



Leningsvoorwaarden Woonboot Hypotheek

september 2023

Niets uit dit werk mag worden veeelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, daaronder mede begrepen gehele of gedeeltelijke bewerking van het werk, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Orange Credit Hypotheken B.V.
© Orange Credit 2023

Inhoud

| | |
|---|----|
| Leningsvoorwaarden Woonboot Hypotheek..... | 3 |
| 1. Inleiding..... | 3 |
| 2. Begrippen..... | 4 |
| 3. Zo werkt uw Woonboot Hypotheek..... | 6 |
| 4. Het aanvragen van uw Woonboot Hypotheek..... | 9 |
| 5. Hoe u betaalt..... | 10 |
| 6. Overbruggingslening..... | 11 |
| 7. Een bouwdepot..... | 12 |
| 8. Eerder aflossen of meer lenen..... | 14 |
| 9. De rente en de rentevast-periode..... | 17 |
| 10. Hypotheekvormen..... | 20 |
| 11. Overige informatie..... | 22 |

Leningsvoorwaarden Woonboot Hypotheek

1. Inleiding

We zijn er voor u

Bij Orange Credit Hypotheken B.V. zien wij een hypotheek als méér dan een lening. Daarom bieden wij u graag gemak, rust en zekerheid. De hele looptijd lang:

- We verlagen automatisch uw rente als u voldoende aflost.
- U kunt extra aflossen met eigen geld. Onbeperkt en zonder kosten.
- Zodra u de Woonboot Hypotheek heeft afgesloten, staat er een team mensen voor u klaar. Mensen die naar u luisteren en met u meedenken.

Deze voorwaarden horen bij uw Woonboot Hypotheek

Als u ons Renteaanbod en het Hypotheekaanbod ondertekent, gaat u akkoord met deze voorwaarden. Lees deze voorwaarden dus goed door. Ze vertellen u precies hoe uw hypotheek in elkaar zit. Bijvoorbeeld wat er gebeurt als uw rentevast-periode afloopt. Of wat u moet doen als er iets verandert in uw thuissituatie.

Wilt u meer weten?

Kijk op onze website www.orangecredit.nl of bel ons op 085 – 820 0080. Voor advies kunt u terecht bij een onafhankelijk adviseur. Op onze website treft u een overzicht aan van de adviseurs die samenwerken met Orange Credit Hypotheken B.V..

Met vriendelijke groeten,

Orange Credit Hypotheken B.V.

2. Begrippen

U

U bent degene die ons hypotheekrecht geeft en/of geld bij ons leent. Met 'u' bedoelen we vaak ook uw partner. Uw partner is de persoon die het Renteaanbod, het Hypotheekaanbod en de akte voor de hypotheek en/of de lening ook ondertekent.

Wij

Wij zijn Orange Credit Hypotheken B.V.. In hoofdstuk 11 'Overige Informatie' van deze leningsvoorwaarden leest u meer over ons onder het kopje 'Orange Credit Hypotheken: wat doen wij en wie zijn wij?'.

Actuele rente

Actuele rentes zijn de rentes die wij op een bepaalde dag gebruiken. Er zijn altijd verschillende actuele rentes. Een actuele rente hoort bij:

- een bepaalde rentevast-periode
- een bepaald risico voor ons (risico-opslag)
- een bepaalde manier van aflossing

Hypotheek

Hypotheekrecht geeft ons recht op het geld dat de verkoop van uw woonboot (en ligplaats) oplevert. Wij hebben dat recht als u schuld bij ons heeft. Wij hebben daarbij voorrang op anderen bij wie u schulden heeft. Als u niet meer voldoet aan uw verplichtingen dan mogen wij uw woonboot verkopen.

Een hypotheek wordt ingeschreven bij het kadaster. Dat verzorgt de notaris na het passeren van de hypotheek. Daarvoor dient uw woonboot over een brandmerk met een uniek identificatienummer (ook wel microdots genoemd) te beschikken. Uw woonboot wordt in het scheepsregister ingeschreven onder dit brandmerk. Er kan dus pas gepasseerd worden voor de hypotheek als uw (nieuw te bouwen) woonboot over een brandmerk beschikt. Ook op de ligplaats wordt een hypotheek gevestigd indien deze in uw eigendom is of indien hier een erfpachtrecht / gebruiksrecht op rust.

Pandrecht

Pandrecht geeft ons recht op het geld dat de verkoop van het verpande goed oplevert. Wij hebben dat recht als u schuld bij ons heeft. Als u niet meer voldoet aan uw verplichtingen mogen wij het goed dat aan ons verpand is verkopen. Het pandrecht is opgenomen in de hypotheekakte.

Lening

Met lening bedoelen we het totale bedrag dat u leent.

Leningdeel

Met leningdeel bedoelen we een deel van uw lening als uw lening uit meerdere delen bestaat.

Looptijd

Looptijd is de periode waarin u de lening aan ons moet terugbetalen.

