

# Dienstverleningsdocument



***Wij stellen ons graag aan u voor:***



***De heer G.K. Wassenaar***  
***Directeur, DSI senior financieel adviseur***



***Laura Rook***  
***Adviseur Hypotheken, Vermogen, Schadeverzekeringen Particulier***



***Alain Dion Wassenaar***  
***DSI Beleggingsadviseur, Adviseur Vermogen, Pensioen, Schadeverzekeringen Particulier***

## **Inleiding**

Dit “Servicedocument” wordt u aangeboden door het team van Noordstad Groep B.V. te Den Helder. Door middel van dit document willen wij ons graag aan u voorstellen en informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

U oriënteert zich op de mogelijkheden van een hypothecaire geldlening en of vermogensbeheer. Onze dienstverlening kan bestaan uit advies, ondersteuning en bemiddeling maar wij kunnen u ook ondersteunen in de contacten met financiële instellingen. In dit document informeren wij u over de wijze waarop wij in het algemeen onze werkzaamheden uitvoeren. Uiteraard kan deze werkwijze in overleg worden aangepast naar uw specifieke wensen.

## **Wie zijn wij?**

Noordstad Groep B.V. (hierna te noemen: Noordstad) biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, beleggen, financiële planning, consumptief krediet en sparen. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Ons bedrijf en de medewerkers van ons bedrijf zijn aangesloten bij Autoriteit Financiële Markten (AFM en Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)).



**Onze dienstverlening samengevat in vijf stappen**

U heeft een grote keuze in financiële producten, bedoeld voor hypothecaire zekerheid, vermogensbeheer, verzekeren en sparen. Voor u is het zeer belangrijk dat u de producten kiest die nu, maar ook in de toekomst, passen bij 'uw specifieke situatie'.

Onze taak is u te helpen die producten te kiezen die goed aansluiten bij uw individuele situatie. Om u daarin te kunnen adviseren en te bemiddelen, volgen wij standaard een procedure die bestaat uit vijf stappen:

**Stap 1, inventariseren**

*Wij beginnen ons advies met uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Daarbij bespreken wij bijvoorbeeld uw wensen ten aanzien van uw financiële situatie. Ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen. In dit stadium krijgt u onze dienstverleningsdocument overhandigd.*

**Stap 2, analyseren**

*Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen, de huidige situatie en in de toekomst gaan wij deze gegevens analyseren. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van mogelijke producten die passen bij uw situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.*

**Stap 3, advies**

*Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welke producten, bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel het beste passen bij uw wensen en mogelijkheden.*

**Stap 4, bemiddeling**

*Indien u het wenst kunnen wij namens u alle contacten met de gekozen financiële instelling verzorgen. Hiermee waarborgen we dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze door de maatschappij wordt uitgevoerd. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.*

**Stap 5, nazorg**

*Indien u het wenst kunnen wij u, nadat we een overeenkomst hebben gesloten, blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen bij ons terecht en in overleg zullen wij u uitnodigen voor een onderhoudsgesprek. In dit onderhoudsgesprek zullen wij samen met u bekijken of het financiële plan nog steeds past in uw huidige situatie. Deze situatie kan immers in de loop der tijden anders worden dan wij kunnen voorzien.*



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

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en gemaakte afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren. Het gaat hierbij over alle zaken die in het kader van het verkrijgen van een hypotheek en/of vermogensopbouw van belang kunnen zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of uw samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), maar ook om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

### **Betalingen voor al uw financiële producten**

GROEP

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten financieel product verschuldigd bent aan de maatschappij, dient u rechtstreeks aan hen te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Wij raden u aan de 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 een maatschappij wanneer het gaat om een hypotheek of een verpand product aan een hypotheek.

### Vergoeding financiële producten

Als kantoor maken wij kosten. Denkt u maar aan salaris, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden met u verrekend door middel van een directe vergoeding, onze bemiddelingskosten. Voor elke vorm van dienstverlening, behalve Vermogen, hebben wij een bedrag voor de bemiddelingskosten vastgesteld. Voor dit bedrag verrichten wij alle werkzaamheden die bij die gewenste dienst horen.

