



**GOUDZWAARD HYPOTHEKEN EN ASSURANTIËN**  
Tevens handelend onder 'De Woonadvizier'



**ONZE DIENSTVERLENING IN KAART**

**Uw zekerheid, onze deskundigheid. Daar staan we voor.**

Geachte cliënt,

U bent van plan uw hypotheek/schade-/levensverzekering toe te vertrouwen aan ons kantoor. Of u heeft dit reeds gedaan. Een goede beslissing. U kunt ervan overtuigd zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde handen zijn.

Hierna treft u een complete beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons kunt en mag verwachten. Wij verlenen deze openheid in navolging van de Wet Financiële Dienstverlening (WFD). De WFD is opgesteld door de overheid en is bedoeld om de relatie tussen assurantietussenpersonen en klanten – tussen u en ons dus – volledig inzichtelijk te maken.

Hieronder leest u precies waar wij voor staan, hoe onze dienstverlening is opgebouwd en welke acties wij ondernemen om uw financiële belangen zo goed mogelijk te behartigen. Dit document geeft u een helder beeld van wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

In volgorde informeren wij u over:

- wie zijn wij?;
- onze diensten;
- wat verwachten wij van u?;
- onze bereikbaarheid;
- de premie;
- onze relatie met verzekeraars;
- hoe worden wij beloond?;
- onze kwaliteit;
- beëindiging relatie;
- welke klachtenmogelijkheid u heeft.

## **Wie zijn wij?**

Goudzwaard Hypotheken en Assurantiën ('De Woonadvizier') wil uw financiële belangen optimaal behartigen. Om de gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij voor u een gewichtig pakket voorzieningen samen. Gedurende de relatie die u met ons heeft kunnen wij dit pakket voor u onderhouden en indien nodig aanpassen. Uitgangspunt daarbij is steeds uw wens in combinatie met de (financiële) mogelijkheden.

Wij bemiddelen in en adviseren u over schadeverzekeringen, levensverzekeringen, pensioenadviezen, hypotheken en bankzaken.

Goudzwaard Hypotheken & Assurantiën ('De Woonadvizier') treedt op als uw adviseur en bemiddelt tevens tussen u en de verzekeraar / geldverstrekker.

## **Onze diensten**

Als hypotheek- en assurantiekantoor is onze dienstverlening als volgt samen te vatten: wij behartigen uw financiële belangen waar het gaat om de, via ons afgesloten of af te sluiten, verzekeringen en andere financiële voorzieningen.



De volgende werkzaamheden zullen voorkomen bij advisering:

- informatie en / of uitleg geven over de producten;
- in kaart brengen van uw persoonlijke situatie;
- bekijken of en welk product u nodig heeft en waarom;

Bij bemiddeling / administratie / beheer komen de volgende werkzaamheden voor:

- Bemiddeling bij het afsluiten van de geadviseerde verzekeringen(en);
- Controle van de polisgegevens;
- Beoordeling van de juistheid van de dekking op basis van de door u verstrekte gegevens.

Tevens zullen wij u begeleiden bij schade, afkoop, premievrij maken, oversluiting en opzegging. Indien tussentijdse aanpassingen noodzakelijk zijn, verrichten wij de noodzakelijke werkzaamheden om deze aanpassingen uit te voeren en proberen zo alles up-to-date te houden.

### **Wat verwachten wij van u?**

Goudzwaard Hypotheken en Assurantiën ('De Woonadvizier') is uw adviseur op financieel gebied. Er wordt van u verwacht als er mutaties zijn, die van toepassing zijn op de lopende producten, u dit tijdig aan ons doorgeeft. Indien nodig zullen wij u op de hoogte houden van bepaalde ontwikkelingen die van u van belang kunnen zijn, om zo alles up-to-date te houden. Het gaat hier om ontwikkelingen die betrekking hebben op de ondergebrachte producten die bij ons lopen.