De minimale looptijd is 5 jaar en de maximale looptijd 30 jaar. Wanneer u de rente meeneemt als u gaat verhuizen worden leningdelen met een resterende looptijd van minder dan 5 jaar wel geaccepteerd.

Indien er sprake is van een aanwijzing dat de vergunning voor de ligplaats van uw woonboot korter dan 30 jaar loopt, wordt de maximale looptijd voor het deel van de lening dat betrekking heeft op de ligplaats beperkt tot 20 jaar. Deze beperking is niet van toepassing indien het

aannemelijk is dat de looptijd van de vergunning aan het einde van de looptijd wordt verlengd. Deze aannemelijkheid kan onder andere worden verkregen door een verklaring van de taxateur in het taxatierapport, een bevestiging van de uitgevende overheidsinstantie of via de HABITAT ligplaatscheck.

Marktwaarde

De marktwaarde is de waarde van uw woonboot en van uw ligplaats. De marktwaarde wordt altijd bepaald door een deskundig taxateur. Ook indien er sprake is van een nieuw te bouwen woonboot. Een lijst met taxateurs die voor Orange Credit mogen taxeren vindt u op www.orangecredit.nl/woonboten-leningsvoorwaarden.

Risicoklasse en risico-opslag

In de rente van uw lening kan een risico-opslag zitten. Dat is afhankelijk van:

- de verhouding tussen het bedrag van uw lening en de marktwaarde van uw woonboot: op basis van deze verhouding valt uw lening in een bepaalde risicoklasse, waarbij per risicoklasse een bepaalde risico-opslag geldt.
- het materiaal waarvan het casco van uw woonboot is gemaakt: indien er sprake is van een stalen casco geldt er een risico-opslag.
- de duur en type van uw inkomen: wanneer u zelfstandig ondernemer bent die minder dan 3 jaar zelfstandig is of wanneer uw zelfstandig inkomen wordt bepaald op de 1-2-3 methode, geldt er een risico-opslag. De 1-2-3 methode houdt in dat het inkomen van het laatste jaar 3 keer meetelt en de jaren ervoor respectievelijk 2 en 1 keer.
- het toegenomen risico in geval van verhuur of verpachten van uw woonboot: het is niet toegestaan uw woonboot te verhuren of verpachten. In dat geval mogen wij de rente op uw hypotheek verhogen met een opslag. Deze opslag laat zien wat het toegenomen risico op de geldlening is.

Rentevast-periode

De rentevast-periode is een periode waarvoor we een vaste rente met u afspreken. Tijdens deze periode verandert de rente in beginsel niet.

Renteaanbod

Een Renteaanbod is een voorlopige aanbieding voor een lening. Door het ondertekenen van het Renteaanbod geeft u aan dat u een Hypotheekaanbod wenst te ontvangen. In het Renteaanbod staat onder meer:

- het bedrag van de lening
- hoe u de lening aflost
- de rente die wij u aanbieden
- welke informatie wij nodig hebben voor een Hypotheekaanbod
- welke voorwaarden er gelden

Hypotheekaanbod

Een Hypotheekaanbod is een aanbieding voor een lening. Als u het Hypotheekaanbod ondertekent, maakt u gebruik van deze aanbieding en komt er tussen u en ons een Hypotheekovereenkomst tot stand. In het Hypotheekaanbod staat onder meer:

- het bedrag van de lening
- hoe u de lening aflost
- de rente die wij u aanbieden
- welke voorwaarden er gelden

Hypotheekovereenkomst

Een Hypotheekovereenkomst is een door u ondertekend Hypotheekaanbod. Daarin spreken wij af dat u geld van ons leent. Dat geld moet u, met rente en kosten, aan ons terugbetalen. Dit terugbetalen wordt ook wel aflossen genoemd. Als zekerheid voor de terugbetaling wordt er een hypotheek gevestigd op uw woonboot (en ligplaats).

3. Zo werkt uw Woonboot Hypotheek

1. Mag u de woonboot verhuren?

Nee, u moet zelf in de woonboot wonen.

- U mag de woonboot (of een deel ervan) niet verhuren. Ook niet kortstondig of tijdelijk.
- U mag de woonboot niet aan anderen in gebruik geven.

2. Wat gebeurt er als u de woonboot verhuurt of verpacht?

Als u de woonboot toch verhuurt of verpacht, ondanks dat dat niet is toegestaan, mogen wij de rente op uw hypotheek verhogen met een opslag. Deze opslag laat zien wat het toegenomen risico op de geldlening is. Ook kunnen wij u verplichten de lening geheel of gedeeltelijk af te lossen.

3. Mag u de woonboot verplaatsen?

Ja, maar alleen in specifieke gevallen:

- Als dit noodzakelijk is voor het plegen van onderhoud aan de woonboot.
- Als dit noodzakelijk is voor een inspectie of keuring van de woonboot.
- Als u van ligplaats wijzigt en deze wijziging vooraf is goedgekeurd door Orange Credit.

