



## Van Kessel & Hypotheken

Tijd voor een frisse blik op hypotheek

### Dienstenwijzer

#### Wie zijn wij

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: Van Kessel & Hypotheken. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

#### Waar staan wij voor?

- Jouw belang staat altijd voorop
- Het eerste gesprek is voor onze rekening
- Deskundig en persoonlijk financieel advies
- Volledig onafhankelijk advies
- We bekijken de gehele markt (meerdere aanbieders, meerdere producten)
- Continue nazorg

#### Registraties

Van Kessel & Hypotheken is bij onder andere de volgende organisaties geregistreerd, zodat we zeker zijn van jouw rechten en de kwaliteit van ons advies.

#### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Ons kantoor staat ingeschreven in het register van de AFM onder nummer 12044172. Het register is te raadplegen via [www.afm.nl/register](http://www.afm.nl/register).

#### Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 11066964.

#### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Bij Kifid zijn wij geregistreerd in het dienstverlenersregister onder aansluitnummer: 300.016337

#### Hoe kun je ons bereiken?

Van Kessel & Hypotheken  
Herman Kuijkstraat 62  
4191 AL Geldermalsen  
Tel: 0345-820333  
E-mail: [info@vkhypotheek.nl](mailto:info@vkhypotheek.nl)  
Website: [www.vkhypotheek.nl](http://www.vkhypotheek.nl)

#### Openingstijden

Maandag: 09.00 - 17.30  
Dinsdag: 09.00 - 17.30  
Woensdag: 09.00 - 17.30  
Donderdag: 09.00 - 17.30  
Vrijdag: 09.00 - 17.30  
Zaterdag: Gesloten  
Zondag: Gesloten

Buiten kantooruren kun je in overleg een afspraak maken





## Van Kessel & Hypotheken

Tijd voor een frisse blik op hypotheeken

### Privacy en persoonsgegevens

Wij verzamelen en verwerken jouw persoonsgegevens het uitvoeren van de overeenkomst die wij met jou hebben en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Bij het geven van financieel advies en het bemiddelen en/of in beheer hebben van een overeenkomst is het nodig om jouw persoonsgegevens te verwerken. Als jij jouw persoonsgegevens niet aan ons wilt geven, kunnen wij jou geen passend en verantwoord financieel product adviseren, bemiddelen en/of beheren. In onze privacyverklaring, die ook beschikbaar is via [www.vkhypotheeken.nl](http://www.vkhypotheeken.nl), wordt verder uitgelegd wat persoonsgegevens zijn. Ook wordt daarin uitgelegd welke gegevens wij verzamelen, waarom we dit doen, hoelang we jouw gegevens bewaren en wat jouw rechten zijn.

### Ons Doel: Jouw Financiële Zekerheid

Een hypotheek afsluiten is een van de grootste financiële beslissingen in je leven. Wij helpen je om deze stap zorgvuldig te nemen. Daarna blijven we jouw hypotheek monitoren en aanpassen, zodat deze altijd perfect aansluit op jouw persoonlijke situatie. Zo zorgen we ervoor dat je ook in de toekomst financiële zekerheid ervaart.

### Persoonlijke Aandacht voor Jouw Situatie

Wij hebben een oprechte interesse in wie jij bent en willen je graag goed leren kennen. Alleen door deze persoonlijke band kunnen we je advies geven dat precies past bij jouw situatie en wensen. Zo kunnen we direct inspelen op veranderingen in jouw leven.

### Duidelijker

Wij maken complexe zaken graag eenvoudig en zorgen voor een duidelijk verhaal. Daarom adviseren we je in begrijpelijke taal en zijn we 100% transparant. Zo weet je altijd waar je aan toe bent en kom je niet voor verrassingen te staan.

### Objectiever

Wij adviseren geheel onafhankelijk van banken en andere geldverstrekkers. Jij bent onze klant en niemand anders. Daardoor is er geen enkele belangenverstrengeling en ben je altijd verzekerd van een eerlijk advies.

### Baanbrekender

Wij gaan in tegen de gevestigde orde van banken en andere adviseurs. Jouw belang staat altijd voorop. Daarom hebben wij hypotheekprovisies al afgeschaft voordat dit wettelijk geregeld was.. Kortom, we doen er alles aan om te laten zien dat het in de financiële wereld anders én beter kan.

