

## **Dienstenwijzer Van Ommeren Financieel Adviesbureau te Barneveld**

### **A. Inleiding**

De wetgever hecht net als wij 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 de dienstverlening die wij u kunnen bieden. En dat sluit prima aan bij onze wens om u (voor het tot stand komen van een overeenkomst op het gebied van hypotheek, kredieten en/of verzekeringen) nader kennis met ons te laten maken.

### **B. Wie zijn wij?**

Van Ommeren Financieel Adviesbureau is een op **8 augustus 2005** opgericht advieskantoor dat voornamelijk particulieren adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van hypotheek, kredieten en verzekeringen. Ons kantoor is gevestigd aan de Albert Plesmanstraat 2 te 3772 MN BARNEVELD. Wij zijn te bereiken per telefoon op nummer 0342-421 653 of per mail op [info@vanommeren-fa.nl](mailto:info@vanommeren-fa.nl). Meer informatie over ons kantoor kunt u vinden op onze website via [www.vanommeren-fa.nl](http://www.vanommeren-fa.nl).

### **C. Wat doen wij?**

#### **1. Algemeen**

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

#### **2. Specifiek**

- a. Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame aanbieders. Wij doen zaken met ongeveer 10 aanbieders waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Zie verder onder G;
- b. Wij controleren de contracten en de kosten voor de producten die via onze bemiddeling bij de diverse aanbieders tot stand zijn gekomen;
- c. Tijdens de looptijd van het afgesloten product kunt u uitleg krijgen over- en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten hypotheek, verzekeringen en andere financiële producten;
- d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

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

1. In elk geval dat u juiste gegevens aan ons verstrekt. Dit is overigens ook in uw eigen belang. Alleen met de juiste gegevens kunnen wij u goed adviseren.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons doorgeeft.
3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, geeft u ons dit dan even door.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post of e-mail aan ons te bevestigen.

### **E. Onze bereikbaarheid**

1. Wij zijn op werkdagen van 9.00 tot 12.15 uur en van 13.00 tot 17.00 uur geopend.
2. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.

#### **F. Betaling advieskosten en premie**

Betaling van onze advieskosten kan rechtstreeks aan ons plaatsvinden op IBAN rekening NL08 ABNA 0404 8945 18 t.n.v. Van Ommeren Financieel Adviesbureau te Barneveld. Premiebetalingen voor via ons kantoor afgesloten verzekeringen vinden doorgaans rechtstreeks aan de verzekeraar plaats.

#### **G. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen.**

Wij zijn volledig vrij in de keuze van een aanbieder voor het af te sluiten product. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (hypotheek, kredieten en verzekeringen) van de aanbieders waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle aanbieders zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep aanbieders.

Wij zijn niet in het bezit van 10% of meer van de aandelen van een aanbieder waarvoor wij bemiddelen.

#### **H. Hoe worden wij beloond?**

- De beloning voor onze dienstverlening op het gebied van hypotheek en levensverzekeringen is gebaseerd op een vaste advies fee. Hierdoor wordt voorkomen dat u met onverwacht hoge kosten wordt geconfronteerd;
- De beloning voor onze dienstverlening met betrekking tot schadeverzekeringen bestaat uit provisie die door de verzekeraar rechtstreeks aan ons wordt betaald. Deze provisie is afhankelijk van de hoogte van de premie of de verzekerde som. Wij ontvangen een deel van de beloning direct en een deel doorlopend.
- In specifieke gevallen berekenen wij voor onze dienstverlening een uurtarief dat wij vooraf met u afspreken. Soms kunnen wij u ook vragen om een voorschot te betalen op de nog te maken kosten.

#### **I. Onze kwaliteit**

1. Van Ommeren Financieel Adviesbureau V.O.F. heeft een vergunning van de AFM onder nummer **12047684**. Wij mogen met deze vergunning bemiddelen en adviseren bij financiële diensten, zoals verzekeringen, hypotheek en kredieten;
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer **72916788**;
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer **300.017781**;
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

## **J. Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

## **K. Klachten?**

Als u een klacht heeft over een afhandeling of 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 contact met u op.

*Onze klachtenregeling is als volgt:*

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daarvoor nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u binnen een jaar nadat u uw klacht aan ons hebt voorgelegd, met uw klacht terecht bij het onafhankelijk

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257,

2509 AG DEN HAAG

Telefoon 070-3338999

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

<https://www.kifid.nl>

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.