
DIENSTENWIJZER



Op alle diensten die door Veldhuizen Investments BV worden geleverd, zijn de Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing.

Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de K.v.K Centraal Gelderland. De tekst van deze voorwaarden zijn geplaatst op de site van Veldhuizen Investments BV (www.veldhuizeninvestments.nl) en worden op verzoek toegezonden.

Behoudens uitzondering door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van de rechthebbende op het auteursrecht, niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, door middel van druk, fotokopie, mail of anderszins.

INHOUDSOPGAVE DIENSTENWIJZER

Inleiding	Pagina 3
Onze bedrijfsfilosofie	Pagina 4
Onze werkwijze	Pagina 5
Voor welk advies kunt u bij ons terecht	Pagina 6
Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang	Pagina 7
Onze kwaliteit	Pagina 7
Hoe worden wij beloond?	Pagina 7
Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?	Pagina 9
Wat verwachten wij van u?	Pagina 10
Onze deskundigheids- en kwaliteitskenmerken	Pagina 10
Beëindiging relatie met ons kantoor	Pagina 11
Klachtenprocedure	Pagina 11
Tot slot	Pagina 11

Inleiding

Onze bedrijfstak en de overheid hechten veel waarde aan goede voorlichting over onze dienstverlening, werkwijze en beloning. Op de activiteiten van ons kantoor is onder andere de Wft (Wet op het Financieel Toezicht) van toepassing. De Wft eist dat wij u tijdig informeren over de aard van onze dienstverlening die wij u kunnen bieden. En dat sluit perfect aan bij onze wens om u - voorafgaand aan onze kennismaking en het tot stand komen van een of meerdere hypotheek- en/ of verzekerings- en/of beleggingsovereenkomsten - en /of andere overeenkomsten - nader kennis met ons te laten maken.

Wft Dienstenwijzer

Door middel van dit document informeren wij u dus over wie wij zijn, de manier waarop wij werken, waar wij voor staan (onze bedrijfsfilosofie), met wie wij samenwerken, hoe wij worden beloond en bij welke instanties wij - verplicht of vrijwillig - zijn aangesloten. Hierdoor weet u voorafgaand aan onze dienstverlening exact wat u van ons kunt verwachten.

Nadere informatie vindt u overigens ook op onze website.

Ons kantoor

Ons kantoor is opgericht in februari 2006 en telt op dit moment 2 medewerkers. Onze dienstverlening bestaat uit het informeren, inventariseren, analyseren, adviseren over en bemiddelen in financiële producten aan zowel particulieren als ondernemers op vele vakgebieden zoals schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek, fiscaliteiten en aanverwante producten. Wij komen hier later in onze dienstenwijzer nog op terug in de rubrieken “Onze werkwijze”, “Voor welk advies kunt u bij ons terecht” en “Met welke financiële dienstverleners werken wij samen”.

Onderstaand treft u de belangrijkste gegevens en bereikbaarheid van ons kantoor aan:

Naam kantoor	: Veldhuizen Investments B.V.
Kantooradres	: Engweg 5
Postcode en Vestigingsplaats	: 6741 CX Lunteren
Nevenvestigingen	—————: Dorpsstraat 44, 3481 EL
Harmelen	
	: Reeënlaan 21, 6741 AW Lunteren
Telefoon	: 0318-570089
Mobiel	: 06-83997605 (Robert)
E-mail	: info@veldhuizeninvestments.nl
	: robert@veldhuizeninvestments.nl
	: Jolanda@veldhuizeninvestments.nl
	: rubina@veldhuizeninvestments.nl
Website	: www.veldhuizeninvestments.nl
Inschrijving WFT register	: 12002012
Inschrijving Handelsregister	: 32108643
Inschrijving Erkend Hypotheek Adviseur	: 14002
Inschrijving College Bescherming Persoonsgegevens	: m1420618

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en bemiddelen in :

- Hypothecair Krediet
- Consumptief Krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

- In onze advisering betrekken wij in voorkomende gevallen ook de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening, Lijfrentebeleggingsrecht

Onze bedrijfsfilosofie (schematisch)

Wij geloven niet in een standaard hypotheekadvies. Hoewel een hypotheek vaak een belangrijk onderdeel uitmaakt van uw totale financiële huishouding zijn er veel méér zaken waar u bij de aankoop of verbouwing van een woning rekening mee moet houden. Wij zien het als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij de aankoop of verbouwing van een woning om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat hypotheekadvies dus verder dan alleen een bruto-netto berekening! In onderstaand overzicht wordt onze bedrijfsfilosofie schematisch uiteengezet.



