



## DIENSTENWIJZER

**Voor u ligt de dienstenwijzer van Louise Bergman Hypotheekadvies.**

In deze dienstenwijzer vertel ik u graag meer over mijn bedrijf en werkwijze. Ik geef u antwoord op de volgende vragen:

- Wie ben ik
- Hoe kunt u mij bereiken
- Bij welke organisaties ben ik aangesloten
- Wat houdt mijn dienstverlening voor in
- Wat is mijn werkwijze
- Wat betaalt u voor mijn dienstverlening
- Wat verwacht ik van u

U weet zo, wat u van mij kunt verwachten, voordat u gebruik maakt van mijn dienstverlening.

Als ervaren en onafhankelijk adviseur wil ik u graag bijstaan in het verwezenlijken van uw woonwensen of het aanpassen van uw huidige hypotheek naar de situatie die past bij uw wensen van nu.

Met mijn advies wil ik zorgen, dat u inzicht krijgt in uw financiële situatie nu, en in de toekomst. Zo weet u waar u aan toe bent, ook als er onvoorziene omstandigheden plaatsvinden, zoals arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden.

Maar ook of uw lasten betaalbaar zijn als u met pensioen gaat. Of als u al met pensioen bent, wat de mogelijkheden zijn om bijvoorbeeld gelijkvloers te gaan wonen of uw huidige woning aan te passen, zodat u langer kunt blijven wonen.

Helder en duidelijk advies, zodat u weet wat uw mogelijkheden zijn! Of niet zijn, want dat hoort ook bij een betrouwbare adviseur.

Heeft u naar aanleiding van deze dienstenwijzer nog vragen, neemt u dan gerust contact met mij op!

Ik verheug mij op een prettige samenwerking!

Met vriendelijke groet,

**Louise Bergman**

Erkend Hypothecair Planner

Tel.nr.: +31 (0)6 - 15 64 59 73

Emailadres: [louise@bergmanhypotheekadvies.nl](mailto:louise@bergmanhypotheekadvies.nl)

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

## WIE BEN IK?

Mijn naam is Louise Bergman en mijn bedrijf draagt ook mijn naam, Louise Bergman Hypotheekadvies.

Ik ben een volledig onafhankelijke financiële adviespraktijk gevestigd in Ridderkerk. Niet gelieerd aan enige financiële instelling. Hierdoor kan ik u persoonlijk en betrouwbaar adviseren en steeds de producten selecteren, die het beste passen bij uw wensen en situatie. Ik wil graag uw vertrouwenspersoon zijn, waar u terecht kunt met vragen over uw financiële situatie.

## HOE KUNT U MIJ BEREIKEN?

Naam:	Louise Bergman Hypotheekadvies
Postadres:	Clara Wichmannstraat 5
Postcode en Plaats:	2984 XE Ridderkerk
Telefoonnummer:	06-15645973
Emailadres:	<a href="mailto:louise@bergmanhypotheekadvies.nl">louise@bergmanhypotheekadvies.nl</a>
Website:	<a href="http://Bergmanhypotheekadvies.nl">Bergmanhypotheekadvies.nl</a>

U kunt mij op meerdere manieren bereiken. Op bovenstaand telefoonnummer ben ik bereikbaar van 9 uur tot 17.30 uur op werkdagen. Ook ben ik te bereiken via WhatsApp. Het is ook mogelijk om buiten deze tijden een afspraak met mij te maken. In overleg houd ik graag rekening met uw wensen.

## BIJ WELKE ORGANISATIES BEN IK AANGESLOTEN?

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM bevordert de zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten.

Aan Louise Bergman Hypotheekadvies is een vergunning verleend door de toezichthouder de Autoriteit Financiële Markten, welke is geregistreerd onder vergunningsnummer: 12045324.

Op grond van deze vergunning mag ik adviseren en bemiddelen in:

- schadeverzekeringen
- inkomensverzekeringen
- vermogensopbouwende producten
- hypothecair krediet
- consumptief krediet
- betaalrekeningen
- spaarrekeningen
- elektronisch geld
- en
- adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Uiteraard doen ik mijn uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar ook ik kan een fout maken. Mocht u niet tevreden zijn over mijn dienstverlening, dan vraag ik u dit aan mij

kenbaar te maken, zodat we dit kunnen bespreken. Ik zal mijn uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Als ik uw klacht niet kan oplossen, dan is er een mogelijkheid deze klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), gevestigd te Den Haag.

Louise Bergman Hypotheekadvies is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.016900.

#### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel sta ik geregistreerd onder nummer 70059071.

#### Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners

Ik ben gecertificeerd en aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP) als Erkend Hypothecair Planner. Mijn lidnummer is 1382.

#### Stichting Erkend Hypotheekadviseur

Ik ben gecertificeerd en aangesloten bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH) als Erkend Financieel Adviseur. Mijn lidnummer is 6784.

#### Beroepsaansprakelijkheid

Ik heb een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor jou geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag waarvoor de beroepsaansprakelijkheidsverzekering dekking geeft.

#### Autoriteit Persoonsgegevens

Voor de advisering en bemiddeling van financiële producten zal ik gegevens van u als klant verwerken. Deze gegevens worden conform de Wet bescherming persoonsgegevens behandeld.

## **MIJN DIENSTVERLENING**

Het afsluiten van een hypotheek is misschien wel de belangrijkste en grootste financiële beslissing in uw leven. Een goed moment om naar uw financiële situatie, nu en in de toekomst te kijken. Maar ook wanneer u samen met mij naar uw financiële positie wilt kijken om inzicht te verkrijgen, help ik u graag. Ik neem dan uw lopende producten onder de loep. Alleen door financieel inzicht te hebben, kunt u de juiste keuzes maken. Ik help u daar graag bij.

#### Hypotheekadvies- en bemiddeling

U kunt advies nodig hebben omdat:

- u voor de eerste keer een woning wilt kopen
- u al een koopwoning heeft, maar een andere woning wilt aankopen
- u wilt verbouwen, of uw woning wilt aanpassen om langer te kunnen blijven wonen
- u uw bestaande hypotheek wilt aanpassen

- u een hypotheek wilt afsluiten na pensionering om uw inkomen te verruimen of om zorg in te kunnen kopen, zodat u niet naar een tehuis hoeft
- uw relatie eindigt, en u advies nodig heeft bij de verdeling en/of aankoop andere woning

In mijn dienstverlening staat helder en begrijpelijk advies centraal. Ik zoek samen met u naar de voor u beste oplossing, passend bij uw wensen en situatie. Zodat u zorgeloos kunt wonen nu en in de toekomst.

Ik verzorg voor u het advies en de aanvraag van de hypotheek en eventuele verzekeringen. En ik begeleid u stap voor stap, zodat u steeds weet waar u aan toe bent.

### Inkomensverzekeringen

U kunt buiten uw schuld werkloos of arbeidsongeschikt raken. Dit heeft gevolgen voor uw inkomen en dus voor de betaalbaarheid van uw lasten. Ook als ondernemer kunt u langdurig ziek worden. U heeft dan geen of minder inkomen. Ik kan deze risico's en de gevolgen voor uw inkomen voor u inzichtelijk maken en indien nodig u helpen met het vinden van een oplossing.

### Levensverzekeringen

Levensverzekeringen kunnen worden gebruikt om vermogen op te bouwen voor de aflossing voor de aflossing van uw hypotheek, of om uw pensioeninkomen aan te vullen. Ook een overlijdensrisicoverzekering is in sommige situaties belangrijk om af te sluiten, zodat u in uw woning kunt blijven wonen, als uw partner overlijdt. Ik kan u adviseren en begeleiden bij de aanvraag van deze verzekeringen.

## **MIJN WERKWIJZE**

Er is een grote verscheidenheid aan financiële producten. Het is voor u belangrijk, dat u de juiste keuzes maakt, die bij uw situatie en uw wensen passen. Nu maar ook later. Ik help u daar graag bij. Ik stel mijzelf aan u voor, en vertel u wat ik voor u kan betekenen. In het eerste gesprek leg ik u uit wat de tarieven en voorwaarden zijn voor de door u gevraagde dienstverlening en wat u daarvoor kunt verwachten. Ik hoor ook graag van u wat u van mij verwacht. Zo kunnen we duidelijke afspraken maken, zodat we weten wat we aan elkaar hebben.

### Stap 1. De kennismaking

Ik maak graag kennis bij u thuis. Ik breng uw huidige persoonlijke en financiële situatie in kaart. Welke wensen en toekomstplannen heeft u? En wat is uw kennis en ervaring met financiële oplossingen. Welke producten heeft u al afgesloten. Ik neem dit mee in mijn analyse en het advies wat ik u ga geven.

### Stap 2. De inventarisatie en analyse

In deze stap ga ik uw gegevens verwerken en analyseren. Welke risico's loopt u? Wat is uw risicobereidheid. En wat zijn de mogelijkheden om deze risico's op te vangen. Welke hypotheekvorm(en) en rentevast periode(s) past het beste bij uw wensen en situatie. Wat kunt u per maand betalen volgens de normen, en komt dit overeen met wat u wilt betalen. Deze analyse neem ik uitgebreid met u door.

