



Hoffinass & Limburg Financieel Advies

Uw persoonlijke financiële dienstverlener

Verzekeringen
Hypotheken
Pensioenen
Financiële adviezen

DIENTENWIJZER EN KLACHTENPROCEDURE

Wie wij zijn, wat wij doen, hoe wij worden beloond en waar u terecht kunt

Versie

juli 2026

Van toepassing op

financiële dienstverlening aan consumenten en, voor zover passend, zakelijke opdrachtgevers

Belangrijk. Deze dienstenwijzer geeft algemene informatie. Uw opdrachtbevestiging, offerte en de officiële vergelijkingskaart leggen de dienstverlening en kosten voor uw concrete opdracht vast.

1. Wie zijn wij?

Hoffinass & Limburg Financieel Advies is de gezamenlijke presentatie van Van den Hoff Holding B.V., vergunninghouder (KvK 13039784), en de aangesloten instellingen Hoffinass B.V. (KvK 12040957) en Limburg Financieel Advies B.V. (KvK 56880650).

Registratie	Gegevens
Vergunninghouder	Van den Hoff Holding B.V., KvK 13039784
Aangesloten instellingen	Hoffinass B.V., KvK 12040957; Limburg Financieel Advies B.V., KvK 56880650
AFM	Vergunningnummer 12041503
Kifid	Aansluitnummer 300.015209
Contact	Postbus 1097, 5602 BB Eindhoven 046-4490135 info@hoffinass.nl www.hoffinass.nl

2. Onze dienstverlening

Op basis van de actuele vergunning adviseren en bemiddelen wij, afhankelijk van uw opdracht, onder meer op het gebied van:

- hypothecair en consumptief krediet;
- schadeverzekeringen voor particulieren en ondernemingen;
- inkomens-, zorg- en andere risicoverzekeringen;
- spaarrekeningen en oplossingen voor vermogen;
- betaalrekeningen en elektronisch geld, voor zover passend binnen onze dienstverlening.

Welke onderdelen wij daadwerkelijk uitvoeren, staat in uw opdrachtbevestiging of offerte. Voor producten waarvoor wij geen vergunning of expertise hebben, verwijzen wij zo nodig naar een specialist.

3. Advies en vergelijking

Bij advies inventariseren wij uw situatie, doelstellingen, kennis, ervaring en relevante risico's. Vervolgens vergelijken wij passende mogelijkheden binnen het aanbod waarover wij kunnen adviseren en waarin wij kunnen bemiddelen.

Of een advies volgens de wettelijke vergelijkingskaart als onafhankelijk geldt, blijkt uit de actuele officiële vergelijkingskaart voor het betreffende product. De vergelijking omvat niet automatisch iedere aanbieder of ieder product op de markt.

4. Vergelijkingskaart

Voor producten onder het provisieverbod ontvangt u vóór het advies de wettelijk voorgeschreven vergelijkingskaart. Daarin staat onder meer welke diensten wij bieden, hoe breed wij vergelijken, wat gemiddelde klanten betalen en welke dienstverlening na het afsluiten beschikbaar is.

De bedragen op de vergelijkingskaart zijn gemiddelde prijzen. Het concrete honorarium staat in uw opdrachtbevestiging en kan daarvan afwijken.

5. Kosten en beloning

Dienst	Beloning
Hypotheekadvies en bemiddeling	Vast honorarium € 2.450. Starterskorting € 200 per kwalificerende aanvrager, maximaal € 400 per dossier, wanneer dit in de opdrachtbevestiging is overeengekomen.
Voortijdig beëindigd hypotheektraject	Werkelijk verrichte uren tegen € 120 per uur, tot maximaal € 2.450 voor eigen werkzaamheden, conform de opdrachtbevestiging.
Overige producten onder het provisieverbod	Rechtstreekse vergoeding door de klant volgens offerte of opdrachtbevestiging.
Schade- en zorgverzekeringen	Doorgaans provisie van de verzekeraar of een afzonderlijk afgesproken tarief. Wij geven op verzoek of wanneer wettelijk vereist informatie over aard en hoogte van de beloning.
Aanvullend advies of onderhoud	Vooraf afgesproken vast bedrag of uurtarief.