| productsoort                                                                                                                                                                                               | Aard van onze dienst                             | Kosten bemiddeling         | Indicatie aantal uren          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| Nieuwe hypotheek in loondienst (incl. eventuele bijbehorende zaken als overlijdensrisicoverzekering, AO, WW etc.)<br><br>Indien een aanvraag in een vergevorderd stadium onverhoopt niet doorgaat          | Oriëntatie<br>Adviseren<br>Bemiddeling<br>Nazorg | € 3.495,--<br><br>€ 795,-- | Minimaal 24<br><br>Maximaal 47 |
| Nieuwe hypotheek zelfstandig ondernemer (incl. eventuele bijbehorende zaken als overlijdensrisicoverzekering, AO, WW etc.)<br><br>Indien een aanvraag in een vergevorderd stadium onverhoopt niet doorgaat | Oriëntatie<br>Adviseren<br>Bemiddeling<br>Nazorg | € 3.995,--<br><br>€ 795,-- | Minimaal 24<br><br>Maximaal 47 |
| Doorstromer inclusief overbrugging                                                                                                                                                                         | Oriëntatie<br>Adviseren<br>Bemiddeling<br>Nazorg | € 3.795,--                 | Minimaal 24<br><br>Maximaal 47 |
| 2 <sup>e</sup> Hypotheek of verhoging                                                                                                                                                                      | Oriëntatie<br>Adviseren<br>Bemiddeling<br>Nazorg | € 3.250,--                 | Minimaal 12<br><br>Maximaal 24 |
| Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid                                                                                                                                                                      | Oriëntatie<br>Adviseren<br>Bemiddeling<br>Nazorg | € 3.250,--                 | Minimaal 12<br><br>Maximaal 24 |
| Wijziging bestaande hypotheek; aflosvorm, looptijd en/of rente bij bestaande hypotheek                                                                                                                     | Oriëntatie<br>Adviseren<br>Bemiddeling<br>Nazorg | € 2.195,--                 | Minimaal 10<br><br>Maximaal 20 |
| Wijziging risicoverzekering met of zonder verpanding<br>Rentemiddeling                                                                                                                                     | Oriëntatie<br>Adviseren<br>Bemiddeling<br>Nazorg | € 350,--                   | Minimaal 2<br><br>Maximaal 4   |
| Losse verzekering (overlijdensrisicoverzekering, AO, WW etc.)                                                                                                                                              | Oriëntatie<br>Adviseren<br>Bemiddeling<br>Nazorg | € 350,--                   | Minimaal 2<br><br>Maximaal 4   |
| Beëindigen bestaande verzekering of beleggingsrekening                                                                                                                                                     | Oriëntatie<br>Adviseren<br>Bemiddeling<br>Nazorg | € 125,--                   | Minimaal 1<br><br>Maximaal 3   |

*Alleen bij Vermogen werken wij met een Overeenkomst Beleggen en is onze beloning gebaseerd op een staffel welke bij uw eerste afspraak met u zal worden besproken.*

**Wettelijke verplichtingen**

Ons kantoor heeft volgens de Wet financiële dienstverlening een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer AFM 12010053, voor het uitoefenen van ons bedrijf. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens (Wet bescherming Persoonsgegevens).



### **Beëindiging van de relatie**

Indien u geen Overeenkomst Beleggen heeft dan heeft u het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de 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.

Een Overeenkomst Beleggen gaat u aan voor een periode van tenminste 1 jaar, waarna deze automatisch wordt verlengd. Indien u deze wenst te beëindigen dan dient u dat schriftelijk te verzoeken en een opzegtermijn in acht te nemen van 2 maanden, waarbij u aangeeft wat u wilt doen met de lopende beleggingsrekeningen. Voor de afwikkeling hiervan berekent Noordstad Hypotheken een vergoeding van € 125,-- per rekening.

### **Klachtenregeling**

Bent u ontevreden over onze dienstverlening? Dan kunt u overwegen een klacht in te dienen. Meld dit dan direct bij ons zodat we samen tot een oplossing kunnen komen. Dit kan telefonisch maar ook persoonlijk, via een brief of een email. Na het indienen van een klacht zult u binnen 2 weken een reactie van ons ontvangen. Binnen 8 weken na het volledig indienen van eventueel benodigde stukken zal er een uitspraak volgen. Krijgt u binnen 8 weken geen uitspraak of krijgt u een reactie waar u niet tevreden mee bent? Dan kan het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) u misschien helpen. Het Kifid kan bemiddelen bij klachten. Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

**ALGEMENE VOORWAARDEN NOORDSTAD GROEP B.V.**

1. Noordstad Groep B.V. (hierna te noemen: Noordstad) is een naar Nederlands recht opgerichte besloten vennootschap gericht op het verlenen van bemiddeling bij het aangaan van financieringen in hypotheckair verband, het sluiten van assurantien en vermogensbeheer. Noordstad is in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ingeschreven onder dossiernummer 37077617.
2. Onder Opdrachtgever wordt verstaan de (rechts)persoon die alleen of gezamenlijk met een derde een opdracht verstrekt aan Noordstad.
3. Alle opdrachten van en werkzaamheden voor de Opdrachtgever worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door en namens Noordstad.
4. Noordstad is slechts gehouden tot (verdere) uitvoering van de opdracht, indien de Opdrachtgever alle door Noordstad verlangde gegevens en informatie, in de vorm en op de wijze door Noordstad gewenst, heeft verstrekt.
5. De Opdrachtgever is gehouden Noordstad (ongevraagd) te informeren omtrent alle feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de Opdracht door Noordstad.
6. De Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem verstrekt gegevens en informatie. Indien de door Opdrachtgever verschaft informatie niet tijdig is verstrekt, niet deugdelijk of volledig is, is Noordstad bevoegd haar verdere werkzaamheden voor de Opdrachtgever op te schorten, zonder dat zij daardoor jegens de Opdrachtgever schadelijk kan worden.
7. Noordstad bepaalt de inhoud en de wijze waarop haar werkzaamheden voor de Opdrachtgever worden vormgegeven. De belangen en de wensen van de Opdrachtgever worden daarbij zoveel mogelijk in acht genomen. Noordstad zal haar werkzaamheden naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren. Noordstad staat evenwel niet in voor het behalen van enig beoogd resultaat.
8. Termijnen waarbinnen de werkzaamheden van Noordstad voltooid dienen te zijn, zijn slechts fatale termijnen indien dat schriftelijk is overeengekomen. Noordstad is niet verantwoordelijk voor het bewaken van termijnen in overeenkomsten waarbij de Opdrachtgever partij is, zoals termijnen van ontbindende voorwaarden in koopovereenkomsten en/of of koop-/aanneemovereenkomsten.
9. De door financiële instellingen gedane offertes en aanbiedingen die door Noordstad aan de Opdrachtgever worden overhandigd zijn vrijblijvend en (altijd) onder nadrukkelijk voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling.
10. De Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan berekeningen die door Noordstad ten behoeve van de Opdrachtgever zijn vervaardigd, bijvoorbeeld berekeningen met betrekking tot de kosten van een bepaald financieel product en de doorwerking daarvan in de maandlasten van de Opdrachtgever, eventuele fiscale gevolgen, en de financiële gevolgen van onvoorziene omstandigheden zoals (bijvoorbeeld) arbeidsongeschiktheid of overlijden. Al deze berekeningen zijn voorlopig en indicatief en kunnen tussentijds wijzigen als gevolg van (bijvoorbeeld) wijzigingen in rentes en /of premies en/of gewijzigde fiscale wetgeving.
11. Noordstad is verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid. De aansprakelijkheid van Noordstad is in beginsel verzekerd tot een maximaal bedrag van € 1.000.000,00. Iedere aansprakelijkheid van Noordstad is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de terzake toepasselijke beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Noordstad wordt uitbetaald. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de beroepsaansprakelijkheidsverzekering plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid van Noordstad beperkt tot € 30.000,00.
12. Iedere aanspraak van de Opdrachtgever jegens Noordstad vervalt door verloop van dertien maanden na de dag waarop de Opdrachtgever de tekortkoming of de fout van Noordstad heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken.
13. Op de rechtsverhouding tussen Noordstad en de opdrachtgever is het Nederlandse recht van toepassing.
14. Alle geschillen naar aanleiding van de totstandkoming van de opdracht en/of de uitvoering van de werkzaamheden door Noordstad opdracht zullen, voorzover de geschillen niet minnelijk kunnen worden opgelost, met uitsluiting van andere rechtbanken voorgelegd, behandeld en beslist worden door de bevoegde sector van de rechtbank te Alkmaar.

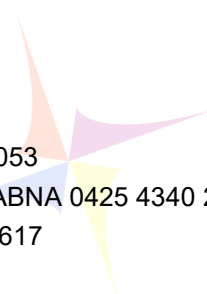
**Hoe kunt u ons bereiken?**

Bezoekadres : Julianaplein 122, 1781 HE Den Helder  
Postadres : Postbus 446, 1780 AK te Den Helder  
Telefoon : 0223 – 611 000  
Email : [info@noordstadgroep.nl](mailto:info@noordstadgroep.nl)  
Internetadres : [www.noordstadgroep.nl](http://www.noordstadgroep.nl)

**Onze openingstijden zijn:**

Maandag 09.00 – 17.00 uur  
Dinsdag 09.00 – 17.00 uur  
Woensdag 09.00 – 17.00 uur  
Donderdag 09.00 – 17.00 uur  
Vrijdag 09.00 – 16.30 uur

AFM 12010053  
IBAN NL86ABNA 0425 4340 28  
KVK 370.77617



**Noordstad**  
GROEP