

## DIENSTENWIJZER HYPOTHEKEN & VERZEKERINGEN

In dit informatiedocument willen wij ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze dienstverlening. Afhankelijk van uw dienstverleningsaanvraag ontvangt u naast deze algemene dienstenwijzer 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?**

Jähmig + Ter Braak Hypotheken & Verzekeringen adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair in hypotheken, verzekeringen en andere financiële diensten, zowel aan particulieren als ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Wij staan voor deskundig advies en goede service. Onze dienstverlening voldoet aan de eisen die de wetgeving aan financiële dienstverleners stelt.

Binnen ons kantoor zijn de hypotheekadviseurs gecertificeerd voor de Wet Financieel Toezicht. Tim Jähmig, Mike ter Braak en Ruud Eppink zijn daarnaast ook Hypothecair Planner.

Onze adviseurs schadeverzekeringen zijn allen gekwalificeerd volgens de Wet Financieel Toezicht en voldoen aan de eisen voor Permanente Educatie.

### **Onze diensten**

U kunt bij ons terecht voor deskundige en onafhankelijke advisering of bemiddeling op het gebied van hypotheecair krediet, levensverzekeringen, schadeverzekeringen particulier en zakelijk, consumptief krediet, bancaire producten en hypotheecaire planning.

Uw dienstverleningsvraag is hierbij leidend. Wij geven u duidelijkheid over alle belangrijke risico's en gebeurtenissen die bij de financiering van uw woning, pensioen, inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

### **Persoonlijk advies**

Zowel uw huidige als toekomstige wensen en behoeften, 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 of gespreksverslag.

Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, onderzoeken wij of een product van een van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen en zullen we ons advies 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 houden wij u op de hoogte van relevante informatie die betrekking heeft op uw product, zoals wetswijzigingen, fiscale wijzigingen, commerciële informatie en informatie over de rente en de woningmarkt. Deze informatie delen wij onder andere via onze sociale media, (digitale) nieuwsbrieven en/of persoonlijk contact.

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

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten 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 van belang zijn. Een goed advies staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw persoonlijke en financiële situatie.

## Hoe worden wij beloofd?

U betaalt voor onze dienstverlening op verschillende manieren.

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.

- Dienstverlening met betrekking tot de complexe en impactvolle producten zoals hypotheek, levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en uitvaartverzekeringen verrichten wij altijd op basis van een vast tarief
- Voor onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen ontvangen wij een doorlopende provisie van de aanbieder van uw product
- Dienstverlening met betrekking tot consumptieve krediet verrichten wij altijd op basis van een doorlopende provisie

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 totstandkoming van de gevraagde dienst of het gewenste product kunnen wij u een vergoeding voor onze werkzaamheden in rekening brengen.

## BTW

In principe zijn onze werkzaamheden vrijgesteld van BTW. In het geval dat 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

U ontvangt van ons voor onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden een factuur. De betaling hiervan voldoet u rechtstreeks aan Jähmig + Ter Braak of kan, in het geval van een hypothecaire geldlening die passeert bij de notaris, via de notaris aan ons worden voldaan.

Alle betalingen die u in verband met het gegeven advies aan een aanbieder verschuldigd bent, zoals premie, aflossingen of rente, dient u rechtstreeks aan de aanbieder te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende aanbieder. Het is ook mogelijk dat de betaling wordt voldaan via automatische incasso middels een door u afgegeven machtiging.

Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten respectievelijk ervoor te zorgen dat deze bedragen van uw rekening kunnen worden afgeschreven.

Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op of mogelijk zelfs problemen met de aanbieder en/of de dekking van uw verzekering.

## Verwerking persoonsgegevens

Jähmig + Ter Braak verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst die wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij starten met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

## Bewaartermijn

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze verzameld zijn dan wel op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal ik dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst.

## Uw rechten

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u wilt kunt u onder bepaalde voorwaarden, uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door contact hierover met ons op te nemen.

## Delen met derden

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies- en bemiddelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, verzekeraars, notarissen, taxateurs, schade-experts en toezichthouders. Dit gebeurt op basis van een overeenkomst die we met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag.

## Beveiliging

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken.

## Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor heeft de volgende openingstijden:

Maandag	08:30 – 17:00 uur	's avonds op afspraak
Dinsdag	08:30 – 17:00 uur	's avonds op afspraak
Woensdag	08:30 – 17:00 uur	's avonds op afspraak
Donderdag	08:30 – 17:00 uur	's avonds op afspraak
Vrijdag	08:30 – 17:00 uur	's avonds gesloten
Zaterdag	09:00 – 13:00 uur	's avonds gesloten
Zondag	Gesloten	

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

Bezoekadres hoofdvestiging : Haaksbergerstraat 248 7513 EE Enschede  
Telefoon: 053-2068024  
Bezoekadres nevenvestiging: Hanzepoort 1, 7575DB Oldenzaal  
Telefoon: 0541-246810

Email : [info@jahnigterbraak.nl](mailto:info@jahnigterbraak.nl)  
Website : [www.jahnigterbraak.nl](http://www.jahnigterbraak.nl)

## **Onze relatie met financiële instellingen/verzekeraars**

Wij zijn volledig onafhankelijk. Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Dat betekent dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten en verzekeringen, van instellingen waar wij een agentschap hebben, kunnen adviseren.

## **Beëindiging van de relatie**

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kunt of wilt maken, heeft u het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten kunt u verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur naar uw keuze. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

## **Klachtenregeling**

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 heeft.

Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u. We kunnen dan samen met u nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Indien u niet tevreden bent over onze afwikkeling kunt u dit kenbaar maken aan onze klachtcoördinator. Hiervoor moet u zich schriftelijk wenden tot:

Jähmig + Ter Braak B.V.  
T.a.v. dhr. M. ter Braak  
Haaksbergerstraat 248  
7513 EE Enschede

Indien wij er samen niet uitkomen en uw klacht heeft betrekking op onze financiële dienstverlening dan kunt u zich wenden tot: Klachteninstituut Financiële dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257  
2509G Den Haag  
Telefoon: 0900-355 22 48

[info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

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

Aan de behandeling van uw klacht zijn geen kosten verbonden.

## **Algemene voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Jähmig + Ter Braak van toepassing.

Deze vindt u achter deze dienstenwijzer en zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel.

## **Lidmaatschappen en registraties**

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

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Deze houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Jähmig + Ter Braak is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12045326. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Dit is een onafhankelijk klachteninstituut die uw klacht kan beoordelen. Jähmig + Ter Braak is bij de Kifid geregistreerd onder nummer 300.016899.

## Kamer van Koophandel (KvK)

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel zijn wij als volgt geregistreerd:

Jähmig + Ter Braak Hypotheken B.V. onder dossiernummer 69733430

Jähmig + Ter Braak Verzekeringen B.V. onder dossiernummer 76544206

## Erkend Financieel Adviseur (EFA)

Een financieel adviseur wordt pas erkend als zijn kennis en ervaring zijn aangetoond.

Onze adviseurs Tim Jähmig en Mike ter Braak zijn Erkend Financieel Adviseur en Hypothecair Planner.

Ruud Eppink is Hypothecair Planner.

Als erkend Financieel Adviseur hebben wij de Beroepscode van EFA ondertekend.

## **Aansprakelijkheid**

Jähmig + Ter Braak is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit zekerheid.

Iedere aansprakelijkheid van Jähmig + Ter Braak is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering dekking geeft.

## Algemene Voorwaarden

### **Artikel 1 Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van Jähmig + Ter Braak Hypotheken B.V. en Jähmig + Ter Braak Verzekeringen B.V. (hierna te noemen Jähmig + Ter Braak).
2. Onder de dienstverlening wordt volstaan alle door Jähmig + Ter Braak 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 Jähmig + Ter Braak wordt tevens volstaan alle medewerkers die hier werkzaam zijn.
4. Onder klant wordt volstaan de natuurlijke- of rechtspersoon die aan Jähmig + Ter Braak een mondelinge dan wel schriftelijke opdracht tot dienstverlening verstrekt.

### **Artikel 2 Uitvoering van de werkzaamheden**

1. Jähmig + Ter Braak bepaalt de wijze waarop de werkzaamheden worden gevoerd.
2. Een overeenkomst wordt geacht tot stand zijn te gekomen op het moment dat Jähmig + Ter Braak een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Jähmig + Ter Braak is bevoegd om aan haar verstrekte opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.
3. Jähmig + Ter Braak zal de werkzaamheden naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsoefenaar uitvoeren doch kan niet instaan voor het bereiken van enig resultaat.
4. Jähmig + Ter Braak is niet verantwoordelijk voor het bewaken van termijnen in overeenkomsten waarbij de klant zelf partij is.
5. De door Jähmig + Ter Braak 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 Jähmig + Ter Braak voor de klant gemaakte berekeningen kan de klant geen rechten ontlenen. Het betreft onder andere berekeningen met betrekking tot afkoopwaarde, 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 Jähmig + Ter Braak 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 Jähmig + Ter Braak 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 Jähmig + Ter Braak verstrekte gegevens of informatie.
3. Indien Jähmig + Ter Braak bij de uitvoering van de werkzaamheden een voor de klant (redelijkerwijs) kenbare vergissing maakt is deze gehouden Jähmig + Ter Braak 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 Jähmig + Ter Braak te melden is Jähmig + Ter Braak voor de schade niet aansprakelijk.
4. De klant dient Jähmig + Ter Braak in te lichten 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.
5. Jähmig + Ter Braak kan enkel aan de op haar rustende zorgplicht voldoen en haar werkzaamheden naar behoren uitvoeren indien de klant het bepaalde in dit artikel naleeft.