Kosten van derden, zoals taxatie, notaris, NHG, keuring, bankgarantie of specialistisch advies, zijn niet inbegrepen tenzij schriftelijk anders is vermeld.

6. Wat verwachten wij van u?

- verstrek volledige, juiste, leesbare en actuele informatie;
- meld wijzigingen in uw persoonlijke of financiële situatie onmiddellijk;
- lees en controleer ontvangen documenten en meld fouten direct;
- lever stukken tijdig aan en bewaak samen met ons belangrijke termijnen;
- betaal premies, facturen en andere verschuldigde bedragen tijdig;
- gebruik voor gevoelige documenten bij voorkeur het beveiligde klantportaal.

7. Wat kunt u na het afsluiten verwachten?

Wij verrichten de beheer- en zorgwerkzaamheden die passen bij onze rol als bemiddelaar en de productrelatie. Een volledige periodieke herbeoordeling of nieuw advies is niet automatisch inbegrepen. Neem bij wijzigingen in inkomen, gezin, wonen, onderneming, gezondheid, pensioen of vermogen zelf contact met ons op.

8. Privacy en voorwaarden

De privacyverklaring beschrijft hoe wij persoonsgegevens verwerken. De algemene voorwaarden regelen onder meer uitvoering, betaling, aansprakelijkheid en beëindiging. U ontvangt deze documenten vóór of bij het aangaan van de opdracht.

9. Interne klachtenprocedure

Wij willen een klacht zorgvuldig, begrijpelijk en binnen een redelijke termijn oplossen. Aan het indienen van een klacht zijn bij ons geen kosten verbonden.

1. Dien de klacht schriftelijk in via info@hoffinass.nl of Postbus 1097, 5602 BB Eindhoven. Vermeld uw naam, contactgegevens, dossier- of polisnummer, wat er is gebeurd, wanneer dit gebeurde en welke oplossing u wenst. Voeg relevante stukken toe.
2. Wij bevestigen de ontvangst in beginsel binnen vijf werkdagen en vermelden wie de klacht behandelt. Als informatie ontbreekt, vragen wij die gericht op.
3. De klacht wordt waar mogelijk behandeld door iemand die niet rechtstreeks bij de bestreden handeling betrokken was. Bij een klein kantoor kan daarvan gemotiveerd worden afgeweken; dan wordt extra aandacht besteed aan een objectieve beoordeling.
4. Wij onderzoeken het dossier, kunnen u en betrokken medewerkers om uitleg vragen en houden u op de hoogte wanneer meer tijd nodig is.
5. U ontvangt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen acht weken na ontvangst ons schriftelijke definitieve standpunt, tenzij een bijzondere omstandigheid dit onmogelijk maakt. In dat geval leggen wij uit waarom en wanneer u wel een reactie ontvangt.
6. In het definitieve standpunt staan de beoordeling, de eventuele oplossing en de mogelijkheid om de klacht aan Kifid of de rechter voor te leggen.

Wij registreren klachten en gebruiken de uitkomsten om onze dienstverlening en procedures te verbeteren. Klachtgegevens worden vertrouwelijk behandeld en niet langer bewaard dan noodzakelijk of wettelijk vereist.

10. Kifid en de rechter

Bent u een consument en bent u niet tevreden met ons definitieve standpunt, of heeft u na acht weken nog geen definitief standpunt ontvangen, dan kunt u de klacht voorleggen aan Kifid als Kifid bevoegd is.

Let op de indieningstermijn van Kifid. In ons definitieve standpunt wijzen wij u op de dan geldende termijn en verdere voorwaarden.

Route	Contact
Kifid	www.kifid.nl Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
Rechter	De bevoegde Nederlandse rechter. U behoudt steeds de mogelijkheid juridisch advies in te winnen.
Privacyklacht	www.autoriteitpersoonsgegevens.nl