4. Wat gebeurt er als u de woonboot verplaatst in andere gevallen dan hierboven genoemd?

Dan wordt de lening direct opeisbaar. U moet dan de lening direct en in zijn geheel aan ons terugbetalen. Doet u dit niet, dan kunnen wij ons op het recht van hypotheek beroepen.

5. Zijn er nog meer specifieke eisen / voorwaarden die aan een woonboot worden gesteld?

- Uw woonboot dient aangesloten te zijn op door de gemeente erkende veilige netwerken voor elektriciteit, gas en water.
- Als sprake is van een ligplaatsvergunning, dient u er alles aan te doen om deze in stand te houden. Denk hierbij aan het tijdig verlengen van de vergunning en het opvolgen van instructies van de gemeente of ander (semi)overheidsorgaan ten aanzien van uw woonboot en/of ligplaats.
- Indien uw woonboot niet door de keuring voor uw woonbootverzekering komt, moet u dit meteen bij ons melden en dient u de gebreken onmiddellijk te (laten) herstellen zodat uw woonboot wel door de keuring komt.

6. Betaalt u kosten voor het afsluiten van een hypotheek?

Ja, u betaalt kosten voor het afsluiten van de hypotheek.

U betaalt kosten voor advies en bemiddeling aan uw adviseur. Overige kosten die u maakt om de vereiste informatie en documenten aan ons aan te leveren (bijvoorbeeld kosten taxatie), zijn ook voor uw rekening. Dit geldt ook voor de notariskosten en de kosten om de hypotheek te vestigen en in te schrijven. Ook die kosten moet u betalen.

7. Betaalt u kosten als er iets verandert in uw hypotheek?

Wij mogen u kosten in rekening brengen als u iets wil veranderen.

U betaalt dan kosten voor onze administratie.

Kijk op www.orangecredit.nl/woonboten-leningsvoorwaarden voor onze actuele administratiekosten op het moment van de verandering van uw hypotheek.

8. Mogen wij onderzoeken of u schulden heeft?

Ja, we vragen bij Bureau Krediet Registratie (BKR) of u schulden heeft. En of u andere financiële verplichtingen heeft.

Dat doen wij bij iedereen die een hypotheek bij ons aanvraagt. We gaan ook na of u andere leningen op tijd heeft betaald. We gebruiken deze informatie alléén om te beslissen over uw hypotheek.

9. Mogen wij informatie geven aan Bureau Krediet Registratie (BKR)?

Ja, dat mogen wij.

Wij zijn aangesloten bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Wij zijn verplicht betaalachterstanden te melden bij BKR. Dit doen wij in elk geval bij 3 maanden achterstand. Ook doen wij dit bij het ontstaan van een restschuld na verkoop van de woonboot. Zo'n melding kan negatieve gevolgen hebben als u een andere hypotheek of lening wilt. Uw aanvraag van een andere hypotheek of lening kan bijvoorbeeld worden afgewezen.

BKR verwerkt de gegevens in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI). Andere instellingen en u kunnen deze gegevens inzien. Zo helpt BKR mee om krediet- en betaalrisico's te voorkomen of te beperken.

10. Moet u een verzekering nemen die geld uitkeert als u overlijdt?

Deze verzekering is niet verplicht.

Afhankelijk van uw situatie kan een overlijdensrisicoverzekering verstandig zijn. Uw adviseur vertelt u hier meer over. Het is niet mogelijk een verzekering aan ons te verpanden.

11. Moet u uw woonboot verzekeren?

Ja, een woonbootverzekering is verplicht.

- De woonbootverzekering moet een uitgebreide verzekering zijn die in ieder geval verzekert tegen de risico's van storm-, zink-, brand, blikseminslag- en ontploffingsschade.
- Het verzekerd bedrag moet steeds hoog genoeg zijn om uw woonboot opnieuw te laten bouwen.
- Het bedrag dat u verzekert moet dus stijgen volgens indexering.
- U moet de woonbootverzekering nemen bij een verzekeraar in Nederland.
- U moet de woonbootverzekering houden zolang u de lening nog niet helemaal heeft afgelost.
- U moet de premie voor de woonbootverzekering tijdig betalen.
- U bent verplicht de periodieke keuring die door de betreffende verzekeraar wordt geëist, altijd op tijd uit te laten voeren zodat de woonboot altijd voldoende is verzekerd.

12. Mogen wij deze voorwaarden van uw hypotheek veranderen?

Ja, dat mogen wij bij bepaalde veranderingen in uw hypotheek.

Wij mogen bijvoorbeeld nieuwe voorwaarden laten gelden als:

- u verhuist.
- u een groter bedrag leent.
- u de lening langer laat duren (langere looptijd).
- u voortaan op een andere manier gaat aflossen (andere hypotheekvorm).
- dat nodig of handig is om te voldoen aan de wet.