Wij bemiddelen voor u bij het afsluiten van de voorzieningen bij de desbetreffende instelling en zorgen ervoor dat alle administratieve handelingen tijdig rond zijn. Tijdens de looptijd van uw verzekeringen zijn wij, naast uw vraagbaak, ook uw belangenbehartiger. Mocht u te maken krijgen met schade, dan zorgen wij ervoor dat uw schade wordt afgehandeld.

### **Onze bereikbaarheid**

Goudzwaard Hypotheken en Assurantiën ('De Woonadvizier') heeft haar bereikbaarheid afgestemd op haar klanten. U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen.

U bent welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 17.30 uur. Op zaterdag zijn wij alleen geopend op afspraak. De adressen van onze vestigingen zijn Prinsenstraat 10 te Dalfsen en Harm Smeengekade 8 te Zwolle. Het is niet noodzakelijk om vooraf een afspraak te maken (wel praktisch).

U kunt ons telefonisch bereiken in Dalfsen op 0529-431416 / 0529-432058 en in Zwolle op 038-4297600. Tijdens onze openingsuren wordt u persoonlijk te woord gestaan door een van de medewerkers van Goudzwaard Makelaardij, Hypotheken en Assurantiën, De Woonadvizier. Ons faxnummer in Dalfsen is 0529-434435 en in Zwolle 038-4297606.

Buiten kantooruren wordt u automatisch doorgeschakeld naar één van de medewerkers.

U kunt ons per e-mail bereiken. Ons e-mailadres is [info@woonadvizier.nl](mailto:info@woonadvizier.nl). Tweemaal per dag wordt de e-mail opgehaald en wordt indien nodig hierop actie ondernomen.

Dit betekent ook dat wij pas de volgende dag kunnen reageren op berichten die na 15.00 uur worden ontvangen. Geef in uw bericht aan hoe u onze reactie wilt ontvangen: telefonisch, per post, per fax of via e-mail.



U kunt ons schriftelijk bereiken. U kunt uw post adresseren aan: Postbus 66, 7720 AB Dalfsen of Postbus 667, 8000 AR Zwolle. Wij kunnen geen verantwoordelijkheid aanvaarden voor post die ons niet tijdig bereikt en de eventuele nadelige gevolgen daarvan. Uitsluitend als u uw poststukken aangetekend aan ons opstuurt heeft u de absolute zekerheid dat uw post ons tijdig bereikt.

Bij een schade of calamiteit tijdens uw verblijf in het buitenland kunt u altijd – 24 uur per dag – de alarmcentrale bellen die op uw polis van toepassing is. Via deze alarmcentrale worden wij vervolgens geïnformeerd, waarna wij onmiddellijk in actie komen. Zie ook de bijlage Alarmcentrale/hulpverleningsorganisaties van uw reisverzekering.

## **De premie**

U betaalt de premie/ rente/ koopsom meestal rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij/ geldverstrekker. Kiest u voor betaling per acceptgiro, dan ontvangt u van de betreffende maatschappij per premievervaldag een acceptgiro. Het betreffende bedrag dient tijdig, doch uiterlijk binnen dertig dagen na de premievervaldag, door de maatschappij te zijn ontvangen.

Als u kiest voor premiebetaling via automatische incasso, dan dient u ervoor te zorgen dat het saldo op uw bank- of girorekening voldoende is om de premie te kunnen afschrijven. Is uw saldo niet toereikend, dan vindt geen betaling plaats en bent u derhalve dertig dagen na het verstrijken van de premievervaldag in het verzuim.

Er wordt inspanning geleverd om de premie tijdig te innen, maar de betalingsverplichting rust uiteindelijk bij u. U wordt geïnformeerd als de incassopoging niet geslaagd is en in de gelegenheid gesteld de premie alsnog te voldoen. Overigens blijven de gevolgen van niet-tijdige premiebetaling, zoals opgenomen in de desbetreffende polisvoorwaarden, ook bij niet-geslaagde incasso gewoon van kracht.