### Jouw belang staat bij ons voorop

Jij bent uniek. Daarom willen we eerst 'alles' van je weten voordat we aan de slag gaan. Jouw persoonlijke situatie is altijd ons vertrekpunt. We geloven dus niet in standaardproducten, maar in een advies dat alleen bij jou past. Alleen dan wordt je ook een tevreden klant en weten we dat je graag bij ons terugkomt.

### Stap voor stap

Je bent waarschijnlijk niet elke dag bezig met hypotheeken. Daarom adviseren we je altijd stap voor stap. Zo weet je precies wat er gebeurt en wat je kunt verwachten. Bovendien nemen we onze verantwoordelijkheid. Dat betekent dat we ook wel eens 'Nee' zeggen als dat beter voor je is. Door elke dag jouw belang voorop te stellen, bereiken we ons uiteindelijke doel: dat je van financiële nachtrust kunt genieten!





**Van Kessel & Hypotheken**

Tijd voor een frisse blik op hypotheek

### Waaruit bestaat onze dienstverlening?

Wij geven jou een volledig financieel advies. Dit houdt in dat wij rekening houden met de belangrijkste momenten in jouw leven, die invloed hebben op de betaalbaarheid van je hypotheek. Een goede hypotheek is namelijk altijd goed afgestemd op jouw wensen en behoeften en daar horen ook andere financiële producten en diensten bij. Op grond van onze vergunning mogen wij de volgende activiteiten voor jou uitvoeren:

Adviseren en bemiddelen in:

- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Het proces van het kopen van een woning en het afsluiten van een passende hypotheek kan complex en overweldigend zijn. Ons doel is om je te ondersteunen bij het maken van de juiste keuzes, met jouw woning en persoonlijke wensen als uitgangspunt. Hierbij zijn verschillende aspecten van belang, niet alleen de hoogte van de rente.

Bij het afsluiten van een hypotheek moet je rekening houden met diverse factoren zoals de voorwaarden van de hypotheek, de risico's gedurende de looptijd, de betaalbaarheid op lange termijn en de fiscale gevolgen. Daarnaast zijn er vele financiële producten en varianten beschikbaar, elk met hun eigen voor- en nadelen.

Wij bieden professionele begeleiding bij alle onderdelen die voor jou van belang zijn. Onze expertise helpt je om de beste keuzes te maken, zodat je met een gerust hart kunt genieten van je nieuwe woning. Ons adviestraject bestaat uit vijf stappen.

#### Stap 1. Inventariseren

Het adviestraject begint met een uitgebreide inventarisatie van jouw 'klantprofiel'. Dit profiel omvat jouw persoonlijke financiële situatie, wensen, behoeften en risicobereidheid. Deze gegevens dienen als basis voor ons advies. Daarnaast willen we ook inzicht krijgen in jouw kennis en ervaring met (complexe) financiële producten.

#### Stap 2. Analyseren en berekenen

Na het in kaart brengen van jouw persoonlijke situatie en wensen voor nu en de toekomst, voeren wij een zorgvuldige analyse uit en maken wij berekeningen van alle risico's die jij kunt lopen. Met deze gegevens leggen we een basis voor de financiële constructie. Daarna maken wij een eerste selectie van mogelijke producten die aansluiten bij jouw wensen. In deze fase lichten wij de mogelijkheden toe en geven aan wat, naar ons oordeel, de voor- en nadelen voor jou zijn. Hiermee scherpen wij jouw klantprofiel verder aan en maken deze definitief.

#### Stap 3. Advies

Op basis van de inventarisatie, analyses en berekeningen komen wij uiteindelijk tot een totaaladvies. Bij dit advies lichten wij uiteraard toe welke specifieke financiële producten volgens ons het beste aansluiten bij jouw wensen en financiële mogelijkheden. Daarnaast geven we aan bij welke aanbieder en tegen welke voorwaarden de producten kunnen worden afgesloten. Ons advies en onze motivatie leggen we voor je vast in een adviesrapport.