De nieuwe voorwaarden gelden vanaf dat moment voor de gehele lening.

13. Hoe houdt Orange Credit zich aan de Wwft?

Wij zijn voortdurend verplicht te voldoen aan regels om witwassen en het financieren van terrorisme tegen te gaan, bijvoorbeeld bij of krachtens de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme ("Wwft"). Ook moeten wij ons houden aan bepaalde sanctie wet- en regelgeving. Dit betekent dat wij u van tijd tot tijd om informatie kunnen vragen, waaronder informatie om eerder verstrekte informatie te verifiëren. Wij kunnen dergelijke informatie opslaan, kopiëren of anderszins verwerken. Ook controleren wij uw transacties. Wij kunnen uw (voorgenomen) transacties opschorten, weigeren of niet uitvoeren op grond van de eerdergenoemde wet- en regelgeving. In dat geval zijn wij niet aansprakelijk, behalve als wij u opzettelijk of door grove nalatigheid schade hebben berokkend.

U moet ons steeds tijdig alle informatie verstrekken die wij van tijd tot tijd vragen om te voldoen aan de eerdergenoemde wet- en regelgeving. Als u dit niet doet kunnen wij uw (voorgenomen) transacties opschorten, weigeren of niet uitvoeren. In dat geval zijn wij niet aansprakelijk, behalve als wij u opzettelijk of door grove nalatigheid schade hebben berokkend.

4. Het aanvragen van uw Woonboot Hypotheek

1. Welke stappen neemt u om een Woonboot Hypotheek te krijgen?

U neemt 4 stappen:

1. U vraagt de Woonboot Hypotheek aan.
2. Bij een correcte aanvraag sturen wij u een Renteaanbod. Gaat u akkoord? Dan ondertekent u het Renteaanbod binnen 2 weken en stuurt het naar ons op. U stuurt ons ook alle gevraagde informatie en documenten.
3. U ontvangt een Hypotheekaanbod zodra wij al uw informatie en documenten hebben ontvangen en goedgekeurd. U stuurt dit Hypotheekaanbod getekend aan ons terug. Hierdoor ontstaat er een overeenkomst tussen u en Orange Credit Hypotheken B.V..
4. U ondertekent de akte van de hypotheek bij de notaris. Voor een onderhandse opname hoeft u niet naar de notaris.

2. Hoelang is het Renteaanbod geldig?

Het Renteaanbod is 4 maanden geldig.

Wij moeten het Renteaanbod binnen 2 weken ondertekend van u terugkrijgen. Alleen dan is het Renteaanbod 4 maanden geldig, gerekend vanaf de datum die op het Renteaanbod staat.

3. Kunt u het Renteaanbod verlengen?

Ja, U kunt het Renteaanbod met 8 maanden verlengen.

Het Renteaanbod is dan maximaal 12 maanden geldig, gerekend vanaf de datum die op het Renteaanbod staat. U verlengt het Renteaanbod door het verlengingsvoorstel te ondertekenen. Het verleningsvoorstel maakt onderdeel uit van het Hypotheekaanbod.

4. Wat kost verlengen van het Renteaanbod?

Er zijn geen kosten verbonden aan het verlengen van het Renteaanbod (het verleningsvoorstel maakt onderdeel uit van het Hypotheekaanbod).

5. Moet uw partner ook een handtekening zetten?

Ja. U moet allebei uw handtekening zetten op het Renteaanbod en het Hypotheekaanbod.

Dit geldt als u:

- getrouwd bent (of gaat trouwen), of
- geregistreerd partnerschap heeft (of een geregistreerd partnerschap gaat sluiten), of
- duurzaam samenwoont (of duurzaam gaat samenwonen). Duurzaam samenwonen betekent dat u samen met iemand een huishouden heeft.

Als u aan alle onderstaande voorwaarden voldoet, hoeft uw partner geen handtekening te zetten op het Renteaanbod en het Hypotheekaanbod:

- U bent getrouwd of heeft een geregistreerd partnerschap waarbij de woonboot niet binnen de gemeenschap van goederen valt, en
- het inkomen van uw partner is niet nodig om de hypotheek te betalen, en
- uw partner wordt geen eigenaar of schuldenaar.

5. Hoe u betaalt

1. Hoe betaalt u de aflossing en uw rente?

U betaalt de aflossing en uw rente met een automatische afschrijving.

Wij halen het afgesproken bedrag elke maand van uw bankrekening. U geeft ons daarvoor toestemming door een formulier te ondertekenen (Machtiging Doorlopende Incasso). U betaalt altijd achteraf. Het is niet mogelijk vooruit te betalen.

2. Wanneer heeft u betaald?

Als het geld op onze rekening staat. En als u het geld daar niet meer af kunt halen.

3. Wat moet u doen als wij het geld niet van uw bankrekening kunnen halen?

Dan maakt u het afgesproken bedrag zelf aan ons over.

