

**INFORMATIEDOCUMENT HV Veldhoven B.V.**

In dit informatiedocument willen wij ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze dienstverlening.

Afhankelijk van uw dienstverleningsvraag ontvangt u naast dit algemene informatiedocument vaak ook nog een dienstverleningsdocument waarin u gestandaardiseerde informatie vindt over onze werkwijze en de gemiddelde kosten die wij daarvoor in rekening brengen.

**Wie zijn wij?**

Ons kantoor maakt deel uit van franchiseorganisatie Hypotheek Visie. Hypotheek Visie staat voor een deskundig advies en goede service. Onze dienstverlening voldoet aan de eisen die wetgeving aan financiële dienstverleners stelt en wij beschikken voor het verlenen van onderstaande diensten over een Wft-vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12011101.

Een of meerdere personen op ons kantoor zijn geregistreerd als Erkend Hypotheekadviseur.

**Onze diensten**

U kunt bij ons terecht voor deskundige en onafhankelijke advisering en bemiddeling op het gebied van hypothecair krediet, levens- en schadeverzekeringen, consumptief krediet, bancaire producten, pensioenen en financial planning. Daarnaast kunt u bij ons ook terecht voor begeleiding bij ontslag hoofdelijk schuldenaarschap of aankoopbegeleiding / -onderhandeling.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. Uw dienstverleningsvraag is hierbij leidend. Wij helpen u o.a. met het kiezen van de juiste hypotheek, de verzekeringen die daarmee samenhangen en een passend pensioenplan. Zo zorgen wij ervoor dat u prettig woont én nog steeds de dingen kunt blijven doen die het leven zo leuk maken.

Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

Wij werken daarbij samen met meerdere aanbieders: ABN-AMRO, Aegon, Allianz, Ardanta, Argenta, a.s.r., Attens Hypotheken, Avéro Achmea, BijBouwe, BLG Wonen, BNP Paribas, Brand New Day, Callas, Centraal Beheer, Credivance, DAS, De Amersfoortse, De Goudse, DELA, Dynamic Credit, Financium, Florius, Hera Life, Hypotrust, ING, Interbank, IQwoon, Klaverblad, Lloyds Bank, Merius, Monuta, MUNT Hypotheken, Nationale Nederlanden, Nationale Waarborg, Nedasco, NIBC Direct, Obvion, Onderlinge 's-Gravenhage, Philips Pensioenfonds, Rabobank, REAAL, RNHB, Robuust Hypotheken, Scildon, Syntrus Achmea, TAF, Tulp Hypotheken, Unigarant, Venn, Vista Hypotheken, Westland-Utrecht Bank, Woonfonds, Zwitserleven.

**Persoonlijk financieel advies**

Zowel uw huidige als toekomstige wensen, behoeften, persoonlijke situatie, financiële positie en risicobereidheid vormen bij ons advies het uitgangspunt. Deze onderwerpen komen in het inventarisatiegesprek aan de orde en leggen we vast in een klantprofiel. Nadat wij uw persoonlijke situatie hebben geïnventariseerd en geanalyseerd, onderzoeken wij welke producten het beste bij u passen en welke aanbieders (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen etc.) naar ons oordeel een product kunnen leveren dat goed aansluit bij uw klantprofiel. In ons advies zullen we vervolgens de diverse mogelijkheden aan u voorleggen en onze keuzes voor productvorm(en) en aanbieder(s) motiveren en vastleggen.

Wanneer u uw keuze heeft gemaakt zetten we de aanvraagprocedure in gang.

**Nazorg**

Na het afsluiten van een financieel product ontvangt u periodiek van ons een e-mailnieuwsbrief waarin u op de hoogte wordt gehouden van relevante wetswijzigingen, fiscale wijzigingen, commerciële informatie en informatie over de rente en de woningmarkt.

Als u via ons een hypotheek heeft afgesloten, kunt u daarnaast via Financieel Visie B.V. een Financieel Visie+ Abonnement afsluiten. Hiermee zorgen wij ervoor dat uw hypotheek bij uw persoonlijke situatie blijft passen. Zolang het abonnement loopt heeft u recht op de volgende dienstverlening:

- toegang tot een beveiligde omgeving waarin u uw financiële producten veilig online kunt inzien en beheren;
- Periodieke signalering op uw financiële producten, zoals besparingsmogelijkheden, nieuwe producten en productaanpassingen.

Financieel Visie B.V. kan het abonnement in de toekomst uitbreiden met andere services en diensten.

**Wat verwachten wij van u?**

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met aanbieders nu en in de toekomst van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om (wijzigingen in) informatie over uw persoonlijke of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing), over uw inkomens- en arbeidssituatie (zoals: salarisgegevens, arbeidsongeschiktheid, ontslag) en over uw financiële situatie (zoals: leningen, kredieten, BKR-registratie, faillissement/WSNP) etc.

Wij verwachten van u dat u ook zelf de ontvangen stukken op juistheid controleert en ons daarover informeert.

**Hoe worden wij beloond?**

Voor onze werkzaamheden bent u ons een vergoeding verschuldigd. Het eerste (oriënterende) gesprek is kosteloos. Wanneer u daarna besluit om van onze advies- en/of bemiddelingsdiensten gebruik te maken, dan zijn daar kosten aan verbonden.

Voor de meeste financiële producten brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Echter voor een aantal financiële producten, waaronder schadeverzekeringen en consumptieve kredieten, blijven wij beloond worden op basis van provisie die wij rechtstreeks van de betrokken aanbieder ontvangen.

Indien u na het verstrekken van de opdracht aan ons kantoor besluit niet langer van onze dienstverlening gebruik te maken of wanneer er redenen zijn voor de aanbieder om niet mee te werken aan het totstandkomen van de gevraagde dienst of het gewenste product, kunnen wij u een vergoeding voor onze werkzaamheden in rekening brengen.

Van de totale beloning die Hypotheek Visie van klanten ontvangt, is 70% bestemd voor ons kantoor en 30% voor onze franchisegever Hypotheek Visie Centrale B.V.

**BTW**

In principe zijn onze werkzaamheden vrijgesteld van BTW. In het geval wij werkzaamheden voor u verrichten die niet gericht zijn op het tot stand brengen van één of meerdere financiële producten, zoals bijvoorbeeld bij aankoopbegeleiding/onderhandeling, zijn wij genoodzaakt BTW bij u in rekening te brengen.

**Betalingen***Onze factuur*

U ontvangt van ons voor onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden een factuur. Onze franchisegever Hypotheek Visie Centrale B.V. verzorgt de incasso en financiële afwikkeling van deze factuur. Betaling van deze factuur geschiedt door u rechtstreeks aan Hypotheek Visie Centrale B.V. of loopt via de notaris.

*Premie, aflossing en rente*

Alle betalingen die u in verband met het gegeven advies aan de aanbieder(s) verschuldigd bent, zoals premie, aflossingen of rente, dient u rechtstreeks aan de aanbieder(s) te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende aanbieder, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso.

Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de aanbieder en/of de dekking van uw verzekering.

*Financieel Visie+ Abonnement*

Indien u ten aanzien van uw hypotheek via Financieel Visie B.V. een nazorgabonnement (Financieel Visie+ Abonnement) sluit, machtigt u Financieel Visie B.V. om de maandelijkse kosten van uw rekening te incasseren. Voor de eenmalige inschrijfkosten van het Financieel Visie+ Abonnement ontvangt u van ons een factuur. Hypotheek Visie Centrale B.V. verzorgt de incasso en financiële afwikkeling van deze factuur. Betaling van deze factuur geschiedt door u rechtstreeks aan Hypotheek Visie Centrale B.V. of via de notaris.

**Onze kwaliteit**

- Op de activiteiten van ons kantoor is de Wet op het financieel toezicht van toepassing. In dat kader dienen wij onze vak kennis op peil te houden.
- Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan of een verschil van inzicht ontstaan. Voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.
- Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd aangezien wij uw gegevens behandelen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

**Hoe kunt u ons bereiken?**

Onze vestiging heeft de volgende openingstijden:

Maandag	09:00 - 21:00
Dinsdag	09:00 - 21:00
Woensdag	09:00 - 21:00
Donderdag	09:00 - 21:00
Vrijdag	09:00 - 21:00
Zaterdag	09:00 - 17:00

Buiten deze genoemde openingstijden zijn we u, op afspraak, graag van dienst.

Bezoekadres: De Reijnenburg 33, 5501 LD Veldhoven  
Postadres: De Reijnenburg 33, 5501 LD Veldhoven  
Telefoon: 040-2549906

E-mail: [veldhoven@hypotheekvisie.nl](mailto:veldhoven@hypotheekvisie.nl)  
Website: <http://www.hypotheekvisie.nl>  
KvK: 72680393

**Beëindiging van de relatie**

U heeft het recht de relatie met ons kantoor zonder opzegtermijn te beëindigen op het door u gewenste moment. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

**Klachtenregeling**

Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Met u kunnen wij dan nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Indien u niet tevreden bent over onze afwikkeling kunt u hiervan onze centrale organisatie in kennis stellen. Hiervoor moet u zich schriftelijk wenden tot: **Hypotheek Visie Centrale B.V., t.a.v. Afdeling Legal & Compliance, Postbus 429, 5680 AK BEST** of per e-mail: [klachtenprocedure@hypotheekvisie.nl](mailto:klachtenprocedure@hypotheekvisie.nl). Deze afdeling zal trachten te bemiddelen in de afwikkeling van uw klacht.

Mocht ook dat niet tot uw tevredenheid lukken dan hebt u de mogelijkheid uw klacht binnen drie maanden voor te leggen aan het onafhankelijke **Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFid)**. Voor het indienen van uw klacht en/of uitleg over de klachtenregeling kunt u terecht op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Uiteraard staat het u (daarna) altijd vrij zich te wenden tot de burgerlijke rechter.

**Privacy statement**

Uw privacy is voor ons belangrijk. Wij gaan zeer zorgvuldig met uw persoonsgegevens om. Hoe wij dat doen kunt u lezen in ons privacy statement. De meest recente versie vindt u op onze website <https://www.hypotheekvisie.nl/privacy-statement>.

**Algemene voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn verder de algemene voorwaarden van toepassing die aan dit informatiedocument zijn gehecht/op onze vestiging verkrijgbaar zijn en bovendien op te vragen zijn bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven.

## Algemene Voorwaarden Hypotheek Visie

### Artikel 1 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Dienstverlening van Hypotheek Visie.
2. Onder de Dienstverlening wordt verstaan alle door Hypotheek Visie ten behoeve van de Klant uit te voeren werkzaamheden waartoe door de Klant opdracht is gegeven en de daarbij te verwachten of samenhangende werkzaamheden.
3. Onder Hypotheek Visie worden verstaan Hypotheek Visie Centrale B.V., een van de Hypotheek Visie vestigingen die middels een franchiseovereenkomst bij Hypotheek Visie Centrale B.V. zijn aangesloten en/of de nevenvestigingen van Hypotheek Visie Centrale B.V..
4. Onder Klant wordt verstaan de natuurlijke of rechtspersoon die aan Hypotheek Visie een mondelinge dan wel schriftelijke opdracht tot Dienstverlening verstrekt.

### Artikel 2 Uitvoering van de werkzaamheden

1. Hypotheek Visie bepaalt de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd.
2. Een overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Hypotheek Visie een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Hypotheek Visie is bevoegd om aan haar verstrekte opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.
3. Hypotheek Visie zal de werkzaamheden naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren doch kan niet instaan voor het bereiken van enig resultaat.
4. Hypotheek Visie is niet verantwoordelijk voor het bewaken van termijnen in overeenkomsten waarbij de Klant zelf partij is.
5. De door Hypotheek Visie namens een financiële instelling aan de Klant gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling.
6. Aan door Hypotheek Visie voor de Klant gemaakte berekeningen kan de Klant geen rechten ontleen. Het betreft o.a. berekeningen met betrekking tot afkoopwaardes, boeterentes, de kosten van een financieel product, de eventuele doorwerking daarvan in de maandlast en eventuele fiscale gevolgen. De berekeningen zijn voorlopig en indicatief en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse wijzigingen. Berekeningen zijn bovendien geen aanbod in de zin van het Burgerlijk Wetboek en kunnen dan ook niet als zodanig door de Klant worden geaccepteerd.
7. Door Hypotheek Visie verstrekte adviezen zijn slechts momentopnames en gebaseerd op de op dat moment geldende wet- en regelgeving.

### Artikel 3 Informatie

1. De Klant zal steeds tijdig alle relevante informatie en documenten verstrekken die Hypotheek Visie of een financiële instelling nodig heeft voor een correcte uitvoering van de werkzaamheden.
2. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Hypotheek Visie verstrekte gegevens of informatie.
3. Indien Hypotheek Visie, bij de uitvoering van de werkzaamheden, een voor de Klant (redelijkerwijs) kenbare vergissing maakt, is deze gehouden Hypotheek Visie daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing ontdekt. Indien de Klant de vergissing, die hij heeft ontdekt of redelijkerwijs had dienen te ontdekken, nalaat bij Hypotheek Visie te melden, is Hypotheek Visie voor de schade niet aansprakelijk.
4. De Klant dient Hypotheek Visie over eventueel relevante wijzigingen, die zich op enig moment in zijn persoonlijke situatie voordoen en waarvan hij redelijkerwijs kan weten dat deze van invloed zijn op het advies, in te lichten.
5. Hypotheek Visie kan enkel aan de op haar rustende zorgplicht voldoen en haar werkzaamheden naar behoren uitvoeren indien de Klant het bepaalde in dit artikel stipt naleeft.

**Artikel 4 Vergoeding**

1. Voor de dienstverlening is de Klant aan Hypotheek Visie een aanbetaling en vergoeding verschuldigd overeenkomstig de bij Hypotheek Visie gebruikelijke tarieven en berekeningsmethodieken, zoals aan de Klant nader bekend zijn of zullen worden gemaakt.
2. Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan de Klant doorberekend.
3. Hypotheek Visie is gerechtigd haar tarieven tussentijds te wijzigen.
4. Facturen van Hypotheek Visie dienen, rechtstreeks danwel via tussenkomst van een door de Klant aangewezen notaris, door de Klant te worden betaald binnen de in de factuur genoemde betalingstermijn op de door Hypotheek Visie voorgeschreven wijze.
5. Indien de Klant zich op de onjuistheid van de factuur beroept laat dit onverlet diens verplichting om tenminste het onbetwiste deel van de factuur te betalen.
6. Indien een factuur, ondanks een betalingsherinnering, niet wordt voldaan, is de Klant over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd alsmede buitengerechtelijke incassokosten.
7. Verrekening door de Klant van een door Hypotheek Visie in rekening gebrachte vergoeding met een door de Klant gestelde tegenvordering, danwel opschorting van betaling door Klant in verband met een door hem ingestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door Hypotheek Visie uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
8. Door de Klant gedane betalingen strekken eerst ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare bedragen die het langst open staan.

**Artikel 5 Financieel Visie+ Abonnement**

Vanaf 1 oktober 2019 is het mogelijk om via Financieel Visie B.V. het Financieel Visie+ Abonnement af te sluiten. Financieel Visie B.V. maakt deel uit van hetzelfde concern als waartoe Hypotheek Visie behoort. De voorwaarden behorend bij het Financieel Visie+ Abonnement worden separaat aan de klant uitgereikt en staan vermeld op de website [www.financieelvisie.nl](http://www.financieelvisie.nl).

**Artikel 6 Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van Hypotheek Visie, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Hypotheek Visie wordt uitgekeerd, inclusief een te dragen eigen risico.
2. In het geval de bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering geen dekking biedt, is de aansprakelijkheid van Hypotheek Visie beperkt tot maximaal het bedrag dat Hypotheek Visie op grond van artikel 4 heeft ontvangen of nog zou ontvangen (provisie en/of fee) ter zake van de door Hypotheek Visie verrichte werkzaamheden waarop de schade veroorzakende gebeurtenis betrekking heeft of verband houdt.
3. Hypotheek Visie is jegens de Klant uitsluitend aansprakelijk voor een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht tot dienstverlening voor zover de tekortkoming bestaat in het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop bij de uitvoering van de Dienstverlening door de Klant mocht worden vertrouwd. Hypotheek Visie is echter nimmer aansprakelijk voor:
  - a. Bij de Klant of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige informatie door de Klant aan Hypotheek Visie of anderszins het gevolg is van het handelen of nalaten van de Klant;
  - b. Welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door Hypotheek Visie gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij en voor zover de leverancier van die computerprogrammatuur aansprakelijkheid jegens Hypotheek Visie heeft aanvaard en de schade aan haar vergoed;
  - c. Indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en/of teleurgestelde verwachtingen;
  - d. Tegenvallende beleggingsresultaten;
  - e. Bij de Klant of derden ontstane schade die het gevolg is van het niet, niet tijdig of niet volledig voldoen door de Klant aan verplichtingen die hem zijn opgelegd door de financiële instelling waar het financiële product, door tussenkomst van Hypotheek Visie, is aangevraagd of afgesloten;
  - f. Bij de Klant of derden ontstane schade die het gevolg is van het handelen of nalaten van een financiële instelling waar met tussenkomst van Hypotheek Visie, een financieel product is aangevraagd of afgesloten voor de Klant;
  - g. Bij de Klant of derden ontstane schade als gevolg van het verlopen van termijnen opgenomen in overeenkomsten waarbij de Klant partij is.
4. Het in lid 3 bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Hypotheek Visie voor schade welke is veroorzaakt door de opzet of grove schuld van Hypotheek Visie.
5. Alle aanspraken tot vergoeding van schade vervallen na verloop van één jaar na het moment waarop de fout die aan de vordering ten grondslag wordt gelegd, werd ontdekt of redelijkerwijs had moeten worden ontdekt.

**Artikel 7 Verwerking gegevens**

1. Hypotheek Visie zal de door of namens de Klant verschafte gegevens en informatie behandelen conform het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
2. De door de Klant aan Hypotheek Visie verstrekte gegevens en informatie zullen door Hypotheek Visie niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de aan haar verstrekte opdracht of door haar aan de Klant te verzenden correspondentie, mailingen etc., behoudens voor zover Hypotheek Visie op grond van wet of openbare orde verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken of wanneer Hypotheek Visie voor zichzelf optreedt in een (gerechtelijke) procedure.
3. Behoudens de uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van Hypotheek Visie is het de Klant niet toegestaan de inhoud van adviezen en/of andere (schriftelijke) uitspraken van Hypotheek Visie openbaar te maken danwel anderszins aan derden ter beschikking te stellen behoudens voor zover dit geschiedt ter inwinning van een deskundig en onafhankelijk oordeel over de werkzaamheden van Hypotheek Visie n.a.v. een tussen de Klant en Hypotheek Visie gerezen geschil.
4. Op eerste schriftelijke verzoek van de Klant zal Hypotheek Visie de persoonsgegevens van de Klant uit enige mailinglijst e.d. van Hypotheek Visie verwijderen. Een en ander laat onverlet de informatievoorziening waartoe Hypotheek Visie wettelijk verplicht is; bijv. naar aanleiding van wezenlijke wijzigingen in de kenmerken van de ten behoeve van de Klant afgesloten financiële producten.

**Artikel 8 Externe kosten**

Door derde(n) gemaakte kosten voor bijvoorbeeld taxatie of het stellen van een bankgarantie zullen door de derde(n) rechtstreeks bij de Klant in rekening worden gebracht. Deze kosten maken geen deel uit van de feevergoeding die Hypotheek Visie bij de Klant in rekening brengt.

**Artikel 9 Overmacht**

Hypotheek Visie is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Hypotheek Visie redelijkerwijs niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Hypotheek Visie ontstane veranderingen in de bij het aangaan van de verplichtingen bestaande omstandigheden.

**Artikel 10 Rechtskeuze**

Op alle vorderingen is Nederlands recht van toepassing. Alleen de Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Hypotheek Visie en haar contractspartij. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank te 's-Hertogenbosch.

**Artikel 11 Franchiseorganisatie**

Hypotheek Visie is een franchiseorganisatie met vestigingen die werkzaam zijn voor eigen rekening en risico. Hypotheek Visie Centrale B.V. is als franchisegever jegens derden niet aansprakelijk voor het handelen en of nalaten van haar vestigingen en de eventuele gevolgen daarvan.

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven onder nummer 17074312 d.d. 30 september 2019