Persoonlijk Financieel Plan (PFP)

Door stil te staan bij bovenstaande gebeurtenissen krijgt u voorafgaand aan de financiering van uw woning een helder overzicht van alle belangrijke scenario's en financiële risico's voor een langere periode. Zodoende komt u tijdens de looptijd van uw hypotheek nooit voor verrassingen te staan. Wij noemen dit een Persoonlijk Financieel Plan (PFP). Natuurlijk is zo'n plan een momentopname. In de toekomst kunnen zich allerlei zaken voordoen waardoor het Financieel Plan moet worden bijgesteld. Vandaar dat wij het belangrijk vinden om gedurende de looptijd van de hypotheek regelmatig met u

contact te hebben. Zodoende kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Financieel Plan volledig up-to-date blijft.

Onze werkwijze (schematisch)

Een Persoonlijk Financieel Plan valt of staat bij een goede inventarisatie van uw gegevens, uw wensen en uw doelstellingen. Op basis van deze gegevens stellen wij een zgn. Inventarisatie / Klantprofiel op. Het Inventarisatie / Klantprofiel vormt de basis voor de totstandkoming van het uiteindelijk advies. In onderstaand overzicht wordt onze werkwijze schematisch uiteengezet;



Motivatie keuze

Op basis van het opgestelde Klantprofiel selecteren wij de meest passende oplossing uit het totale productenaanbod van onze arrangementspartners. In het uiteindelijk advies zullen wij altijd onze keuzes motiveren en vastleggen. Indien het advies door ons wordt uitgewerkt zullen wij u regelmatig benaderen om te bekijken of er wijzigingen hebben plaatsgevonden in uw persoonlijke situatie. Dit kan namelijk aanleiding zijn om uw Persoonlijk Financieel Plan op onderdelen bij te stellen. Dit wordt vastgelegd in een aparte afspraak.

Voor welk advies kunt u bij ons terecht ?

Hypotheeken

Bij het kopen of verbouwen van een huis, hoort een goed financieel plan. Naast uitleg over de verschillende hypotheekvormen zoals een aflossingsvrije-, spaar-, beleggings-, hybride- en levenshypotheek zetten wij voor u ook diverse gezinsrisico's in kaart. Zodoende kunt u een hypotheekvorm kiezen die past bij uw persoonlijke situatie nú maar ook in de toekomst.

Levensverzekeringen

Via levensverzekeringen kunt u sparen en/of beleggen voor later. Uiteraard kunt u een levensverzekering sluiten ter aflossing van uw hypotheek of voor bijvoorbeeld ter aanvulling op uw inkomen vanaf pensioendatum. Ook kunt u een verzekering nemen die uitkeert bij overlijden om zodoende uw nabestaanden financieel goed verzorgd achter te laten. Omdat de premies, kosten en dekkingen voor iedere situatie anders kunnen liggen staan wij u graag bij in uw keuze voor dergelijke producten.

Sparen en Beleggen

Op het gebied van sparen en beleggen zijn er vele mogelijkheden. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internet spaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Spaargeld kunt u ook beleggen met de kans op een hoger rendement. Bijvoorbeeld voor het aflossen van (een deel van) uw hypotheek of een aanvullend inkomen voor later. Aangezien beleggen ook met meer risico's gepaard kan gaan dient een belegging goed bij u te 'passen'. Een belegging dient dus aan te sluiten bij uw persoonlijke risicoprofiel, uw wensen en uw doelstellingen. Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

Zorg en inkomen

Door de voortdurende verschraving van ons sociale zekerheidsstelsel dient u steeds meer zelf te regelen. Kosten in verband met ziekte of verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid zijn zaken waartegen u zich goed kunt beschermen. Denk hierbij aan een ziektekostenverzekering, of een arbeidsongeschiktheids- of werkloosheidsverzekering. Het maakt hierbij niet uit of u in loondienst bent of zelfstandig ondernemer; voor beiden bestaan diverse oplossingen. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

(Vroeger) Pensioen

Uw inkomen later is wellicht nog ver weg, maar verdient wel aandacht. Wij zetten uw toekomstige inkomenssituatie in kaart zodat u tijdig inzicht heeft en eventueel maatregelen kunt treffen. Wij adviseren en bemiddelen hierbij in individuele en/of collectieve pensioenregelingen in het kader van de PensioenWet.