Kijk op www.orangecredit.nl/woonboten-leningsvoorwaarden voor uitleg over hoe u het bedrag zelf aan ons over kunt maken.

4. Betaalt u kosten als u te laat betaalt?

Wij mogen een vergoeding vragen voor achterstallige rente en aflossing en kosten die wij hiervoor maken.

De vergoeding bestaat uit de kosten die wij maken, maar kan ook bestaan uit een vergoeding voor schade die wij lijden (zoals verdragingsrente).

5. Is uw partner ook verplicht om te betalen?

Ja, iedereen die de akte voor de hypotheek heeft ondertekend, is hoofdelijk aansprakelijk.

Als 1 persoon niet betaald, blijft de andere persoon verplicht om alle rente, aflossing en andere kosten van de hypotheek te betalen.

6. Wat kunt u doen als u het niet eens bent met het bedrag dat we van uw bankrekening halen?

U kunt contact met ons opnemen.

U kunt ook uw bank vragen om het geld terug te halen en weer op uw bankrekening te zetten.

7. Wat kunt u doen als er iets verandert in uw leven?

Allerlei veranderingen kunnen gevolgen hebben voor uw financiële situatie.

Zo kan uw inkomen bijvoorbeeld plotseling dalen door:

- verlies van uw baan
- een scheiding of
- een overlijden

Spelen dit soort veranderingen bij u? Meld dit bij ons en overleg eventueel met uw adviseur. Want mogelijk kunt u uw hypotheek niet meer goed betalen.

6. Overbruggingslening

1. Wat is een overbruggingslening?

Met een overbruggingslening leent u voor een korte tijd geld.

Het kan zijn dat u een tijdje eigenaar bent van 2 woonboten of van 1 woning en 1 woonboot: de nieuwe woonboot die u net heeft gekocht en uw oude woning/woonboot die nog in de verkoop staat. U kunt dan nog geen gebruik maken van uw overwaarde. Dan is een overbruggingslening handig. Zo werkt het:

1. U verwacht overwaarde op uw oude woning/woonboot. Uw woning/woonboot is dan meer waard dan de hoogte van de hypotheek.
2. Het bedrag dat u kunt lenen, kan nooit meer zijn dan de overwaarde.
3. Voor uw overbruggingslening betaalt u aan het einde van elke maand rente.
4. Na de verkoop van uw oude woning/woonboot lost u de overbruggingslening af.

2. Gelden er extra regels voor een overbruggingslening?

Ja.

- U geeft ons het opvolgend hypotheekrecht op uw oude woning/woonboot en het recht van eerste hypotheek op uw nieuwe woonboot.
- U betaalt de rente die geldt voor overbruggingsleningen. Deze staat in het Hypotheekaanbod. De rente kan veranderen bij een verlenging van uw overbruggingslening.

! Let op: het is mogelijk dat het adres van de oude woonboot en de nieuwe woonboot hetzelfde is omdat de ligplaats gelijk blijft. Wanneer de hypotheek op de oude woonboot inclusief ligplaats bij een andere geldverstrekker loopt, dient de volledige financiering op de oude woonboot te worden ingelost door de nieuwe hypotheek inclusief overbrugging van Orange Credit. De overbruggingshypotheek mag in dat geval nooit meer bedragen dan 90% van de getaxeerde waarde van de oude woonboot exclusief ligplaats.

3. Betaalt u ons kosten voor het afsluiten van een overbruggingslening?

Ja.

De kosten van een overbruggingshypotheek bedragen € 500,-.

4. Wanneer lost u de overbruggingslening af?

U lost af als de koper van uw oude woning/woonboot de koopsom heeft betaald.

- Koopt u een bestaande woonboot? Dan moet u de overbruggingslening binnen 12 maanden aflossen.
- Koopt u een nieuwbouw woonboot? Dan moet u de overbruggingslening binnen 24 maanden aflossen.

5. Kunt u de overbruggingslening verlengen?

Ja

- Koopt u een bestaande woonboot? Dan kunt u de overbruggingslening met 12 maanden verlengen.
- Koopt u een nieuwbouw woonboot? Dan kunt u de overbruggingslening met 6 maanden verlengen.

Bij een verlengingsaanvraag wordt uw inkomens- en vermogenspositie opnieuw beoordeeld.

7. Een bouwdepot

1. Wat is een bouwdepot?

In een bouwdepot bewaren we geld dat u gaat gebruiken voor de bouw of verbouwing van uw woonboot.

Een bouwdepot is onderdeel van uw hypotheek. Wij beheren dit deel van uw lening. Over het geld dat nog in het bouwdepot zit, krijgt u rente (zie punt 7. Hoe berekenen wij de rente over het geld in uw bouwdepot?)

Het geld in het bouwdepot mag u alleen gebruiken voor:

1. een woonboot die nog gebouwd moet worden, of
2. een verbouwing van uw woonboot.