Gewoonlijk betaalt u de verzekeringspremie per jaar (vooruit). Premiebetaling in termijnen (per maand, kwartaal of half jaar) is over het algemeen mogelijk. Soms wordt er bij termijnbetaling een premietoeslag berekend, aangezien hier voor de verzekeraar meer kosten aan verbonden zijn. Deze toeslag is al verwerkt in de premie, zoals we die vooraf aan u hebben opgegeven en zoals deze in de polis wordt vermeld.

Nadat de verzekering is gesloten ontvangt u uw polis en het bijbehorende polisblad. Op het polisblad staan alle relevante gegevens bevestigd. Uw polis is uw daadwerkelijke verzekeringsovereenkomst.

Als uw premiebetaling niet tijdig is ontvangen, moet u er rekening mee houden dat de dekking van uw verzekering wordt opgeschort. Dit betekent dat bij eventuele schade de verzekeraar niet verplicht is tot uitkering over te gaan.

Bij niet-tijdige ontvangst van uw premie van uw motorrijtuigenverzekering is de verzekeraar genoodzaakt het voertuig af te melden bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer. Uw voertuig staat dan als onverzekerd te boek.

Niet alleen bij controle kan een boete worden opgelegd door Justitie, ook heeft u geen recht op een uitkering bij schade aan het betreffende voertuig of de veroorzaakte schade door het betreffende voertuig, waarvoor u aansprakelijk bent.

Voor levensverzekeringen, waarvoor de premie niet of niet tijdig is voldaan, kan het overlijdensrisico ongedekt zijn. De precieze gevolgen van niet of niet-tijdige premiebetaling zijn opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden behorend bij de betreffende verzekering. Uw verzekeringsovereenkomst is een contract waaraan wederzijdse rechten en plichten kunnen worden ontleend. Bij veel verzekeringen, in het bijzonder bij schadeverzekeringen, is premiebetaling één van uw verplichtingen als verzekeringnemer. In principe blijft de premie dus verschuldigd aan de maatschappij, ook als de dekking is opgeschort. De verzekeraar is gemachtigd om via rechtswege over te gaan tot premie-inning. Op grond van de polisvoorwaarden kan de verzekeraar de kosten die verbonden zijn aan gerechtelijke incasso op u verhalen. In bepaalde gevallen kunnen er ook derden in kennis worden gesteld van te late premiebetaling.

### **Onze relatie met verzekeraars**

Goudzwaard Hypotheken en Assurantiën, 'De Woonadvizier' is een besloten vennootschap met als holding Sabeldor B.V. Goudzwaard Hypotheken & Assurantiën ('De Woonadvizier') is geen eigendom van een verzekeringsmaatschappij of treedt ook niet op als gevolmachtigde namens een verzekeraar. De directeur-groootaandeelhouders zijn de heer C.A. Goudzwaard en mevrouw W. Goudzwaard – Den Hartog. We betrekken meerdere verzekeraars / geldverstrekkers bij de advisering van producten. Goudzwaard Hypotheken en Assurantiën ('De Woonadvizier') werkt samen met een aantal verzekeraars en is hierdoor een ongebonden bemiddelaar. Het advies is volledig adviesvrij.

### **Hoe worden wij beloond?**

Van oudsher ontvangen intermediairs zoals ons kantoor, inkomsten uit provisie. Provisie is de beloning die wij als assurantieadviseur / hypotheekadviseur van de verzekeraar / geldverstrekker ontvangen voor onze bemiddeling en het onderhoud en beheer van uw voorzieningen. Voor elke voorziening die u via ons afsluit, ontvangen wij provisie. Deze provisie is meestal een percentage van de premie (bij schadeverzekeringen), soms in combinatie met de afgesproken duur van de verzekering (beleggingsverzekering) of van het verzekerde bedrag (bij levensverzekering). Onze provisie is verrekend in de premie die u als klant betaalt.