Schadeverzekeringen

Hieronder vallen met name de auto-, inboedel-, kostbaarheden-, opstal -en AVP verzekeringen. Maar ook (gezins-) rechtsbijstand -en reisverzekeringen. Of bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden, vrachtauto's, inventaris en aansprakelijkheid.

Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang

Wij vinden het belangrijk u te informeren over het feit dat wij met geen enkele financiële instelling (bank, verzekeraar of vermogensbeheerder) contractuele verplichtingen hebben om specifiek, uitsluitend of procentueel de producten van die instelling in ons advies te betrekken. Tevens is er geen enkele financiële instelling welke in het bezit is van de aandelen van ons kantoor of beschikt over een andersoortig belang. Hierdoor kunnen wij u onafhankelijk adviseren en worden wij slechts beperkt door het aantal aanstellingen welke wij hebben bij de verschillende banken, verzekeraars en vermogensbeheerders.

Onze kwaliteit?

Wij voldoen aan de eisen die de WFT stelt.

Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), en zijn wettelijk verplicht om te kunnen adviseren en bemiddelen bij verzekeringen, hypotheek en vele andere financiële producten.

Ook ten aanzien van opleidings- en kwaliteitseisen is deze wet van toepassing. De WFT stelt dan ook onder andere eisen ten aanzien van het advies en de wijze waarop de vakkennis van de medewerkers op peil wordt gehouden ; er is sprake van permanente educatie van alle medewerkers bij wie dit is vereist.

Daarnaast is zeker een van onze kwaliteiten de persoonlijke betrokkenheid en de constante insteek om u zo goed mogelijk van dienst te zijn ; wij horen graag van u of wij hierin slagen.

Daarnaast zijn wij in het bezit van een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Ook zijn wij in het bezit van een 3-sterren WFT-Certificaat.

Hoe worden wij beloond?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten kunnen op de volgende wijze worden vergoed:

- Op basis van een uurtarief van € 125,-- ex 21% BTW per uur (€ 151,25 incl. BTW);
- Op basis van de te ontvangen provisie vanuit de bank en/of verzekeringsmaatschappijen waar een lening wordt afgenomen in het geval van bepaalde producten (DK of PL bijvoorbeeld) ;
- Op basis van een verrichtingen-fee (nominaal of procentueel)

Onderstaand volgt een nadere uitleg over deze mogelijkheden.

Uurtarief

Het hypotheekproces wordt in verschillende fases onderverdeeld zoals op pagina 5 (onze werkwijze) is omschreven. Zodoende wordt per fase de voortgang gevolgd en zijn er meetpunten of het zinvol is om door te gaan met het adviesproces c.q. bij te stellen of deze te beëindigen. Uiteraard zal dit gemotiveerd plaats vinden. Het proces is hierdoor in verschillende fases onderverdeeld om efficiënt te kunnen werken wat de facturatie ten goede komt. Een gemiddeld hypotheekproces voor alle fases neemt zo'n 20 uur tijd in beslag zodat de facturatie dan € 2.500,-- ex 21% BTW (€ 3.025,-- incl. 21% BTW) bedraagt. Deze kosten zijn afhankelijk van uw situatie aftrekbaar voor de Inkomstenbelasting en zijn meestal BTW-vrij.

Zoals gezegd hoeft uw financiële situatie en planningsmogelijkheden niet perse tot afname van verzekerings- en/of bankproducten te leiden.

Mocht dit het geval zijn, dan eindigt hier onze dienstverlening.

Provisie

Behoort een dergelijk product wel tot de oplossing, dan is het mogelijk dat we hiervoor provisie krijgen. Wij ontvangen van de betreffende verzekeringsmaatschappij of bank een kosten vergoeding (provisie). Deze is onderdeel van de premie of kosten die bij u in rekening worden gebracht.

Deze betaling is alleen nog mogelijk bij Kredieten en Persoonlijke Leningen.

Afhankelijk van het af te nemen product en andere elementen zoals bijvoorbeeld looptijd, verschillen de provisiebedragen. Voor verdere informatie hierover verwijzen wij u naar ons Dienstverleningsdocument (DVD). Tevens zullen wij u aan het eind van onze dienstverlening, maar voor het afsluiten van het produkt, een overzicht doen toekomen waarin wij u duidelijk zullen maken wat onze totale daadwerkelijke verdiensten zijn voor de door ons verrichte dienstverlening.

Mochten wij in onze “Opdracht tot dienstverlening” hebben afgesproken om op basis van provisie te werken en u besluit na ons advies ons (eventueel na wijzigingen aangepaste) advies niet op te volgen hetgeen dan blijkt uit het niet via onze bemiddeling tot stand komen van het geadviseerde (samenstel) (van) produkt(en), dan zullen wij u de door ons verrichte werkzaamheden bij u in rekening brengen door middel van een factuur ter grootte van € 1.000,- annuleringskosten.

Keuze

U bespreekt met de adviseur vooraf voor welke vergoeding van uw adviseur u kiest. Deze afspraak wordt vastgelegd in de zgn. “opdrachtbevestiging”.

Passende Provisie / Passende Beloning

Veldhuizen Investments B.V. hanteert - conform de wettelijke normen - dat er in het geval van beloning sprake moet zijn van “Passende Beloning” (Inducement).

Nazorg / Onderhoud

Voor het eerste oriënterende gesprek nazorg / onderhoud / revisie van uw hypotheek of financieel plan brengen wij u niets in rekening voorzover dat éénmalig is en voortvloeit uit de laatste overeenkomst tot nazorg. Mochten er werkzaamheden voor ons uit dit gesprek voortvloeien, dan geldt dit als een nieuwe activiteit ; we moeten immers opnieuw alle wettelijke voorgeschreven handelingen voor u uitvoeren. Dit doen we uiteraard graag. We zullen in dat geval een nieuwe Opdrachtbevestiging met u overeenkomen. Op deze nieuwe activiteit geldt dan hetgeen hierboven is omschreven ten aanzien van uur-tarief, verrichtingen-tarief en provisie.

Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?

Onderstaand treft u een overzicht van alle financiële dienstverleners waarmee ons kantoor een samenwerkingsverband heeft getroffen of op andere wijze kunnen acteren :

Banken - Hypotheek	DK en PL	Vermogensopbouw
Abn Amro Bank	CFSN	Aegon
Aegon	Defam	Argenta
Allianz	De Financiële Makelaar	Brand New Day
Argenta	De Nederlandse Voorschotbank	De Financiële Makelaar
ASR Verzekeringen	Geldrent	Delta Lloyd
Bank of Scotland	Interbank	Nationale Nederlanden
BLG Hypotheken	Nationale Nederlanden	NNEK
BNP Paribas (bestaande klanten)	Santander	Today's
Buitenland-Hypotheken (Divers)		Reaal Banc.Diensten
Conservatrix		
De Financiële Makelaar		
Delta Lloyd		
Flexfront		
Handelsbanken (S)		
Hypotrust		
ING Bank		
Nationale Hypotheek Garantie SWEW (NHG)		
Nationale Nederlanden (NN)		
Nationale Waarborg (Bankgarantie)		
Rabobank (bestaande klanten)		
SNS Bank (bestaande klanten)		
Syntrus Achmea		
Westland Utrecht (bestaande klanten)		
Woonfonds		
Verzekeringsmaatschappijen Leven (Opbouw & Overlijden)	Verzekeringsmaatschappijen Schade	Verzekeringsmaatschappijen Inkomen
Aegon	Aegon	Amersfoortse
Allianz	ASR	ASR
Amersfoortse	Klaverblad	Callas
Argenta Life	Reaal (BLG)	Cardif BNP Paribas HOP
ASR	Divers	Cordares
Avero Achmea		Dazure
Callas ORV		TAF
Cardif BNP Paribas		
Conservatrix		
Dazure		
De Goudse		
Dela		
Delta Lloyd		

Erasmus		
Facultatieve Verzekeringen		
Generali		
Interlloyd		
Leidsche Verzekeringen		
Legal & General		
Monuta		
Nationale Nederlanden		
NorthWest		
Paerel Leven		
Reaal		
TAF		
Zakelijk		
Divers		

Periodieke Voorkeurs-selectie

Alhoewel wij op geen enkele wijze gebonden zijn aan banken, geldverstrekkers, beleggingsinstellingen en verzekeringsmaatschappijen, doen wij wel zaken met hen.