2. Voor welke kosten mag u het geld uit uw bouwdepot gebruiken?

Dat spreken we vooraf af.

We gebruiken daarvoor de overeenkomst met de bouwer van de woonboot of een begroting van de verbouwing of renovatiekosten. De declaraties moeten aan de volgende eisen voldoen:

- Wij maken alleen geld over naar Nederlandse bankrekeningen.
- De datum van de nota moet na de aanvraagdatum van de lening liggen.

Ook gelden deze afspraken:

- Zolang wij de bevestiging van de notaris nog niet hebben ontvangen dat de akte is gepasseerd, kunt u het bouwdepot niet gebruiken.
- Als u een betalingsachterstand heeft, kunt u het bouwdepot niet (meer) gebruiken.

3. Moet u eerst uw eigen geld gebruiken?

Ja.

Hebben we samen afgesproken dat u ook eigen geld gebruikt? Dan gebruikt u eerst uw eigen geld.

4. Geldt er een minimaal depotbedrag?

Ja.

Het minimale depotbedrag is € 5.000,-

5. Mogen wij weigeren om een betaling uit uw bouwdepot te doen?

Ja dat mogen wij.

Dat doen we als:

1. U een rekening stuurt die niet klopt met onze afspraken.
2. U de rente, aflossing of de kosten voor uw hypotheek niet op tijd betaalt.

6. Mogen wij geld uit uw bouwdepot halen?

Ja dat mogen wij.

Wij mogen geld uit uw bouwdepot halen als:

1. u ons te laat betaalt. Bijvoorbeeld als u uw rente en aflossing niet op tijd betaalt.
2. u ons nog geld schuldig bent na gedwongen verkoop van uw woonboot.

7. Hoe berekenen wij de rente over het geld in uw bouwdepot?

U krijgt dezelfde rente als de rente die u betaalt voor de geldlening minus 1%.

Heeft u een hypotheek met meerdere rentevast-periodes, wordt er bij de bepaling van de rente over het geld in uw bouwdepot uitgegaan van een gewogen gemiddelde. Vanaf de datum van verlenging van het bouwdepot vervalt de rentevergoeding over het geld in uw bouwdepot.

8. Hoelang loopt uw bouwdepot?

Dit is afhankelijk van de aard van uw bouwdepot.

- Maximaal 6 maanden bij een bestaande woonboot
- Maximaal 18 maanden bij een nieuw te bouwen woonboot

De looptijd van een bouwdepot is nog met maximaal 6 maanden te verlengen. Bij verlenging van het bouwdepot vervalt de rentevergoeding over het bouwdepot.

9. Wat gebeurt er als er geld overblijft in uw bouwdepot?

Dan gebruiken wij dit geld om af te lossen op uw hypotheek.

Dit gebeurt als:

1. de bouw of vergunning klaar is en alle rekeningen zijn betaald, of
2. als uw bouwdepot afloopt.

10. Verandert uw maandbedrag bij het einde van het bouwdepot?

Ja, soms wel.

Blijft er geld over in uw bouwdepot? Dan gebruiken wij dat voor aflossing op uw hypotheek. Deze aflossing op uw hypotheek is vergoedingsvrij. Uw maandbedrag zoals dat in het Hypotheekaanbod stond gaat omlaag.

Wij lossen af via een standaard volgorde:

1. eerst op het aflossingsvrij leningdeel;
2. vervolgens op het annuitair/lineair leningdeel.

Zijn er meerdere (aflossingsvrije) leningdelen, dan lossen we af op het deel met het hoogste rentepercentage.

11. Mogen wij na laten gaan hoe de bouw verloopt?

Ja. U betaalt de kosten daarvan.

Wij laten u weten waarom wij dit nagaan.

8. Eerder aflossen of meer lenen

Eerder aflossen

1. Kunt u eerder aflossen dan is afgesproken?

Ja, dat kan.

U leest op www.orangecredit.nl/woonboten-leningsvoorwaarden hoe u dit kunt regelen.

2. Moet u ons een vergoeding betalen als u eerder aflost dan is afgesproken?

U betaalt ons geen vergoeding als u:

- per kalenderjaar tot 10% van de oorspronkelijke hoofdsom per leningdeel aflost.
- tot 100% van de hoofdsom aflost bij:
 - verkoop van de woonboot;
 - overlijden van een van u, de aflossing dient binnen 12 maanden na overlijden plaats te vinden;
 - aflossing uit eigen middelen.