## Van Kessel & Hypotheken

Tijd voor een frisse blik op hypotheek

### Stap 4. Bemiddeling

Als je de gewenste producten hebt uitgekozen, helpen wij je graag bij het aanvragen van de producten en het regelen van de administratieve taken. Op die manier kunnen wij ervoor zorgen dat de door ons geadviseerde constructie ook op juiste manier door de bank of door de verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

### Stap 5. Beheer / Nazorg

Ook na het afsluiten van het financiële product blijven wij je ondersteunen. Met al je vragen over het afgesloten product kun je bij ons terecht. Als er iets verandert in jouw persoonlijke situatie, kan dit invloed hebben op het financiële product dat wij hebben geadviseerd. Afhankelijk van jouw situatie bespreken we hoe wij je hierbij kunnen adviseren en welke kosten hieraan verbonden zijn.

Het beschreven adviestraject dient als onze leidraad. Afhankelijk van jouw persoonlijke situatie geven we deze stappen verder vorm. Voordat we met onze dienstverlening beginnen, leggen we in een 'opdracht tot dienstverlening' vast hoe we jouw adviestraject precies gaan invullen.

### Welke aanbieders en producten kunnen wij jou bieden?

Wij kunnen voor je bemiddelen bij een breed scala aan zorgvuldig geselecteerde aanbieders van financiële producten, waaronder banken, verzekeraars en vermogensbeheerders. Ons ruime assortiment aan producten en aanbieders stelt ons in staat om maatwerkoplossingen te bieden die volledig aansluiten bij jouw specifieke wensen en behoeften.

Wij hechten veel waarde aan onafhankelijkheid in onze advisering. Dit betekent dat wij geen verplichtingen hebben om producten van een specifieke aanbieder aan te bevelen. Geen enkele aanbieder heeft eigendomsrechten of zeggenschap in ons kantoor. Hierdoor kunnen wij je altijd objectief en in jouw belang adviseren, met als doel de best mogelijke financiële oplossing voor jouw situatie te vinden.

Wat kost onze dienstverlening?

Binnen dit adviestraject nemen wij graag al het werk voor onze rekening. Dit is natuurlijk niet gratis. Wij zijn van mening dat jij uniek bent. Zowel jouw persoonlijke omstandigheden als jouw financiële situatie zijn uniek, maar ook de woning die je al hebt of die je wilt. Daarom geven wij ook altijd een uniek en persoonlijk advies. Dat betekent dat wij voor het ene advies meer uren kwijt zijn dan voor het andere advies. Want dat is namelijk afhankelijk van jouw specifieke situatie.

Er zijn verschillende specifieke situaties zoals:

- Je bent starter of je hebt al een woning
- Jij bent in loondienst of ondernemer
- Je hebt al een aantal financiële producten gekocht
- Enzovoort

Je betaalt ons voor de tijd, kennis en deskundigheid die wij voor je inzetten. Dit is een waardevolle investering, want een goed financieel advies kan je veel geld besparen! Het eerste gesprek bij ons op kantoor is altijd kosteloos. Tijdens dit intakegesprek maken we kennis met elkaar en lichten we onze dienstverlening en kosten verder toe.

Na dit gesprek bespreken we samen hoe je voor onze diensten wilt betalen. Je hebt de keuze uit twee betalingsmethoden:

- Advies tegen vast tarief
- Advies tegen een uurtarief





## Van Kessel & Hypotheken

Tijd voor een frisse blik op hypotheek

Voorafgaand aan onze dienstverlening worden de afspraken die wij met jou hierover maken, schriftelijk vastgelegd in een 'opdracht tot dienstverlening'. In onze dienstverleningsdocumenten zijn onze gemiddelde tarieven opgenomen.

### Intern beloningsbeleid

Onze medewerkers worden beloond met een vast salaris. Er worden geen bonussen uitgereikt op basis van de hoeveelheid of soort producten die een medewerker adviseert. De belangen van de klant staan centraal en wij hanteren dan ook een persoonlijke, eerlijke en heldere benadering.

### Overige kosten aan derden

Er kunnen naast kosten voor onze dienstverlening, ook nog kosten door andere partijen bij je in rekening worden gebracht. Denk hierbij aan kosten voor een taxatierapport, een bouwkundige keuring of notariskosten. Deze moet je zelf betalen. In de meeste gevallen worden deze kosten opgenomen in de financieringsopzet die wij met je bespreken. Daardoor betaal je de kosten vaak vanuit de hypotheek en reken je dit af na afloop van het adviestraject, bij de notaris.

Je krijgt van de aanbieder waar je jouw producten koopt op vaste momenten een overzicht van jouw producten en de te betalen bedragen. De bedragen die jij moet betalen, betaal je op de manier die je met de aanbieder hebt afgesproken. Je betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij, bank of vermogensbeheerder. Wij willen je erop wijzen dat als je de bedragen niet op tijd betaalt, je van de betreffende aanbieder een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Betaal je dan nog steeds niet, dan kan de aanbieder het product zelfs beëindigen.

### Wat verwachten wij verder van jou?

- **Geef ons altijd juiste en volledige gegevens.**  
Dit is erg belangrijk. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de aanbieder uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- **Informeer ons op tijd en volledig over alle wijzigingen in je persoonlijke situatie.** Zo stel je ons in staat om jouw financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in je persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizen etc.), veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen.
- **Laat ons weten of je ergens anders verzekeringen hebt lopen.** Dit kan noodzakelijk zijn om over- of juist onderverzekering te voorkomen.
- **Controleer of alle informatie en bijbehorende documenten die je van ons krijgt, kloppen.** In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van je dat je deze zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 10 werkdagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.
- **Zorg dat je altijd op tijd je betalingen nakomt,** zodat er geen betalingsachterstanden ontstaan.





## Van Kessel & Hypotheken

Tijd voor een frisse blik op hypotheek

### Niet tevreden?

We streven naar een prettige en langdurige samenwerking met jou en zetten ons daar volledig voor in. Mocht je toch niet tevreden zijn met onze dienstverlening, laat het ons dan zo snel mogelijk weten.

Je kunt een klacht schriftelijk indienen op het hierboven genoemde postadres, ter attentie van de directie. Dit moet binnen 1 jaar na het advies en/of de bemiddeling gebeuren. Zodra we jouw klacht ontvangen, nemen we snel contact met je op en zoeken we samen naar een passende oplossing.

Als je vindt dat wij je klacht niet naar behoren hebben afgehandeld, kun je terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

### Kifid

Postbus 93257 2509 AG Den Haag

Tel.: (0900) 355 22 48

E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl) Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons Kifid aansluitnummer is 300.016337. Je kunt je ook tot de burgerlijke rechter wenden. Kijk voor onze klachtenregeling ook op onze website.

### Beëindigen van onze relatie

Je hebt het recht om op elk gewenst moment de relatie met ons te beëindigen. Je kunt jouw bank of verzekeringsmaatschappij dan vragen de lopende contracten over te dragen naar een andere adviseur. Zo'n wijziging heeft geen gevolgen voor de producten die je via ons hebt afgesloten. In uitzonderlijke gevallen kunnen wij ook het initiatief nemen om de relatie met jou te beëindigen. Ook dan blijven jouw bestaande hypotheek- en verzekeringscontracten in stand.

### Advies en/of bemiddeling op basis van provisie van aanbieders

Vanaf 1 januari 2013 is provisie voor advies en/of bemiddeling van levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenverzekeringen verboden. Alleen voor consumptief krediet en schadeverzekeringen geldt het verbod niet. Voor consumptief krediet worden wij betaald door de aanbieder. Slechts in enkele specifieke gevallen voor schadeverzekeringen ontvangen wij nog provisie van de aanbieder voor onze bemiddeling. Voor schadeverzekeringen zullen wij je, als je dit graag wilt, dit uiteraard voor het afsluiten van het geadviseerde product duidelijk maken. Voordat wij voor je aan de slag gaan, leggen we in een zogenaamde 'opdracht tot dienstverlening' vast hoe de provisie die wij ontvangen, zich verhoudt tot ons tarief. Ook leggen wij vast hoe deze provisie wordt verrekend met het vaste tarief of uurtarief dat jij aan ons betaalt.

We verwachten dat deze dienstenwijzer je voldoende inzicht en vertrouwen geeft in onze dienstverlening en werkwijze. Uiteraard kunnen we hier nooit volledig zijn. Heb je nog vragen, aarzel dan niet om ze te stellen.

Wij zijn je graag van dienst!

Van Kessel & Financieel Advies BV  
H.o.d.n. Van Kessel & Hypotheken  
Herman Kuijkstraat 62  
4191 AL Geldermalsen

