscannen en digitaal aan mij verzenden (ikenmijnhuis@filtnet.nl).

### 4.3 Elders verzekeringen?

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan moet u dat aan mij vertellen. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering en om te voorkomen dat u over- of onderverzekerd raakt. Ik zal u bij het opvragen van de gegevens behulpzaam zijn.

### 4.4 Opdrachtbevestiging

Indien u mij telefonisch een opdracht geeft of een wijziging in uw situatie doorgeeft, wilt u deze dan bevestigen? Per post (vraag naar mijn antwoordnummer of stuur het gefrankeerd naar Van der

Bildtstraat 40, 8801 AD FRANEKER) of e-mail (ikenmijnhuis@filternet.nl). Waar relevant zal ik u vragen een opdrachtbevestiging te tekenen.

#### 4.5 Controleren op juistheid en volledigheid

Wij vragen u de gegevens in de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

#### 4.6 Tekenen afwijzing advies

Indien u mij vraagt af te wijken van mijn advies aan u, zal ik u, waar nodig, vragen dit schriftelijk te bevestigen. Hiertoe ben ik wettelijk en contractueel (i.v.m. aansprakelijkheid) verplicht.

#### 4.7 Wijzigingen in uw persoonlijke situatie doorgeven

Als er iets in uw persoonlijke situatie wijzigt of als zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, wilt u dit dan binnen een week aan mij doorgeven? Alleen dan kan ik er in overleg met u voor zorgen dat belangrijke risico's verzekerd blijven. Bij wijzigingen in de persoonlijke situatie gaat het onder meer om: adreswijziging; geboorte; huwelijk; overlijden; wijziging van bestemming van uw woning; verandering van functie, baan of beroep; relevante verandering van inkomen of inboedel; aan- en verbouw van uw woning; verhuizing; beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen; ontslag; echtscheiding.

U bent zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van uw adreswijziging aan verzekeringsmaatschappijen en financiële instellingen.

#### 4.8 Tijdig betalen

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij in geval van schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten zullen voor uw rekening komen.

#### 4.9 Betalingsproblemen?

Als u verwacht dat u niet op tijd kunt betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we u kunnen helpen bij het zoeken naar een oplossing.

#### 4.10 Contacten met de verzekeraar?

In beginsel begeleid en onderhoud ik de contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Om te voorkomen dat we langs elkaar heen werken, vraag ik u om mij op de hoogte te houden van de keren dat u contact opneemt met de verzekeraar. Bij enkele schadeverzekeringen kunt u altijd rechtstreeks contact opnemen met de verzekeraar (bijv. voor het indienen van declaraties voor de zorgverzekering).

#### 4.11 Onze bereikbaarheid respecteren

Wij vragen u onze bereikbaarheid te respecteren. Zo stelt u ons in staat om onze eigen verantwoordelijkheden te nemen op het gebied van gezin, kerk en maatschappij.

#### 4.12 Aandachtspunten

Indien u mijn hulp inroept om op een ongebruikelijke manier grote bedragen weg te zetten of anderszins, dan zal dat door mij gemeld worden overeenkomstig de wet Melding Ongebruikelijke Transacties. Zwart werken zie ik niet als aanvulling op uw inkomen, maar als een vergroting van uw persoonlijk risico. Het is dan ook niet mogelijk op basis hiervan (extra) te lenen.

## 5. Nazorg

U als klant zal ik niet met grote regelmaat 'koud' bellen of aanschrijven; ik wil u niet onnodig lastigvallen en evenmin de indruk wekken u meer te willen verkopen dan u nodig heeft. Ik laat het initiatief graag over aan u als klant, omdat ik denk dat u heel goed zelf kunt aangeven op welke momenten u behoefte heeft aan informatie. Dat laat uiteraard onverlet dat u informatie aangaande uw lopende producten toegezonden krijgt, meestal via de betreffende maatschappij, en dat ik acht zal slaan op mijn zorgplicht jegens uw lopende producten. Uit mijn zorgplicht vloeit mijn verplichting voort om gedurende de looptijd van verzekeringen of hypotheeken regelmatig contact met u op te nemen te verifiëren of één en ander nog in overeenstemming met uw financiële situatie is.