Vergoeding

In andere gevallen betaalt u een vergoeding. U betaalt de vergoeding omdat wij rente mislopen. Wij berekenen de vergoeding zo:

- We bepalen eerst het bedrag waarover u een vergoeding betaalt. Dit is het bedrag dat u aflost min het bedrag dat u zonder vergoeding mag aflossen.
- Daarna berekenen we het rentepercentage dat we mislopen. Dat is het verschil tussen het rentepercentage dat u nu betaalt, en de vergelijkingsrente. De vergelijkingsrente is:
 - de actuele rente voor eenzelfde soort leningdeel als u nu heeft,
 - met een rentevast-periode die gelijk is aan de overgebleven rentevast-periode van uw hypotheek. Bieden we die rentevast-periode niet aan? Dan vergelijken we de rentes van de eerstvolgende kortere en de eerstvolgende langere rentevast-periode die we aanbieden. We kiezen de hoogste van die 2. Dat is voor u het meest gunstig, omdat daarmee het verschil met uw huidige rentepercentage kleiner is. Hierdoor wordt de vergoeding lager.
- Daarna berekenen we het bedrag aan rente dat we mislopen. Dat berekenen we over de periode tussen uw aflossing en het eind van uw rentevast-periode.
- Ten slotte berekenen we de waarde die dit bedrag heeft op het moment van uw aflossing. Dat heet de netto contante waarde.

Voorbeeld vergelijkingsrente

Toen u de hypotheek sloot heeft u gekozen voor een rentevast-periode van 10 jaar. U heeft een rentepercentage van 6%. Van deze 10 jaar zijn er 6 voorbij. De rentevast-periode duurt dus nog 4 jaar. Wij kijken welke rente er nu hoort bij vergelijkbare hypotheekleningen die wij nu aanbieden. Op het moment van aflossen bieden wij geen rentevast-periode van 4 jaar. Daarom kijken wij naar de dichtstbijzijnde rentevast-periodes van 3 en van 5 jaar. Voor een rentevast-periode van 3 jaar geldt nu een rente van 3%. Voor een rentevast-periode van 5 jaar geldt nu een rente van 4%. Als vergelijkingsrente gebruiken wij de hoogste van deze 2 rentes: 4%. Het verschil met de rente die u nu betaalt, is dan 2% per jaar. We baseren de te betalen vergoeding op deze 2%.

Meer lenen

3. Kunt u vragen om meer geld te lenen bij ons?

Ja, dat kan:

- Is er binnen het hypotheekbedrag waarvoor u inschrijft bij de notaris sprake van een hoger bedrag dan het bedrag dat u geleend heeft plus de kostenopslag? Dan heeft u een extra financieringsruimte binnen uw hogere inschrijving. Met deze extra financieringsruimte kunt u ons vragen een extra bedrag aan u uit te lenen met een 'onderhandse opname'. U hoeft dan niet opnieuw naar de notaris. Uw totale lening

mag niet hoger zijn dan het bedrag aan hogere inschrijving. Een verhoging kunt u alleen afsluiten via een adviseur. Wij laten u na de aanvraag zo snel mogelijk weten of wij u de extra lening verstrekken.

- Heeft u al een deel afgelost met uw maandelijkse betalingen? Of heeft u eerder een extra bedrag afgelost? Dan kunt u ons vragen om (een deel van) het afgeloste bedrag opnieuw te lenen. U hoeft dan niet opnieuw naar de notaris.
- U neemt een 2e (of volgende) hypotheek. Dan moet u opnieuw naar de notaris om een akte te ondertekenen.

4. Is er een minimum of maximum bedrag waarvoor u verhoogd kan inschrijven?

Ja, er geldt zowel een minimum als maximum bedrag:

- Het inschrijvingsbedrag mag maximaal € 1.000.000,- bedragen.
- Het minimale bedrag voor een verhoogde inschrijving is € 10.000,-.

Het inschrijvingsbedrag is het bedrag waarvoor hypotheek wordt gevestigd op uw woonboot (en ligplaats) en het bedrag dat daarvoor ook wordt ingeschreven in het kadaster. U kunt ervoor kiezen om dit bedrag hoger te maken dan het bedrag van de geldlening om later ruimte te hebben om extra geld te lenen zonder dat u opnieuw naar de notaris moet.

Deze extra financieringsruimte is niet hetzelfde als de extra zekerheidstelling die Orange Credit verplicht stelt bij het verstrekken van de lening. Orange Credit zal altijd bovenop de verstrekte financiering en extra financieringsruimte, een opslag van 40% verplicht in laten schrijven als zekerheid. Dit noemen wij de kostenopslag.

Deze kostenopslag kan niet worden benut voor opnames. Deze (zeer ruime) marge is bedoeld om bij gedwongen verkoop of andere calamiteiten ook ten aanzien van de bijkomende kosten een voorkeursbehandeling te genieten ten opzichte van andere eventuele schuldeisers.

Voorbeeld: Uw lening bedraagt € 400.000,-. U schrijft verhoogd in met het minimale bedrag van € 10.000,-. Uw inschrijvingsbedrag bedraagt dan € 410.000,-. Als extra zekerheidsstelling verhoogt Orange Credit dit bedrag met 40% naar € 574.000,-

5. Gelden voor een vervolghypotheek of onderhandse opname dezelfde voorwaarden als voor een 1e hypotheek?

Ja, dezelfde voorwaarden zijn van toepassing.

