



## De Boer's kantoren

Onze kantoren zijn gespecialiseerd in Makelaardij & Financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in de kantoren en onze dienstverlening. Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

### Wie zijn wij?

Met vier kantoren in de plaatsen Doornspijk, Nunspeet, Elburg en Lelystad bedienen wij onze klanten op het gebied van makelaardij, hypotheek, verzekeringen, administraties en Regiobank. Onderaan deze pagina ziet u de gedetailleerde informatie per kantoor zoals bezoekadres, mail adressen en telefoonnummers.

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar. Beluister het antwoordapparaat naar welk nummer u kunt bellen voor dringende zaken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08.30/9:00 uur tot 17.30 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

### Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn: AFM, NVM, Vastgoedcert, NWWI, EFA, Kifid en Kamer van Koophandel.

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12006009. Voor vragen over toezicht kunt u hier terecht.

### Klachten instituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.003222.

### Kantoorgegevens

#### D. de Boers kantoren BV

Zuiderzeestraatweg West 31  
8085 AA Doornspijk.  
Telefoon: 0525-661441  
E-mail: [info@boerbv.nl](mailto:info@boerbv.nl)  
Internet: [www.boerbv.nl](http://www.boerbv.nl)  
Kamer van Koophandel nummer 080.113.60

#### De Boer Makelaardij Elburg

Oostendorperstraatweg 1  
8081 RH Elburg  
Telefoon: 0525-687070  
E-Mail: [elburg@boerbv.nl](mailto:elburg@boerbv.nl)  
Website: [www.boerbv.nl](http://www.boerbv.nl)  
Kamer van Koophandel 080.195.09

#### Makelaardij en Assurantien Flevoland BV

Muntstraat 141  
8232 WB Lelystad  
Telefoon: 0320-2818000  
E-mail: [mail@deactievemakelaar.nl](mailto:mail@deactievemakelaar.nl)  
Website: [www.deactievemakelaar.nl](http://www.deactievemakelaar.nl)  
Kamer van Koophandel nummer 390.796.20

### **Onze dienstverlening**

Wij zijn een advieskantoor en bemiddelen in verzekeringen, hypotheek, (bank) spaar-producten en andere financiële diensten. Daarnaast bemiddelen wij in aan- en verkoop van vastgoed, voeren wij taxaties uit en bemiddelen bij nieuwbouwprojecten. Wij adviseren en bemiddelen. Dit houdt in dat wij samen met u een inventarisatie maken van uw huidige situatie en uw wensen/doelen in kaart brengen. Vervolgens gaan wij voor u bekijken of uw wensen en doelen te realiseren zijn en op welke manier hier invulling aan gegeven kan worden.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

#### *Schadeverzekeringen*

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel, uw auto of uw zakelijke verzekeringen. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Maar ook kunnen wij u begeleiden bij uw bedrijfsmatige verzekeringen. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

#### *Levensverzekeringen*

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen op te bouwen. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen.

#### *Consumptief krediet*

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de onverwachte aanschaf van een nieuwe auto. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten. Let op! Geld lenen kost geld.

#### *Betalen en sparen*

Via ons kantoor kunt u betaal- en/of spaarrekeningen openen. Hiervoor bemiddelen wij exclusief voor RegioBank. Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook bijvoorbeeld via lijfrentebanksparen. Ook op dit gebied hebben wij de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen.

#### *Banksparen*

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

#### *Hypothecair krediet*

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk advies moment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente, maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer advies aspecten die voor u belangrijk zijn.

#### *Makelaardij en taxaties.*

Voor het verkopen, taxeren, aankoopbegeleiding en nieuwbouwprojecten en kunnen wij u van dienst zijn. Wij zijn aangesloten bij NVM en NWWI. Door ons uitgebreide netwerk en grondige kennis van de plaatselijke markt kunnen wij u uitstekend van dienst zijn.

### **Hoe komen wij tot een advies?**

#### *Adviesvrij*

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken, hypotheekverstrekkers of verzekeraars.

#### *Geen zeggenschap*

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

## Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten.

Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie of rente onder, maar belangrijker nog zijn de voorwaarden, kwaliteit en de ervaring met een verzekeraar of bankinstelling.

Middels deze keuze van werken kunnen wij als een ongebonden, objectieve en integere bemiddelaar voor u optreden.

## Onafhankelijk intermediair, waarom?

Een belangrijk voordeel van een onafhankelijke tussenpersoon is het brede aanbod aan geldverstrekkers en verzekeraars. Het scheelt u veel vergelijk. Dat doen wij voor u!

## Hoe worden wij beloond?

Wij kennen de volgende manieren van belonen:

1. Provisie
2. Uurtarief
3. Vaste vergoeding
4. Service-abonnement
5. Courtage

### Beloning op basis van provisie

Beloning op basis van provisie is de standaardbeloningsvorm voor alle schade- en zorgverzekeringen (m.u.v. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen). Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering gesloten is een vergoeding die onderdeel vormt van de premie.

### Beloning op basis van uurtarief

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van uurtarieven. De hoogte van onze declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd het bedrag van de declaratie verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen, stellen wij u op de hoogte van het uurtarief en maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.

### Beloning op basis van een vaste vergoeding

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een vaste vergoeding. De hoogte van de declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd de vaste vergoeding verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen leggen wij de inhoud van de dienstverlening en de hoogte van de vaste vergoeding schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er geen sprake van dienstverlening op basis van een vaste vergoeding. U weet dus altijd waar u aan toe bent.

Product/dienst	Aard van dienstverlening	Gemiddeld aantal uren	Minimum tarief
hypotheek	advisering / bemiddeling	15 – 22	€ 2.750,00
hypotheek verhoging of 2 <sup>e</sup> hypotheek	advisering / bemiddeling	8 – 12	€ 900,00
overlijdensrisico-verzekering	advisering / bemiddeling	2 – 4	€ 250,00
arbeidsongeschiktheids-verzekering	advisering / bemiddeling	3 – 6	€ 250,00
uitvaartverzekering	advisering / bemiddeling	1 – 3	€ 125,00
bankspaarproduct	advisering / bemiddeling	1 – 3	€ 125,00

#### *Beloning op basis van abonnement*

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een abonnement. Voordat wij aan een opdracht beginnen leggen wij de inhoud en de duur van de dienstverlening alsmede de hoogte van het abonnement schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er nimmer sprake van dienstverlening op basis van een abonnement.

#### *Beloning op basis van courtage*

Bij verkoop van een woning brengen wij opstartkosten in rekening. Dit is voor de presentatie op diverse digitale media en het fotograferen en opmeten van uw woning voor de verkoop presentatie. Daarnaast wordt er een courtage berekend. Deze wordt na de oriëntatiefase met u afgesproken. Hoofdzakelijk wordt deze courtage nota verrekend bij de overdracht van uw woning bij de notaris.

#### *Aanvullende beloningsinformatie*

Voor een aantal financiële producten geven wij u in deze dienstenwijzer al een indicatie van de omvang van onze beloning. Daarbij houden wij een bandbreedte aan, omdat wij pas na de oriëntatiefase een exact bedrag kunnen aangeven. Voor deze producten geldt bovendien altijd dat wij u op de opdrachtbevestiging en/of de productofferte de daadwerkelijke omvang van onze beloning melden. De in onderstaande aanvullende beloningsinformatie verstrekte indicaties hebben uitsluitend de bedoeling u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de kosten van onze dienstverlening

#### **Algemene verordening gegevensverwerking**

In deze paragraaf geven wij u informatie hoe ons kantoor omgaat met uw persoonlijke gegevens, die wij in het kader van onze werkzaamheden gaan ontvangen. U heeft ons verzocht om werkzaamheden voor u te verrichten en/of om advies aan u te verstrekken.

#### *Uw persoonsgegevens*

Om u goed te kunnen adviseren gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring omtrent het betreffende product, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeftes voor zover relevant voor het betreffende advies.

#### *Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om*

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook zijn al onze medewerkers een geheimhoudings-verklaring met ons kantoor aangegaan.

#### *Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?*

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om de werkzaamheden uit te kunnen voeren met betrekking tot het afgesproken product. Dit hebben wij nodig om u een juist advies te kunnen geven. Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en andere personen/partijen die relevant zijn bij de uitvoering van deze opdracht. Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de gegevens die deze instellingen wensen te ontvangen om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureau 's gaat het om uw contactgegevens en de gegevens die nodig zijn om de waarde van bijvoorbeeld 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. Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door in het kader van de door u aan ons gegeven opdracht om bepaalde werkzaamheden voor u te verrichten. Wij geven alleen de gegevens aan deze derden door voor zover zij deze gegevens ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

#### *Hoe lang bewaren wij uw gegevens?*

Wij bewaren de gegevens niet langer dan dat wij deze nodig hebben voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

## *Wat zijn uw rechten?*

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- Indien u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- Indien wij van derden persoonlijke informatie van u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

## *Wat is de situatie indien u ons bepaalde informatie niet geeft of ons beperkt in het gebruik?*

Het opstellen van een goed 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. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen. Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

## *Heeft u vragen of klachten?*

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

## **Beëindiging relatie**

Wanneer u de relatie met ons wilt beëindigen, kunt u de verzekeringen per eerstkomende contractsvervaldatum of eerder opzeggen of tussentijds overschrijven naar een ander intermediair. Hierbij moet de daarvoor geldende opzegtermijn in acht worden genomen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Na beëindiging eindigt uiteraard onze zorgplicht.

### **Als u een klacht hebt**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. Dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt. Indien u klachten heeft over de wijze waarop ons kantoor met uw persoons(gevens) is omgegaan. Dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

#### *Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

#### *Daarna eventueel naar het Klachteninstituut*

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)

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

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