### Stap 3. Het advies

Nu we uw wensen en situatie goed in beeld hebben, ga ik het advies voor u uitwerken. Om een passende oplossing voor u te vinden vergelijk ik een groot aantal aanbieders en hun voorwaarden. Ik leg dit vast in een persoonlijk adviesrapport. Hierin kunt u lezen, waarom u bepaalde keuzes heeft gemaakt en wat de uitgangspunten zijn voor het advies. Dit is ook makkelijk om er later nog eens bij te pakken.

### Stap 4. De bemiddeling

Als u het eens bent met het gegeven advies, ga ik de offerte(s) voor u regelen. Voor de hypotheek ontvangt u eerst ter ondertekening een rente-aanbod. Hierin staan ook de gevraagde documenten die de geldverstrekker van u wil ontvangen om te beoordelen of zij u de hypotheek willen verstrekken. Na een positieve beoordeling wordt er een definitieve offerte uitgebracht. Voor aanvullende verzekeringen, zoals een overlijdensrisicoverzekering, ontvangt u een gezondheidsverklaring om in te vullen. De verzekeraar kan u nog aanvullende vragen stellen over uw gezondheid. Als het een voorwaarde is van de geldverstrekker om een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten, is een acceptatiebevestiging van deze verzekering noodzakelijk om een offerte zonder voorbehoud te ontvangen. Ik geef ruim van te voren aan welke documenten benodigd zijn voor de aanvraag.

Ik kan ook helpen bij de aanvraag van een taxatierapport, bankgarantie of de keuze voor een notaris.

Als u de definitieve offerte heeft getekend, stuurt de geldverstrekker de stukken naar de notaris en kan u een afspraak maken met de notaris.

Ik controleer voor u de eventuele polis(sen), hypotheekakte en notarisafrekening.

### Stap 5. Beheer.

Nadat u bij de notaris bent geweest wordt uw hypotheek en eventuele verzekering(en) door de geldverstrekker/verzekeraar en mij in beheer genomen. Ik zal u tijdens de looptijd van het contract informeren over belangrijke wijzigingen in het product of in de voor dit product relevante wetgeving. Conform de zorgplicht op grond van de Wet op het financieel toezicht. Voor extra diensten, die niet onder mijn zorgplicht vallen, zal ik in de toekomst een uurtarief of een vast tarief in rekening brengen.

Het is belangrijk om contact te blijven houden. Een financieel of hypotheek-advies is een momentopname. Wijzigingen in uw persoonlijke situatie, maar ook door aanpassing in wet- en regelgeving kunnen een reden zijn het oorspronkelijke advies aan te passen aan de nieuwe situatie. U kunt ook dan bij mij terecht met uw vragen.

## **WAT BETAALT U VOOR MIJN DIENSTVERLENING?**

Louise Bergman Hypotheekadvies geeft onafhankelijk advies in uw belang. De tarieven zijn transparant en concurrerend. De kosten voor het eerste gesprek (stap 1) zijn voor rekening van Louise Bergman Hypotheekadvies. Aan de volgende stappen zijn kosten verbonden, die u moet betalen.

Louise Bergman Hypotheekadvies werkt voor wat betreft uw hypotheek op basis van netto hypotheek- en verzekeringsproducten. Dat houdt in dat ik geen provisie ontvang van de geldverstrekker en dat u mij betaalt op basis van de werkzaamheden die worden verricht. U betaalt voor mijn dienstverlening een vast tarief voor een hypotheek inclusief advies en bemiddeling van overlijdensrisicoverzekering(en) en of woonlastenverzekering(en).

Soms spreken wij samen een uurtarief af in plaats van vaste kosten. De advieskosten reken ik dan tegen een tarief van € 125 exclusief BTW per uur. Indien dit gezien de vraag mogelijk is, krijgt u op voorhand van mij een indicatie van het aantal uren benodigd voor het uitvoeren van uw opdracht.

U gaat pas betalen voor mijn dienstverlening, nadat u akkoord bent gegaan met mijn Opdracht tot Dienstverlening.

De tarieven zijn exclusief 21% BTW. Over de advieskosten betaalt u geen BTW, wanneer u de intentie heeft om met het advies een hypotheek af te sluiten. Als de belastingdienst van mening is, dat er toch BTW verschuldigd is over de aan u geleverde diensten, dan zal ik deze BTW alsnog in rekening brengen bij u. Een schriftelijke "Overeenkomst Opdracht tot Dienstverlening" geldt als bewijsmiddel voor het aantonen van het doel van de werkzaamheden.