Een vervolghypotheek of onderhandse opname is niet mogelijk als u een betalingsachterstand heeft op uw hypotheek of dit in de laatste 6 maanden heeft gehad.

6. Kunt u een 2e of volgend hypotheekrecht ten gunste van iemand anders dan Orange Credit vestigen?

Ja, dat kan als u aan alle onderstaande voorwaarden voldoet.

- De hypotheek is ten gunste van een familielid en bedoelt voor de aankoop van uw woonboot.
- U en het familielid zijn bloedverwanten in de eerste, tweede of derde graad volgens de definitie van de Rijksoverheid.
- De vervolghypotheek wordt gevestigd als zekerheid voor een verstrekte lening voor de aankoop of verbetering van de woonboot van u.
- Voor de lening bij uw familielid is (of wordt bij passeren) een notariële overeenkomst opgesteld.
- De lening bij uw familielid heeft een minimale looptijd van 10 jaar, of is aan het einde van de looptijd volledig afgelost.
- Het totaal van de leningen voor de woonboot is maximaal 90% van de marktwaarde van de woonboot (na verbouwing).
- De totale lasten van de leningen bij Orange Credit en uw familielid passen binnen uw toegestane financieringslast. Daarbij gaan wij voor de lening bij uw familielid uit van de werkelijke (maand)last als deze 10 jaar of langer niet kan wijzigen of aan het einde van

de looptijd volledig is afgelost. In andere gevallen wordt gerekend met de forfaitaire last op basis van de AFM toetsrente en huidige aflosvorm. Als uw familielid (een deel van) de lasten terug schenkt aan u, mogen deze buiten beschouwing worden gelaten.

9. De rente en de rentevast-periode

1. Hoe berekenen we de rente?

U betaalt elke maand een bedrag aan rente. Dit is de rekensom: (rentepercentage x 30 dagen x overgebleven bedrag van uw geldlening) : 360 dagen.

2. Welke rentevormen zijn er?

U kunt uit 2 rentevormen kiezen:

1. Kwartaal variabele rente
2. Vaste rente

De rentevormen en rentevast-periodes die wij aanbieden in ons producten pallet, mogen wij altijd wijzigen.

Kwartaal variabele rente

3. Wat is kwartaal variabele rente?

Kwartaal variabele rente kan elke 3 maanden veranderen.

De kwartaal variabele rente wordt voor het eerst bepaald op de 1^e dag van de maand volgend op de maand dat de lening is ingegaan. De kwartaal variabele rente kan vervolgens elke 3 maanden veranderen. U krijgt de actuele rente die op dat moment geldig is. U krijgt hiervan een bevestiging.

4. Hoe wordt de kwartaal variabele rente vastgesteld?

Hoe wij de kwartaal variabele rente vaststellen, leest u op www.orangecredit.nl/woonboten-leningsvoorwaarden.

5. Kunt u overstappen van de kwartaal variabele rente naar een vaste rente?

Ja, dat kan.

U leest op www.orangecredit.nl/woonboten-leningsvoorwaarden hoe u dit regelt. U kunt dit eventueel eerst met een adviseur overleggen.

Vaste rente

6. Wat is vaste rente?

Vaste rente is een rente die wij voor een bepaalde periode met u afspreken.

Deze periode heet rentevast-periode. U kunt kiezen uit de rentevast-periodes die wij voorstellen.

De vaste rentes die wij aanbieden vindt u op www.orangecredit.nl/woonboten-leningsvoorwaarden.

7. Kunt u tijdens de rentevast-periode overstappen naar een andere rentevast-periode of naar de kwartaal variabele rente?

Ja, dat kan.

Soms moet u hiervoor een vergoeding betalen. U kunt hieronder lezen hoe wij die vergoeding berekenen.

8. Betaalt u een vergoeding als u overstapt naar een andere rentevast-periode of naar de kwartaal variabele rente?

Soms.

Als u een vergoeding voor ons renteverlies moet betalen, berekenen we die vergoeding op dezelfde manier als bij 'eerder aflossen'. U kunt daar meer informatie over vinden onder het kopje "Eerder aflossen of meer lenen" bij hoofdstuk 8 hierboven.

Risico-opslag en Risicoklasse

9. Mogen wij de risico-opslagen en de risicoklassen veranderen?

Ja, wij mogen de risico-opslagen en de risicoklassen veranderen.

Veranderde risico-opslagen en risicoklassen gelden vanaf het begin van een nieuwe rentevast-periode. Heeft u een kwartaal variabele rente? Dan gelden veranderde risico-opslagen en risicoklassen vanaf het begin van het eerstvolgende kwartaal.

De risicoklassen en de bijbehorende rentes, inclusief de risico-opslag, staan op www.orangecredit.nl/woonboten-leningsvoorwaarden.

10. