

## Dienstenwijzer Goemans Makelaars in Assurantiën

---

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

### Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens:

Goemans Makelaars in Assurantiën  
Laan van Meerdervoort 783  
2564 AG 's-Gravenhage

[070 - 325 04 00](tel:070-3250400)

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

Wij bezoeken u graag bij u thuis of op uw bedrijf. Daarvoor maken we dan een afspraak wanneer het u schikt. U bent ook van harte welkom op ons kantoor. Op werkdagen zijn de openingstijden van 9.00 tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

### Kamer van Koophandel

Goemans Makelaars in Assurantiën is een handelsnaam van Mooijman Assurantiebedrijf B.V. in Voorburg. In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 27077716.

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd als aangesloten instelling van Waerdenburgh B.V. met nummer 12012008. Waerdenburgh B.V. heeft KvK-nummer 30180122.

Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

De AFM heeft ons een vergunning gegeven op het gebied van advies en bemiddeling voor:

- Betaalrekeningen
- Consumptief krediet
- Elektronisch geld

- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekeringen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Spaarrekeningen
- Vermogensproducten
- Zorgverzekeringen

## Onze dienstverlening

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Het inventariseren van uw wensen.
- Uitleg geven over onze werkwijze en beloning.
- Het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden.
- Het analyseren van de risico's, uw mogelijkheden en de beschikbare financiële middelen.
- U laten oriënteren op en adviseren over passende mogelijkheden.
- De overeenkomst tot stand brengen (bemiddelen).
- Controleren of de afgesloten financiële producten juist worden afgegeven door de aanbieder (bank of verzekeraar).
- U informeren over relevante wijzigingen in afgesloten financiële producten.

## Vrij in advisering

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

## Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van een groot deel van markt. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

## Samenwerking met KHB Assuradeuren

Wij hebben een samenwerking met KHB Assuradeuren ([www.khbassuradeuren.nl](http://www.khbassuradeuren.nl)). KHB Assuradeuren is een gevolmachtigd agent. Een gevolmachtigd agent is een professionele financiële dienstverlener die de bevoegdheid ('volmacht') heeft om namens één of meerdere aanbieders

rechtstreeks op te treden. KHB Assuradeuren is gevolmachtigd agent van een groot aantal bekende verzekeringsmaatschappijen. Een gevolmachtigd agent doet bijna alles wat een verzekeraar ook doet. Bijna, want hij draagt geen financiële risico's. Dat is wettelijk zo geregeld. Een gevolmachtigd agent heeft een eigen vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). KHB Assuradeuren V.o.f. is ingeschreven bij de AFM onder nummer 12012008.

We zijn niet verplicht om financiële producten onder te brengen bij de partijen waarvan KHB Assuradeuren een volmacht heeft. Wel zullen we in beginsel kiezen voor een volmachtproduct als dat voor u passend is, omdat we de dienstverlening aan u dan helemaal in eigen hand hebben.

De assurantiebedrijven waarmee KHB Assuradeuren samenwerkt, kennen voor het grootste deel dezelfde eigenaar als ook KHB Assuradeuren. Hieruit zou een conflicterend belang kunnen voortkomen. Mocht hieruit een conflicterend belang voortkomen, dan beslist de feitelijk leider van KHB Assuradeuren over de afhandeling daarvan. Mogelijk voert hij met de betreffende verzekeringsmaatschappij overleg om tot een goede afweging te komen. Ook kan hij er voor kiezen een onafhankelijke deskundige in te roepen om een oordeel te geven.

U betaalt KHB Assuradeuren niet extra voor haar diensten. Gevolmachtigd agenten nemen verzekeraars en banken veel werk uit handen. Daarvoor ontvangen zij van deze partijen een aparte vergoeding. Deze aparte vergoeding is alleen bestemd voor de volmachtwerkzaamheden. U betaalt niets extra's.

## Deskundigheid

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast hun vaak jarenlange praktijkervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn onze medewerkers in het bezit van de algemene verzekeringsdiploma's alsmede relevante diploma's op het gebied waarop zij adviseren. Deze kennis wordt up-to-date (permanent actueel) gehouden.

## Beloning

De kosten van onze dienstverlening worden op verschillende wijzen vergoed.

Voor de volgende producten ontvangen wij provisie van de bank of verzekeraar waar het betreffend product wordt ondergebracht:

- Schadeverzekeringen: 1-25 % van de jaarlijkse premie.
- Consumptieve kredieten: bandbreedte 0,1 ‰ – 2 ‰ van het uitstaande saldo per maand.
- Collectieve inkomensverzekeringen: 7,5 – 12,5 % van de jaarlijkse premie.
- Zorgverzekeringen: tussen de € 10,- en € 50,- per jaar.