Indien u, na ondertekening van de Opdracht tot Dienstverlening voortijdig besluit geen gebruik (meer) te maken van de advies- en/of bemiddelingsactiviteiten van Louise Bergman Hypotheekadvies, bent u een honorarium verschuldigd. Dit staat vermeld in de Opdracht tot Dienstverlening. Dit geldt ook indien er via mijn bemiddeling geen financieel product tot stand komt of indien er nog geen concrete offerte aan u is gepresenteerd.

## **WAT VERWACHT IK VAN U?**

Om u zo goed mogelijk te kunnen adviseren, ben ik afhankelijk van de informatie die u aan mij geeft. Ik verwacht dat u mij juist en volledig informeert over uw persoonlijke en financiële situatie. Dit kan gevoelige informatie betreffen, zoals kredieten, alimentatieverplichtingen of achterstanden op leningen uit het verleden. Alleen dan kan ik uw belangen optimaal behartigen en u een goed advies geven.

Als blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, kan de financiële dienstverlener eventueel contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Ik besteed de uiterste zorg aan de informatie en documenten die u van mij ontvangt. Controleert u altijd ook zelf de polissen en andere contracten van de geldverstrekker/verzekeraar om te zien of deze zijn opgesteld conform uw wensen en de door u verstrekte gegevens. Heeft u vragen, neemt u dan met mij contact op.

Tijdens de looptijd van uw hypotheek is het belangrijk, dat u alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie aan ons doorgeeft, die van invloed kunnen zijn op uw hypotheek of andere producten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, werkloos of arbeidsongeschikt worden. Twijfelt u of een wijziging relevant is, neem dan altijd contact met mij op.

## **UW PERSOONSgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, ga ik met u in gesprek. In dit gesprek stel ik 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 behoeften 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.

### **Ik ga zorgvuldig met uw gegevens om**

Met de gegevens die ik van u ontvang, ga ik zorgvuldig om. Ik heb technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens.

### **Hoe gebruik ik de van u ontvangen gegevens?**

Ik gebruik de gegevens die ik van u krijg om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan mijn 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 mij vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat ik contact moet 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 informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om 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.

Ik geef de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Ik geef daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door mij gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

#### **Hoe lang bewaer ik uw gegevens?**

Ik bewaar de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die ik voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietig ik de persoonsgegevens die ik van u in dit kader heb ontvangen.

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

U bent mijn klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens ik van u wel of niet ontvang. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Ik vat deze hieronder samen.

- a) U mag mij altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die ik van u heb. Dit overzicht verstrek ik u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat ik bepaalde gegevens over u onjuist in mijn administratie heb verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Ik stel dit zeer op prijs, omdat ik uiteraard alleen mijn werk goed kan doen, wanneer de gegevens waarmee ik voor u werk correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat ik bepaalde gegevens in mijn administratie heb geregistreerd, dan kunt u mij verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoe ik in dat geval aan uw verzoek.
- d) Ik heb hierboven aangegeven op welke wijze ik de van u ontvangen gegevens gebruik. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat ik bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mag doorgeven, dan kunt u mij dit laten weten. Ook aan dit verzoek zal ik dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u mij vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zal ik zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.

- f) Wanneer ik van derden persoonlijke informatie over u ontvang, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeer ik u over de bron waaruit ik deze informatie heb ontvangen.

**Wat is de situatie wanneer u mij bepaalde informatie niet geeft, of mij beperkt in het gebruik daarvan?**

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. Heb ik alle stukjes tot mijn beschikking, dan slaag ik er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u mij bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of mij beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan mis ik een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Ik zal u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat ik niet over alle informatie kon beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Mis ik te veel informatie, dan kan ik geen verantwoord advies opstellen en zal ik u mededelen dat ik mijn werkzaamheden voor u niet kan uitvoeren.

**Klachten over de wijze waarop ik met uw persoonsgegevens omga**

Zoals hierboven aangegeven, probeer ik zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen mijn kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met mij op. Ik zal dan mijn best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop mijn kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreek ik de wens uit dat u hierover contact opneemt met mij. Ik beloof u dat deze klacht mijn aandacht krijgt.

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

**ALGEMENE VOORWAARDEN**

Op de opdrachten zijn mijn Algemene Voorwaarden van toepassing. Op mijn website kunt u deze voorwaarden vinden. En op verzoek wil ik ze u ook mailen.