Goudzwaard Hypotheken en Assurantiën ('De Woonadvizier') heeft er bewust voor gekozen deze provisiestructuur als vergoedingsvorm in stand te laten. Zo kunnen wij onze dienstverlening laagdrempelig houden. Pas als u een verzekering of andere financiële voorziening bij ons afsluit, betaalt u met de premie een vergoeding voor onze diensten. Wij berekenen geen extra kosten voor het merendeel van onze adviezen. Brengen wij wel kosten in rekening, dan heeft u hier vooraf toestemming voor verleend en hebben wij u vooraf in kennis gesteld van de geschatte kosten. Wij geven u ook een gedetailleerde berekening van de gemaakte kosten.

## **Onze kwaliteit**

De Wet Financiële Dienstverlening is per 1 januari 2006 in werking getreden. Goudzwaard Hypotheken & Assurantiën ('De Woonadvizier') is in het bezit van een WFD-vergunning. Het betreffende WFD vergunningsnummer is 12015612. Om in aanmerking te komen voor zo'n vergunning worden er een aantal eisen gesteld. Goudzwaard Hypotheken & Assurantiën ('De Woonadvizier') voldoet aan al deze eisen.

## **Beëindiging relatie**

Wij vinden een goede relatie met onze klanten belangrijk en zullen er steeds alles aan doen uw wensen te vervullen en zorg te dragen voor een uitgebalanceerd financieel pakket. Niettemin is het mogelijk dat u de relatie wilt beëindigen, bijvoorbeeld omdat u gaat verhuizen. Dat kan natuurlijk ten allen tijde (zonder opgave van redenen) en zonder kosten. Op uw verzoek zal de verzekeraar uw verzekering – die u gewoon kunt laten doorlopen – onderbrengen bij een andere tussenpersoon.

Van onze kant kunnen wij er ook voor kiezen om niet langer zaken met u te doen. Uw belangen worden dan overgedragen aan een andere tussenpersoon van uw keuze. Wij zullen u altijd een reden geven waarom wij de relatie met u verbreken.

Beëindiging van uw verzekering (zonder dat de verzekering elders wordt voortgezet) kan slechts per contractvervaldatum met inachtneming van de in de betreffende polis genoemde opzegtermijn. Deze datum kunt u vinden op het polisoverzicht van de betreffende verzekering. Het verzoek tot beëindiging van uw polis dient u altijd schriftelijk bij ons in te dienen.

## **Welke klachtenmogelijkheid u heeft**

We verstaan ons vak en doen ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat wij kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen.

Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
Telefoon: 0900-fklacht (0900-3552248)  
E-mail: consumenten@kifid.nl

Bent u van mening dat u niet afdoende bent geïnformeerd over onze dienstverlening en dat uw belang hierdoor is geschaad, dan kunt u eveneens bij het klachteninstituut terecht.

Goudzwaard Hypotheken en Assurantiën ('De Woonadvizier') heeft zich, met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, verzekerd voor aansprakelijkheid die voortvloeit uit de uitoefening van ons beroep.



Uiteraard doen wij ons uiterste best om u van het juiste advies te voorzien, maar adviseren blijft mensenwerk. Het kan dus altijd iets anders lopen dan u had verwacht. Indien ons kantoor aansprakelijk gesteld wordt voor schade die voortvloeit uit onze dienstverlening, dan zijn de financiële gevolgen mogelijk gedekt door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze beroepsaansprakelijkheidsverzekering betekent een extra waarborg voor de continuïteit van ons kantoor en biedt u optimale garantie dat uw eventuele schade vergoed wordt.

Goudzwaard Hypotheken en Assurantiën tevens handelend onder De Woonadvizier

\* Prinsenstraat 10  
7721 AJ Dalfsen  
Telefoon: 0529-431416 / 0529-432058  
Fax: 0529-434435  
E-mail : info@woonadvizier.nl

\* Harm Smeengekade 8  
8011 AK Zwolle  
Telefoon: 038-4297600  
Fax: 038-4297606  
E-mail: info@woonadvizier.nl