

## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

### Wie zijn wij?

“M. Ebbers Financiële Dienstverlening” is een eenmanszaak welke is opgericht in December 2006 (KvK 24405305). In dit document vindt u belangrijke informatie over onze dienstverlening. Op grond van de Wet op het Financieel Toezicht (hierna de WFT) zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst deze informatie te verstrekken. Heeft u vragen over de inhoud van dit dienstverleningsdocument of wilt u een nadere toelichting? Aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. Wij zijn u graag van dienst.

### Bereikbaarheid en openingstijden

#### Bezoekadres

M. Ebbers Financiële Dienstverlening  
Van den Broek-erf 308  
3315 SN Dordrecht

#### Postadres

Postbus 9020  
3301 AA Dordrecht

Telefoon: 078-6309978  
Fax : 078-6309979  
E-mail : [info@efdonline.nl](mailto:info@efdonline.nl)  
Website : [www.efdonline.nl](http://www.efdonline.nl)

### Openingstijden

Maandag t/m vrijdag 8.30 – 17.30 uur en na kantoortijden op afspraak.

In geval van nood, zoals een ongeval, overlijden of een omvangrijke schade kunt u ons bereiken via het volgende telefoonnummer;

**06-25043217 (M. Ebbers, directeur)**

### Onafhankelijk als onderneming

M. Ebbers Financiële Dienstverlening is een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele financiële instelling, zoals een bank, verzekeraar of een andere aanbieder van financiële producten, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

## **Onafhankelijk als adviseur**

M. Ebbers Financiële Dienstverlening geeft onafhankelijk advies. Wij hebben de vrijheid om te adviseren in producten van een groot aantal financiële instellingen. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeraars, banken of geldverstrekkers.

## **Keuze van aanbieders**

M. Ebbers Financiële Dienstverlening doet met nagenoeg alle gerenommeerde financiële instellingen in Nederland zaken. Gezien het grote aantal aanbieders van financiële diensten maken wij periodiek een selectie van de financiële producten die banken, geldverstrekkers en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij hebben wij voorkeuren voor bepaalde aanbieders vanwege hun voorwaarden, premiestelling, de kwaliteit van hun producten en dienstverlening. De selectie bepalen wij zelf.

## **Waarvoor kunt u bij ons terecht?**

M. Ebbers Financiële Dienstverlening heeft de vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) om te adviseren en te bemiddelen in de volgende financiële producten

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypotheken
- Financieringen
- Spaarproducten

## **Hoe komt ons advies aan u tot stand?**

Om tot een goed advies te komen is het van belang dat wij een complete beeld hebben van uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Onze dienstverlening ziet er over het algemeen als volgt uit;

### ✓ **Inventarisatie**

Afhankelijk van het vraagstuk, inventariseren wij uw wensen, uw persoonlijke en financiële situatie. Op basis hiervan maken wij bijvoorbeeld de risico's die u loopt inzichtelijk.

### ✓ **Advies**

Op basis van de inventarisatie en de door u kenbaar gemaakte wensen stellen wij een advies op. Wij adviseren u over de mogelijke oplossingen om de risico's die u loopt beheersbaar te maken. Hierbij selecteren wij voor u de producten die volgens ons het beste aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden. Wij zijn volledig vrij in onze keuze van producten die wij betrekken in onze advisering.

### ✓ **Bemiddeling**

Wij verzorgen de contacten tussen u en de financiële instelling bij o.a. het opvragen van offertes en het afsluiten van producten.

### ✓ **Beheer & Nazorg**

Ook na de aanschaf van een financieel product zijn wij u van dienst bij het beantwoorden van vragen of het aanbrengen van wijzigingen.

## **Execution Only**

Wanneer u van ons geen advies wenst maar uitsluitend wild at wij bemiddelen bij het afsluiten van een product bij een financiële instelling (bijv. omdat u elders advies heeft ingewonnen) is er sprake van “Execution Only”. In dat geval bent u zelf verantwoordelijk voor de gemaakte keuzes en aanvaarden wij hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.

## **Wat zijn de kosten van advies en/of bemiddeling?**

Om u van dienst te kunnen zijn als adviseur maken wij bedrijfskosten. Denkt u hierbij aan salarissen, huisvestingskosten, kantoorkosten, kosten voor opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de dienstverlening die u van ons verlangt en/of de producten die u bij ons afneemt kennen wij 2 beloningsmodellen; beloning op basis van provisie en beloning op basis van vaste vergoeding.

## **Beloning op basis van Provisie**

De beloning voor onze dienstverlening is een percentage van de premie die u betaalt voor het afgenomen financiële product. De hoogte van dit percentage verschilt per product. Wij brengen u geen aanvullende kosten in rekening.

Voor de volgende adviesgebieden wordt doorgaans gewerkt op provisiebasis:

- Schadeverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Uitvaartverzekeringen
- Levens- & Pensioenverzekeringen
- Financieringen

Voor de volgende adviesgebieden wordt in mindere mate gewerkt op provisiebasis:

- Hypotheken
- Producten voor fiscal banksparen

## **Beloning op basis van een vaste vergoeding**

De vergoeding voor onze dienstverlening wordt vooraf vastgesteld. U krijgt vooraf een indicatie van de uren die wij u in rekening brengen. Het aantal te besteden uren is afhankelijk van het soort adviestraject dat wordt uitgevoerd.

Voor de volgende adviesgebieden kunt u kiezen voor/geven wij advies op basis van een vaste vergoeding;

- Levens- & Pensioenverzekeringen
- Direkt Ingaande Lijfrente- & Pensioenverzekeringen/-rekeningen
- Hypotheken
- Producten voor fiscaal banksparen

Bij beloning op basis van vaste vergoeding is de hoogte van de door ons ontvangen vergoeding dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit, maar voor de tijd die wij besteden aan het adviestraject.

Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijk en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door de financiële instelling maar door u.

Op basis van de door ons verstrekte informatie kunt u uw voorkeur kenbaar maken voor het door ons te hanteren beloningsmodel. Hierbij kunt u kiezen uit een van beide modellen of een combinatie van beide.

## **Provisietransparantie**

Wanneer u ervoor kiest dat wij een vergoeding van een financiële instelling ontvangen voor onze dienstverlening in de vorm van provisie, dan stellen wij u op de hoogte van de aard en de exacte hoogte van de provisiebeloning conform de volgende bepalingen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede;
- De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied;
- De vergoeding die wij ontvangen is transparant;
- De vergoeding moet passend zijn in verhouding tot de verrichte werkzaamheden.

Wij zijn verplicht u, voorafgaand aan onze dienstverlening, te informeren over de hoogte van de beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening. Het gaat om de volgende producten;

- Levens- & Pensioenverzekeringen
- Direct Ingaande Lijfrente- & Pensioenverzekeringen/-rekeningen
- Hypotheken

## **Tarievenoverzicht**

Aan het eind van dit document vindt u de tarieven die wij rekenen voor onze dienstverlening bij beloning op basis van een vaste vergoeding.

Indien wij vooraf niet goed kunnen inschatten hoeveel werk met een bepaalde opdracht gemoeid is, kunnen wij deze diensten verrichten op declaratiebasis. U betaalt ons dan op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerk vermenigvuldigd met het uurtarief zoals vermeld in het tarievenoverzicht.

## **Opdrachtsbevestiging**

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening worden de gemaakte afspraken ten aanzien van de dienstverlening en de vergoeding vooraf vastgelegd in een opdrachtbevestiging. Zo weet u altijd exact waar u aan toe bent.

## **BTW**

De genoemde tarieven voor beloning op basis van vaste vergoeding zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening leidt tot de bemiddeling in een of meerdere financiële producten. Indien dit niet het geval is, brengen wij BTW in rekening over onze advieskosten.

## **Wanneer betaalt u M. Ebbers Financiële Dienstverlening?**

Indien u na ondertekening van de opdrachtbevestiging besluit geen gebruik meer te maken van onze diensten en het advies- & bemiddelingstraject stop zet, betaalt u ons € 750,- voor de verrichte werkzaamheden. Dit is exclusief eventuele kosten die door de geldverstekker en/of serviceprovider in rekening worden gebracht. Over deze kosten bent u geen BTW verschuldigd. Deze kosten bent u niet verschuldigd indien wij geen offerte kunnen aanbieden. Bij beloning op basis van vaste vergoeding dient u binnen een termijn van 30 dagen de gefactureerde advieskosten te voldoen.

In het geval van advisering over en bemiddeling in uw hypotheek, wordt de factuur aan u verzonden nadat de offerte door de geldverstrekker akkoord is bevonden. Indien uw hypotheek bij de notaris passeert zullen wij deze verzoeken bij de passeren de factuur te voldoen.

## **Wij vragen ook iets van u**

Om u op het gebied van financiële dienstverlening optimaal te kunnen adviseren, vragen wij ook een aantal zaken van u.

## **Juiste en volledige informatieverstrekking**

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij u ons regelmatig te informeren over veranderingen in uw persoonlijke situatie. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

## **Totaalbeeld**

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om tot een goed advies te komen is het echter belangrijk dat wij een totaalbeeld hebben van uw gehele pakket aan financiële producten en diensten. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij denken dat u dit elders al geregeld heeft. Daarom vragen wij u ons zo compleet mogelijk te informeren.

## **Wijzigingen doorgeven**

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële producten en diensten. Bijvoorbeeld in het geval van een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt wordt.

## **Informatie doornemen**

Indien wij voor u een bepaald financieel product of dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het informatie die wij u wettelijk verplicht zijn toe te sturen. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen.

## **Registraties & Lidmaatschappen**

### **Kamer van Koophandel (KvK)**

M. Ebbers Financiële Dienstverlening is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 24405305.

### **Autoriteit Financiële Markten**

De Autoriteit Financiële Markten houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financieel dienstverleners. M. Ebbers Financiële Dienstverlening beschikt over de verplichte vergunning van de AFM. De vergunning is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12016209. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl) Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-540 05 40

## **Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)**

Wij staan als hypotheekspecialist ingeschreven bij De Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Lid worden is pas mogelijk als aan de kwaliteitseisen van de SEH is voldaan. Daarnaast moet een adviseur zich regelmatig bijscholen op het gebied van vakkennis, adviesvaardigheid en integriteit. Kijk op [www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl) voor meer informatie.

## **Nederlandse Vereniging Hypothecaire Planners**

De Erkend Hypothecair Planner inventariseert uw persoonlijke situatie en uw toekomstplannen en -wensen. Ook maakt hij op basis daarvan een prognose van uw financiële situatie op langere termijn. Het advies van de Hypothecair Planner gaat verder dan de hypotheek alleen. Ook de Hypothecair Planner dient jaarlijks bijgeschoold te worden op het gebied van vakkennis, adviesvaardigheid en integriteit. Wij staan ingeschreven in het register van Erkend Hypothecair Planners. Voor meer informatie kunt u kijken op [www.hypothecairplanner.nl](http://www.hypothecairplanner.nl)

## **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is het onafhankelijke loket voor het beslechten van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners. M. Ebbers Financiële Dienstverlening is aangesloten bij het Kifid en ingeschreven onder nummer: 300.011004 Kijk op [www.efdonline.nl](http://www.efdonline.nl) voor meer informatie.

## **Heeft u een klacht?**

Uiteraard doen wij ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u echter niet tevreden, dan vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wilt u uw klacht schriftelijk bij ons indienen? Wij doen dan ons best om u weer tevreden te stellen.

Vindt u dat wij niet naar uw tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u contact opnemen met het volgende onafhankelijke klachteninstituut:

## **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 0900-355 22 48

E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Privacy**

Elke keer dat u persoonsgegevens verstrekt zal M. Ebbers Financiële Dienstverlening deze behandelen in overeenstemming met de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen, die is opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars. Deze gedragscode is een uitwerking van de wettelijke bescherming van de omgang met persoonsgegevens van u als klant.

## **Toepasselijk recht**

Op alle overeenkomsten met M. Ebbers Financiële Dienstverlening en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen is het Nederlands recht van toepassing.

## **Social Media**

M. Ebbers Financiële Dienstverlening is tevens te volgen op:

- Twitter: @EbbersFD
- Facebook: M. Ebbers Financiële Dienstverlening
- LinkedIn

## Tarievenoverzicht Complexe producten en Hypotheken bij beloning op basis van vaste vergoeding

Uurtarief advisering en/of bemiddeling complex product	€ 125,-
--	---------

<i>Product/type klant</i>	<i>Aard van onze diensten</i>	<i>Reikwijdte aanbieders</i>	<i>Indicatie aantal uren</i>	<i>Vergoeding uitsluitend via aanbieder</i>	<i>Vergoeding uitsluitend via cliënt.</i>
Hypothek * Complex	Advisering Bemiddeling Nazorg	20	Minimaal 20 uren Maximaal 40 uren	Minimaal € 2500,- Maximaal € 4500,-	Minimaal €2500,- Maximaal € 4500,-
Oudedagsvoorziening	Advisering Bemiddeling Nazorg	10	Minimaal 10 uren Maximaal 20 uren	Minimaal € 1250,- Maximaal € 2500,-	Minimaal € 1250,- Maximaal € 2500,-
Fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten	Advisering Bemiddeling Nazorg	10	Minimaal 10 uren Maximaal 20 uren	Minimaal € 1250,- Maximaal € 2500,-	Minimaal € 1250,- Maximaal € 2500,-
Overige complexe financiële producten	Advisering Bemiddeling Nazorg	10	Minimaal 10 uren Maximaal 20 uren	Minimaal € 1250,- Maximaal € 2500,-	Minimaal € 1250,- Maximaal € 2500,-

Hypothek onderhoudsgesprek **	1 uur	€ 125,-
-------------------------------	-------	---------

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ * Voor Complexe hypotheken zal het aantal uren &amp; vergoeding verhoogd worden met 25%.</li> <li>✓ Zelfstandig ondernemers betalen een toeslag van 25% bovenop dit tarief.</li> <li>✓ ** Indien er werkzaamheden voortvloeien uit dit onderhoudsgesprek zullen deze in rekening worden gebracht tegen een tarief van € 125,- per uur.</li> <li>✓ Onder niet complex vallen hypotheken die aflossingsvrij, lineair of op basis van annuïteiten worden gesloten. Elke andere aflossingsvorm is complex.</li> </ul>
--

**Deze Dienstverleningsovereenkomst is onlosmakelijk verbonden aan onze Algemene Voorwaarden en onze Dienstenwijzer, deze zullen tegelijkertijd voor het advies overhandigd worden aan de klant.**

U heeft onze Dienstverleningsovereenkomst, algemene voorwaarden en de  
Dienstenwijzer in goede orde ontvangen en u gaat akkoord met onze gestelde  
condities.

Aldus overeengekomen en ondertekend te :

\_\_\_\_\_, op \_\_\_\_\_

Aanvrager:

Partner:

\_\_\_\_\_

Namens M. Ebbers Financiële Dienstverlening:

Maurice Ebbers EHP