Waar relevant zal ik met u specifieke afspraken maken omtrent de opvolging van het afgesloten product.

## 6. De vergoeding voor verleende en te verlenen diensten

### 6.1 Hoe betaalt u voor onze dienstverlening?

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappijen of instellingen waar uw verzekering en/of hypotheek gesloten is een kostenvergoeding die hetzij onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht, hetzij aan ons uitbetaald wordt als afsluitprovisie. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als van de kosten die hiermee gemoeid zijn. Voor sommige van onze diensten berekenen wij uurtarieven die wij vooraf aan u hebben bekendgemaakt. 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. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid was.

### 6.2 Premie- en rentebetaling

U betaalt uw premie van verzekeringen rechtstreeks aan de verzekeraar en de rente van uw leningen rechtsreeks aan de financiële instelling. Betaling loopt niet via het kantoor van 'ik en mijn huis'. Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren gebeuren (maandelijks, jaarlijks, per incasso, per acceptgiro, etc.). Tenzij de verzekeraar eisen stelt, kunt u de methode kiezen die het best bij u past. Zie verder bijlage 5.

### 6.3 Premierestitutie

Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

## 7. Besteding van de beloning

Ik wil u er met nadruk op wijzen dat mijn werk als bemiddelaar tot voornaamste doel heeft mijn gezin te onderhouden, mensen met raad en daad bij te staan en goede doelen waar mogelijk te ondersteunen (financieel en via hand- en spandiensten).

Het zal u niet verbazen dat ik uit de beloning de vaste en variabele kosten van mijn kantoor moeten dekken en tevens moet voorzien in het levensonderhoud van mijn gezin (ca. € 2250,- per maand). We leven hier bescheiden van, zonder poespas, maar wel met veel plezier.

## 8. Beëindiging relatie

Als u zich enige tijd na de advisering afvraagt of voortzetten van bepaalde verzekeringen of zelfs de adviesrelatie nog nuttig is, zou ik het zeer op prijs stellen als u daar tijdig met mij overlegt. We kunnen dan bezien of het product nog aansluit op uw situatie en of het waarde heeft voor de toekomst. Deze herziening kan leiden tot productbeëindiging, -vervanging of -wijziging.

Wringt de schoen niet bij het product maar bij mij als adviseur, dan laat ik mij graag de spiegel voorhouden. Zelf ben ik feitelijk onderdeel van het product dat ons kantoor levert. Ik kan niet optimaal functioneren zonder uw feedback en zal deze altijd zeer serieus nemen.

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze. Wij zouden het prettig vinden als u dit voornemen vooraf aan ons bekend maakt, zodat we niet voor verrassingen komen te staan.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

## 9. Als u een klacht heeft

Ik stel alles in het werk om u naar behoren en tevredenheid van dienst te zijn. Er kunnen helaas soms fouten worden gemaakt. Heeft u op enig moment een klacht heeft over mijn werkwijze en dienstverlening, belt of schrijft u mij dan. Ik zal mijn best doen om met u tot een oplossing te komen. Over het traject maak ik afspraken met u.

Mochten we gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
tel. : 0900 - 3552248 (10 ct per minuut)  
e-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Met betrekking tot uw klacht betreffende hypotheek kunt u ook terecht bij de

Geschillencommissie Beroepscode Erkend Hypotheekadviseur  
Postbus 1321  
1000 BH AMSTERDAM  
website: [www.seh.nl](http://www.seh.nl) onder 'downloads'

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Met nadruk wijs ik u erop dat wij niet aansprakelijk zijn voor wetswijzigingen en wijzigingen in overheidsvoorzieningen die op het moment van bemiddeling nog niet bekend waren.