Omdat wij het belangrijk vinden om voor onze klanten de meest passende aanbieding te doen, maken wij constant afwegingen wie onze voorkeursmaatschappijen zijn. Wij bepalen ook hier volledig zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Mocht u om wat voor reden dan ook een aanbieder wensen buiten onze voorkeursmaatschappijen, dan zullen wij uw belang centraal stellen.

Door de ruime keuze en de gemaakte afspraken, zijn wij in staat u, zowel qua inhoud als qua tarief, goede en aantrekkelijke aanbiedingen te doen.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u juiste en volledige gegevens aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van uw Persoonlijk Financieel Plan. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekende (negatieve) gevolgen kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Ook vinden wij het erg belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie alsmede wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. U kunt hierbij denken aan situaties als verandering van werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk, echtscheiding of beëindiging samenleving, overlijden, verhuizen etc. Alleen op deze manier kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Financieel Plan up-to-date blijft.

Om bovenstaande goed met u af te spreken, hebben wij voor u de "Overeenkomst tot Nazorg" opgesteld.

Op alle diensten die door Veldhuizen Investments B.V. worden geleverd zijn Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de K.v.K. Centraal

Gelderland. De tekst van deze voorwaarden zijn geplaatst op de site van Veldhuizen Investments B.V. (www.veldhuizeninvestments.nl) en worden op verzoek toegezonden.

Onze deskundigheids -en kwaliteitskenmerken

Wij zijn als kantoor bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienummer 12002012 | www.afm.nl;
- Stichting Financiële Dienstverlening (St. FD) | www.stfd.nl;
- Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) registratienummer 300.000009 | www.kifid.nl;
- Beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij Schouten Insurance;
- Inkoop -en serviceorganisatie De Financiële Makelaar | www.definancielemakelaar.nl;
- Inkoop -en serviceorganisatie Flexfront | www.flexfront.nl;
- Inkoop -en serviceorganisatie CFSN | www.cfsn.nl;
- College bescherming persoonsgegevens | www.cbpweb.nl;
- SVC financiële kwaliteits dienstverlening | www.svcnet.nl;
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) | www.seh.nl;
- Certificaat Wet Financieel Toezicht 3-Sterren ; www.svcnet.nl;

Onderbemiddeling & Lead-generatie

Veldhuizen Investments zal - in verband met de wetgeving en de nagestreefde transparantie - eventuele vergoedingen tussen Veldhuizen Investments BV en de samenwerkende partijen, kenbaar maken aan u als klant indien dit voor u kostenverhogend werkt of anderszins vanwege de transparantie van belang is, uiterlijk vlak voordat u het produkt of dienst via Veldhuizen Investments BV afneemt.

Wij gaan er hierbij tevens van uit dat de wederpartij dit eveneens zal doen, hetgeen ook als zodanig in voorkomend geval is vastgelegd tussen partijen.

De vermelding van deze afspraak in de Dienstenwijzer stelt u in staat van deze afspraak zo snel als mogelijk kennis te nemen.

Indien u als klant met een met ons samenwerkende partij te maken krijgt, dan hebben wij de afspraak met deze partij dat deze zich aan u als aparte wettelijke entiteit moet hebben gemeld indien dit op grond van de wetgeving als zodanig is vereist ; het moet duidelijk zijn dat u eventueel met een andere met ons samenwerkende partij te maken heeft.

Ook indien u eerst met een met ons samenwerkende partij te maken krijgt, en daarna met Veldhuizen Investments BV, dan zullen wij ons als een aparte entiteit kenbaar maken indien dit op grond van de wetgeving als zodanig is vereist.

Beeindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende financiële dienstverleners verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek en beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Klachtenprocedure

Als u een klacht heeft over een afhandeling van uw dossier, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

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

Het KiFiD is een door het Ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden en conformeren ons aan de werkwijze en het bindende advies. Deze KiFiD procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij zal in voorkomend geval onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Vooralsnog zal voor de fase Ombudsman geen klachtengeld worden geheven.

Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Deze commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank- en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet. Momenteel is klachtengeld door de klager verschuldigd. Indien u meer informatie wilt hebben over de KiFiD, dan kunt u terecht op de website: www.kifid.nl.

Tot slot

Wij hopen u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze werkwijze en zien u graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.