

**U bent van plan een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In deze Dienstenwijzer vindt u informatie over ons kantoor, onze dienstverlening, onze werkwijze en de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening.**

#### **Wie zijn wij?**

Gardenier Advies adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, pensioen, sparen en andere financiële diensten aan particulieren, zzp'er en mkb. Onze werkwijze heeft een persoonlijk karakter en is gericht op een langdurige, intensieve totaalrelatie met u als klant. Wij zijn betrokken, vakbekwaam, transparant en bieden u vanuit deze uitgangspunten kwaliteit.

#### **Hoe kunt u ons bereiken?**

Gardenier Advies  
De Excelsior 38, 9207 DE Drachten  
Telefoon: 0512-513932  
E-mail: [info@gardenieradvies.nl](mailto:info@gardenieradvies.nl)  
Internet: [www.gardenieradvies.nl](http://www.gardenieradvies.nl)

#### **Openingstijden**

Ons kantoor is geopend van maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.30 uur en heeft geen inloopfunctie. Voor bezoek aan ons kantoor is een afspraak nodig. Hiermee garanderen wij alle aandacht voor u als klant. Buiten kantoorstijden kunt u uw bericht mailen of inspreken op de voicemail. Wij nemen spoedig contact met u op. Voor urgente zaken buiten kantooruren kunt u ook bellen of een bericht per SMS of WhatsApp sturen naar 06 - 54914818. Dit geldt alleen voor urgente zaken zoals ingrijpende schade of belangrijke wijzigingen.

#### **Waarvoor kunt u bij ons terecht?**

Gardenier Advies heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen, Levensverzekeringen, Betaal – en Spaarrekeningen

Onderstaande zaken doen wij in collegiale samenwerking met onze business partner.

- Hypothecair Krediet, Consumptief Krediet

In onze advisering betrekken wij in voorkomende situaties ook de mogelijkheid van een (bestaande) Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening en Lijfrentebeleggingsrecht.

Onze dienstverlening bestaat uit vijf adviesgebieden:

#### **Verzekeren**

U kunt bij ons terecht voor alle soorten verzekeringen, waaronder schadeverzekeringen, levensverzekeringen, ziektekostenverzekeringen en uitvaartverzekeringen.

#### **Financiële toekomst**

Wij adviseren u over uw financiële zekerheid bij pensionering, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden.

#### **Sparen en beleggen**

Voor het opbouwen van vermogen kunt u sparen of beleggen. Wij adviseren u aan de hand van uw klantprofiel welke vorm van vermogensopbouw het beste bij u past. Als u vermogen opbouwt in het kader van uw pensioen of hypotheek, kunt u ook fiscaal banksparen.

#### **Hypotheek** (in collegiale samenwerking met onze business partner)

Wij adviseren u over de financiering van uw eigen woning en bemiddelen bij het tot stand komen van uw

hypotheek. Ook adviseren wij u als u uw hypotheek wilt oversluiten of uw hypotheek wilt verbeteren.

**Lenen** (in collegiale samenwerking met onze business partner)

Wij adviseren en bemiddelen op het gebied van persoonlijke leningen, doorlopende kredieten of financieringen op basis van een eigen woning.

**Dienstverlening**

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen, hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In algemene zin kunt u de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden.
- Wij adviseren over oplossingen waarlangs u deze wensen kunt realiseren. Hierbij baseren wij het advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij hebben wij een verplichting om specifieke producten te adviseren of te bemiddelen.
- Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling (verzekeraar of bank) waarbij u overweegt een financieel product (verzekering of bankproduct) te kopen.
- Wij begeleiden u na aanschaf van het door u gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product. Het kan gebeuren dat u een beroep moet doen op een verzekering, bijvoorbeeld in geval van schade of een overlijden. Ook in die situaties proberen wij u zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende verzekeraar of bank.

**Hoe komen wij tot een advies?**

**Volledige vrijheid**

Ons kantoor is volledig onafhankelijk waardoor wij volledig vrij zijn u te adviseren in uw belang. Wij hebben geen enkele contractuele verplichting om u te adviseren om financiële producten onder te brengen bij één of meer verzekeraars, banken of hypotheekverstrekkers.

**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.

**Selectie van aanbieders**

In ons land zijn veel aanbieders van financiële producten en diensten actief. Wij maken regelmatig een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen aanbieden. Hierbij werken wij samen met een aantal zorgvuldig geselecteerde voorkeursmaatschappijen. Wij selecteren de maatschappijen op basis van de kwaliteit van producten en de kwaliteit van dienstverlening. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

**Hoe worden wij beloond?**

Voor onze dienstverlening maken wij als kantoor bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, huisvestingskosten, opleidingen, automatisering en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt, hanteren wij diverse beloningsmodellen:

Provisie (alleen voor schadeverzekeringen, als u geen abonnement afneemt)

Onze inkomsten kunnen bestaan uit een kostenvergoeding die wij van financiële instellingen ontvangen waar u via onze bemiddeling uw schadeverzekering(en) aanschafft. Deze (traditionele) wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs (premie) van het financiële product. Indien u een schadeverzekering afneemt zonder provisie, dan koopt u als het ware een product tegen inkoopprijs.

#### Abonnement

U kunt voor uw schadeverzekeringen een abonnement afsluiten. Dit leidt automatisch tot een lagere premie.

#### Totaalrelatie

Gezien vorenstaande is het van belang dat alle bestaande en toekomstige schadeverzekeringen bij ons kantoor worden ondergebracht. Dat geeft U de zekerheid dat U echt in beeld bent en blijft.

#### Declaratie

Het is ook mogelijk dat u rechtstreeks voor onze diensten betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie' en is voor ons het uitgangspunt van onze dienstverlening. Deze wijze van vergoeding garandeert u de grootste mate van transparantie. In de meeste gevallen zal dit ook leiden tot een lagere prijs van het financiële product dat u aanschaft. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt. Ons adviestarief is € 65,00 per uur.

#### **U ziet exact wat onze kosten zijn**

Allereerst nemen wij de kosten van het eerste, oriënterende, gesprek altijd voor onze rekening. Als wij door u beloofd worden ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen.

#### **BTW**

Afhankelijk van de soort dienstverlening kan er BTW verschuldigd zijn. Alle vermelde tarieven zijn inclusief BTW of assurantiebelasting, tenzij specifiek anders aangegeven. Vrijgesteld van BTW zijn werkzaamheden in het kader van 'bemiddeling van verzekering of hypotheek'. Dat geldt ook voor direct daaraan verbonden reguliere werkzaamheden. Denk hierbij aan daadwerkelijke kosten voor de bemiddeling of de intentie hebben tot het overgaan in bemiddelen van hypotheek, schadeverzekeringen en levensverzekeringen. Als aan het afsluiten van een hypotheek een advies voorafgaat, dan is er geen BTW verschuldigd over de advieskosten. Wordt er alleen advies gegeven zonder dat er een hypotheek of verzekering via ons kantoor tot stand komt, dan wordt er wel BTW geheven over de advieskosten.

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

U mag aan onze dienstverlening hoge eisen stellen. En om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en uw belangen optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

#### **Volledige informatie**

Voor onze adviezen hebben wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij u ons, afhankelijk van actuele ontwikkelingen, regelmatig te informeren.

- U verstrekt de juiste gegevens. Als blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan de financiële dienstverlener eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- U geeft al uw verzekeringen aan ons op, ook die u bij andere partijen heeft afgesloten. Dankzij deze informatie kunnen wij bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of oververzekering.
- U geeft wijzigingen met betrekking tot verzekerde zaken aan ons door. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
- U geeft veranderingen in uw persoonlijke omstandigheden aan ons door. Daarbij gaat het om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, enzovoort), wijzigingen in uw inkomenspositie, van uw adres, van werkgever, aanschaf van kostbare zaken, aan en verbouw van uw woning enzovoort.
- U informeert ons als u zelf contact opneemt met de verzekeraar.
- U controleert de ontvangen stukken op juistheid en geeft onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door.

Verder adviseren wij u uw polissen en statusoverzichten geordend (in een map) te bewaren. Zo heeft u uw gegevens bij schade of een gewenste aanpassing snel bij de hand. Uiteraard kunt u, indien mogelijk, ook

gebruik maken van onze Digitale Polismap.

#### **Uw privacy**

In het kader van onze dienstverlening beschikt Gardenier Advies over gegevens van u als klant. Volgens, in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) te Den Haag staat geregistreerd onder nummer m1595467. De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

#### **Aansprakelijkheid**

Gardenier Advies is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Dit geeft u extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag waarop de beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

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

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Als u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zullen wij reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Telefoon: 0900 – 355 22 48

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

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

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

#### **Lidmaatschappen en registraties**

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Kamer van Koophandel
- CFD-kwaliteitsorganisatie voor financiële dienstverleners
- FinZeker keurmerk voor onafhankelijk financieel advies

#### **Vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze Dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen of wilt u een toelichting, neem dan gerust contact met ons op. Wij zijn u graag van dienst.