## 10. Tenslotte

Aan het einde van deze advieswijzer wil ik u er nogmaals op attent maken dat aan alle financiële producten risico's verbonden zijn. Ook moet bij alle verzekeringen een afweging worden gemaakt tussen risico lopen en risico afdekken. Denk daarom goed na voordat u een keuze maakt; ik kan en wil niet voor u beslissen. Lees de beschikbare informatie (offerte, prospectussen, financiële bijsluiters, etc.) en vraag mij om opheldering als iets niet duidelijk is. Vraag ook verduidelijking als u niet begrijpt wat ik zeg of schrijf.

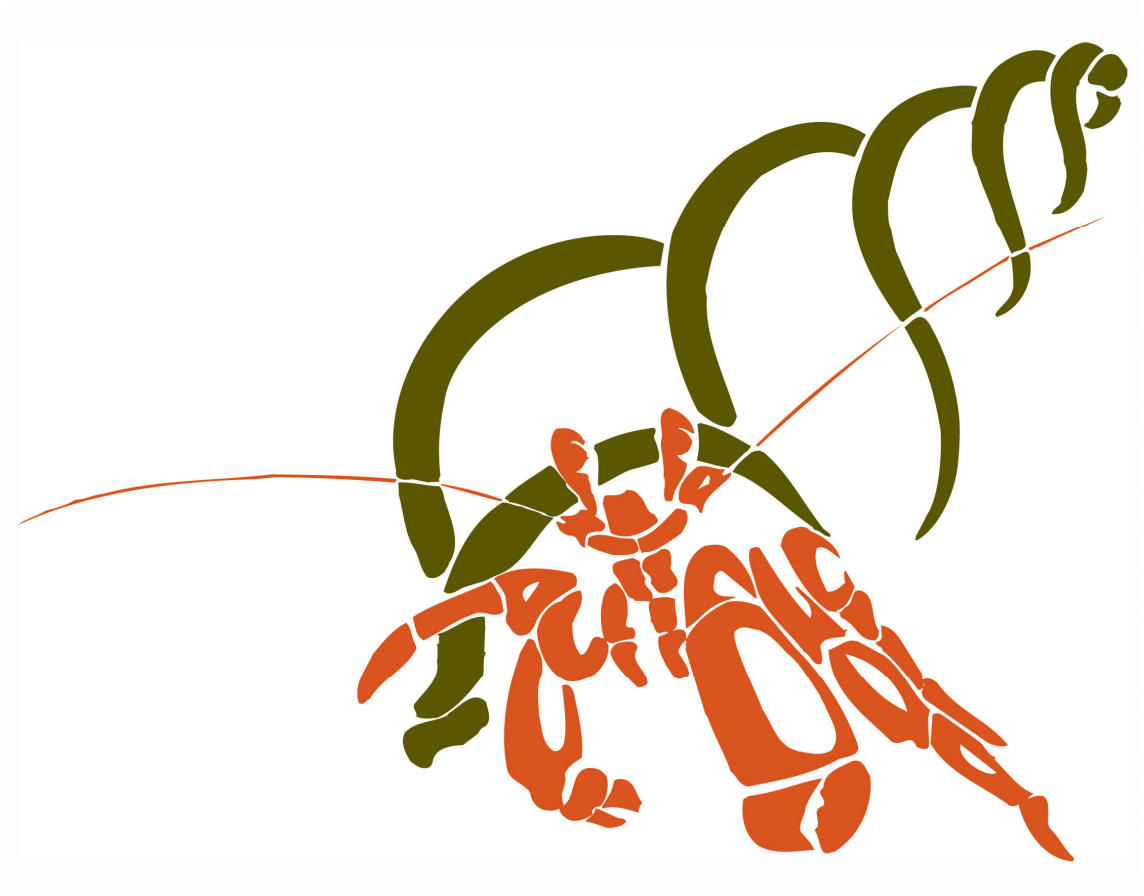
Bij alle financiële keuzes speelt onzekerheid over de toekomst een rol. Het is daarom noodzakelijk om uit te gaan van principes in plaats van toekomstverwachtingen en kansen. We zetten er enkele op een rij, zonder compleet te zijn:

- geld is niet van u zelf, maar een van God gegeven middel om goede dingen mee te doen
- geld is een middel, geen doel op zich
- resultaten uit het verleden bieden géén garantie voor de toekomst
- ook een aflossingsvrije hypotheek is een schuld die uiteindelijk afgelost zal moeten worden.
- bij alle leenhypotheken, met uitzondering van volledige spaarhypotheken en garantieproducten, is het risico van een restschuld aan het einde van de looptijd aanwezig.

Uit de Bijbel:

- Een bezit, in het begin te spoedig verworven, zal tenslotte niet tot zegen zijn (Spreuken 20:21).
- Beter een schamel bezit rechtvaardig verworven dan een grote rijkdom, verkregen door onrecht (Spreuken 16:8).
- Zouden je rijkdommen je vrijwaren van ellende, al je krachtsinspanningen en al je goud? (Job 36:19).
- Wie op zijn rijkdom vertrouwt is een blad dat valt, een rechtvaardige komt tot bloei (Spreuken 11:28).
- Een goede naam is te verkiezen boven grote rijkdom, waardering boven zilver en goud (Spreuken 22:1).
- Tob u niet af voor rijkdom, zie van uw voornemen af; richt gij uw oog erop, hij is er niet meer; want plotseling maakte hij zich vleugels, als een arend vliegt hij ten hemel (Spreuken 23:4,5).
- Een eerlijk mens wordt rijkelijk gezegend, wie snel rijk wil worden, blijft niet ongestraft (Spreuken 28:20).
- Alleen de zegen van de Heer maakt rijk, zwoegen voegt daar niets aan toe (Spreuken 10:22).
- Wanneer een mens geniet van rijkdom en bezit, wanneer hem dat door God wordt toegestaan als zijn rechtmatig deel en hij zich verheugd in alles wat hij moeizaam heeft verworven, is dat een geschenk van God (Prediker 5:18).
- Vereer de HERE met uw rijkdom, met de eerstelingen van al uw inkomsten (Spreuken 3:9).

# Bijlagen



## Bijlage 1

### Gegevens ik en mijn huis *doelgericht financieel advies*

<i>Bedrijfsnaam:</i>	ik en mijn huis - doelgericht financieel advies
<i>Bedrijfsvorm:</i>	Eenmanszaak
<i>Eigenaar/directeur:</i>	ing. Kor B. Stelma MSc.
<i>Inschrijving Kamer van Koophandel:</i>	01100950 (Leeuwarden)
<i>Vergunningnummer AFM:</i>	12008522, zie ook <a href="http://www.afm.nl">www.afm.nl</a>
<i>Vergunning verleend voor:</i>	* Hypothecair krediet * Levensverzekeringen * Schadeverzekeringen * Consumptief krediet * Spaarrekeningen * Bankrekeningen
<i>BTW-nummer:</i>	nl 1835.66.956.b01
<i>Girorekening:</i>	96.76.811
<i>Aangesloten bij:</i>	Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH) Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) Nederlandse Inkoopcombinatie Assurantieadviseurs (NIA) Stichting Financiële Dienstverlening (SFD)
<i>Adres:</i>	Van der Bildtstraat 40
<i>Postcode, woonplaats:</i>	8801 AD Franeker
<i>Telefoon:</i>	0517-391112
<i>E-mail:</i>	ikenmijnhuis@filternet.nl
<i>Website:</i>	www.ikenmijnhuis.nl
<i>Opleidingen:</i>	Post-doctoraal Financieel Accountmanagement (KUNijmegen) Erkend Hypotheekadviseur Assurantie B (particulieren en MKB) Training MOT/WID Wft Beleggen A Wft Consumentenkrediet Jaarlijkse Permanente Educatie

## Bijlage 2 Hypotheken

1. Hypotheek- en kredietbegeleiding houdt in het kort het volgende in:
2. Een eerste gesprek om kennis met u te maken en om uw huidige financiële situatie, uw financieel verleden, uw toekomstbeeld en uw financiële doelstellingen grondig te bespreken.
3. Het bepalen van uw risicobereidheid en zekerheidsbehoefte en reeds opgedane ervaringen met financiële zaken en producten.
4. Het vastleggen van uw risicoprofiel en wensen.
5. Het formuleren en vaststellen van uw wensen in volgorde van prioriteit.
6. Vaststellen van uw vermogen en het bepalen van de beschikbaarheid ervan.
7. Vaststellen van uw schulden en een minimale buffer voor onvoorziene omstandigheden.
8. Inventarisatie van uw inkomsten alsmede van de huidige lasten en verplichtingen. Uit
9. Uit 1-7 een beeld krijgen van de maximaal verantwoorde toekomstige maandlast en de maximaal wenselijke maandlast.
10. Informeren over financieringsmogelijkheden, de prijs en de kwaliteit ervan.
11. Informeren aangaande fiscale aspecten, subsidie- en stimuleringsregelingen in verhouding tot de mogelijke financieringsvormen en -kwaliteiten.
12. Afstemmen van de levensverzekeringen op de financiering en de persoonlijke doelstellingen en risico's.
13. Het selecteren van zo eenvoudig mogelijke financiële producten (waarbij één product het liefst aan slechts één persoonlijke doelstelling of risico tegemoetkomt, zodat optimale flexibiliteit in de toekomst wordt gegarandeerd).
14. Het selecteren van, qua prijsstelling, zo voordelig mogelijke financiële producten.
15. Het samenstellen van een conceptadvies als voorbereiding op het aanvragen van offertes.
16. Het informeren (vrij van sturend advies) aangaande de keuzemogelijkheden van rente- vastperiodes, renteclausules, renteverhuismogelijkheden e.d..
17. Hulp bij het (fiscaal geruisloos) voortzetten van (eventueel te verpanden of te verbeteren) bestaande levensverzekeringen.
18. Tips voor een veilige aanpak bij het verwerven van een eigen woning.
19. Doorverwijzingen indien er hulp moet worden ingeroepen van:
  - a. notarissen, juristen of fiscalisten
  - b. bouwkundig experts, makelaars of taxateurs
20. Onderhoudswerkzaamheden, ondersteuning en advies bij keuzemomenten tijdens de gehele looptijd.
21. Stimuleren van en hulp bij budgettering, financiële planning, aflossen en het streven naar schuldenvrij leven.

### **NB:**

*Sinds enkele jaren voeren wij een aangescherpt beleid in het kader van kredietbemiddeling. Als er geen sprake is van (het streven naar) schuldverlaging in de situatie van de klant houden wij het recht voor geen offertes uit te brengen. Wel willen we onze klanten helpen met het verlagen van financiële schuldposities. Om zuiver te zijn in onze uitgangspunten is het onmogelijk om te verkondigen dat we schuldverlaging nastreven en dat te combineren met het uitbrengen van offertes voor het verhogen van schulden.*

### Bijlage 3 Levensverzekeringen

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke (toekomst)voorzieningen u al hebt. Daarbij hoort ook een inventarisatie van de voorzieningen die u al hebt getroffen voor uw pensioen.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
6. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
8. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
9. Wij besteden voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
11. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden
12. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, gaan wij, indien u daar prijs op stelt, met u na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw individuele situatie.
13. Indien relevant: als u wijzigingen wilt aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens u door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
14. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
15. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
16. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt, bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
17. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
18. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

## Bijlage 4 Schadeverzekeringen

U kunt van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen. De uiteindelijke keuze maakt u zelf.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
4. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
6. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
8. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
9. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
10. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
11. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
12. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om ervoor te zorgen dat de verzekeringen die u via ons heeft afgesloten zo goed mogelijk blijven aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden
13. Mocht u schade ondervinden, die mogelijk gedekt wordt door één van de via ons kantoor lopende verzekeringen, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
14. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij de maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

## **Bijlage 5 Premiebetaling**

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro. Automatische incasso heeft echter de voorkeur.
4. Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u er in veel gevallen voor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.
5. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
6. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.