Vanaf 1 januari 2013 geldt er voor complexe producten een algeheel provisieverbod. Omdat wij dus geen provisie ontvangen van de aanbieders van deze producten, spreken wij met u af dat u onze kosten voor advies en bemiddeling rechtstreeks betaalt. In de meeste gevallen zal dat tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product lager is dan voor het provisieverbod het geval was. De provisie was immers onderdeel van de premie of rente.

Als financieel dienstverlener zijn wij verplicht om een vergelijkingskaart te verstrekken voor producten die onder het provisieverbod vallen. Dit document heeft een vast format en is beschikbaar via onze website. Er is een vergelijkingskaart voor:

- Hypotheekaanvraag.
- Risico's afdekken (denk aan overlijdensrisicoverzekeringen of arbeidsongeschiktheidsverzekeringen of uitvaartverzekeringen).
- Vermogensopbouw (denk aan kapitaalverzekeringen, lijfrenteverzekeringen of –rekeningen, beleggingsproducten etc.).

In de vergelijkingskaarten leggen we uit wat onze werkwijze voor het specifieke product is en wat de gemiddelde kosten zijn die wij daarvoor in rekening brengen.

Meestal wordt per dienst een vast bedrag in rekening gebracht, de zogenaamde advies- en bemiddelingsfee. In de vergelijkingskaarten worden de gemiddelde prijzen genoemd van deze fee.

Voordat wij met ons werk voor u gaan beginnen, krijgt u van ons een exacte opgave van de kosten die wij in rekening brengen.

Daarnaast is het ook mogelijk een uurtarief met ons af te spreken. Onze uurtarieven zijn als volgt:

- Senior adviseur: € 150,- (€ 181,50 incl. 21 % BTW).
- Adviseur: € 125,- (€ 163,35 incl. 21 % BTW).
- Administratieve ondersteuning: € 80,- (€ 96,80 incl. 21% BTW).

## **Wij vragen ook iets van u**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

### **Juiste en volledige informatieverstrekking**

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had.

### Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

### Uw privacy

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling zullen wij gegevens van u vragen, verwerken en opslaan. Wij houden ons daarbij aan de regels in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG). Daarvoor hebben wij een [privacyverklaring](#) opgesteld.

Indien u een klacht heeft over de behandeling van uw privacy gevoelige gegevens, dan kunt u zich wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens. Kijk op hun website (<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/gebruik-uw-privacyrechten/klacht-melden-bij-de-ap>) voor meer informatie over het melden van klachten.

### Als u een klacht over ons heeft

Vanzelfsprekend streven wij ernaar om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over bijvoorbeeld onze diensten of dienstverlening. In dat geval vernemen wij dat graag van u. Wij stellen alles in het werk om uw klacht goed af te handelen.

In eerste instantie proberen wij om samen met u tot een oplossing van uw klacht te komen. Mocht u het uiteindelijk niet eens zijn met de behandeling van uw klacht door onze medewerker(s), dan kunt u zich binnen 30 kalenderdagen na dagtekening van de voorgestelde oplossing, schriftelijk richten tot de directie van Goemans Makelaars in Assurantiën. De directie streeft ernaar om binnen 14 dagen haar definitieve standpunt aan u mede te delen. Indien dit niet mogelijk is – bijvoorbeeld omdat nader onderzoek nodig is – dan zullen wij dat eveneens binnen 14 dagen aan u laten weten.

Uw schriftelijke klacht kunt u sturen naar:

Goemans Makelaars in Assurantiën  
T.a.v. de directie  
Postbus 174  
2270 AD Voorburg

#### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

Indien u het niet eens bent met het definitieve standpunt van de directie, kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is hét onafhankelijke loket voor het beslechten van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners. U kunt bij deze instantie binnen drie maanden na dagtekening van de brief van de directie een klacht indienen.

Op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) vindt u meer informatie over de voorwaarden voor het indienen van een klacht bij het KiFiD.

Goemans Makelaars in Assurantiën is bij het KiFiD bekend onder het aansluitnummer van het moederbedrijf van Goemans Makelaars in Assurantiën, Waerdenburgh B.V. Het aansluitnummer daarvan bij KiFiD is 300.008109.

Vanzelfsprekend kunt u zich ook altijd wenden tot de burgerlijke rechter.

Zie ook de consumenteninformatie "[Klacht melden](#)" van de AFM.