## **Artikel 4 Vergoeding**

1. Voor de dienstverlening is de klant aan Jähmig + Ter Braak een vergoeding verschuldigd overeenkomstig de bij Jähmig + Ter Braak gebruikelijke tarieven en berekeningsmethodieken, zoals aan 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. Jähmig + Ter Braak is gerechtigd haar tarieven tussentijds te wijzigen.
4. Facturen aan Jähmig + Ter Braak dienen rechtstreeks, dan wel 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 Jähmig + Ter Braak 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 de door Jähmig + Ter Braak in rekening gebrachte vergoeding met een door de klant gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door klant in verband met een door hem ingestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door Jähmig + Ter Braak 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 Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van Jähmig + Ter Braak is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Jähmig + Ter Braak Hypotheken B.V. wordt uitgekeerd, inclusief een te dragen eigen risico.
2. In het geval de bedoelde aansprakelijkheidsverzekering geen dekking biedt is de aansprakelijk van Jähmig + Ter Braak beperkt tot maximaal het bedrag dat Jähmig + Ter Braak heeft ontvangen of zou ontvangen ter zake van de door Jähmig + Ter Braak verrichte werkzaamheden waarop de schade veroorzakende gebeurtenis betrekking heeft of verband houdt.
3. Jähmig + Ter Braak 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.  
Jähmig + Ter Braak 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 Jähmig + Ter Braak of anderszins het gevolg is van het handelen of nalaten van de klant;
  - b. Welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door Jähmig + Ter Braak gebruikte software of andere computerapparatuur, tenzij en voor zover de leverancier van de computerprogrammatuur aansprakelijkheid jegens Jähmig + Ter Braak 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 Jähmig + Ter Braak, 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 Jähmig + Ter Braak., 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 Jähmig + Ter Braak voor schade welke is veroorzaakt door de opzet of grove schuld van Jähmig + Ter Braak.
5. Alle afspraken tot vergoeding van schade vervallen na verloop van een jaar na het moment waarop de fout die aan de vordering ten grondslag wordt gelegd, werd ontdekt of redelijkerwijs had moeten worden ontdekt.

## **Artikel 6 Verwerking gegevens**

1. Jähmig + Ter Braak zal de door of namens de klant verschaft gegevens en informatie behandelen conform het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
2. De door de klant aan Jähmig + Ter Braak verstrekte gegevens en informatie zullen door Jähmig + Ter Braak niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de aan haar verstrekte opdracht of door aan de klant te verzenden correspondentie, mailingen etc., behoudens voor zover Jähmig + Ter Braak op grond van de wet of openbare orde verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken of wanneer Jähmig + Ter Braak voor zichzelf optreedt in een (gerechtelijke) procedure.
3. Behoudens de uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van Jähmig + Ter Braak is het de klant niet toegestaan de inhoud van de adviezen en/of andere (schriftelijke) uitlating van Jähmig + Ter Braak openbaar te maken dan wel anderszins aan derden ter beschikking te stellen behoudens voor zover dit geschiedt ter inwinning van een deskundig en onafhankelijk oordeel over de werkzaamheden van Jähmig + Ter Braak naar aanleiding van een tussen de klant en Jähmig + Ter Braak gerezen geschil.
4. Indien de klant bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist en dergelijke van Jähmig + Ter Braak, zal Jähmig + Ter Braak de betreffende gegevens op eerste schriftelijke verzoek van de klant uit het betreffende bestand verwijderen. Een en ander laat onverlet de informatievoorziening waartoe Jähmig + Ter Braak wettelijk verplicht is; bijvoorbeeld naar aanleiding van wezenlijke wijzigingen in de kenmerken van de ten behoeve van de klant afgesloten financiële producten.

## **Artikel 7 Externe kosten**

Door derde(n) gemaakte kosten voor bijvoorbeeld taxatie of het stellen van een bankgarantie zullen door derde(n) rechtstreeks bij de klant in rekening worden gebracht. Deze kosten maken geen deel uit van de fee vergoeding die Jähmig + Ter Braak bij de klant in rekening brengt.

## **Artikel 8 Overmacht**

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

## **Artikel 9 Rechtskeuze**

Op alle vorderingen is Nederlands recht van toepassing. Alleen de Nederlandse rechter is bevoegd kennis te vernemen van geschillen tussen Jähmig + Ter Braak en haar contractspartij. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank te Almelo.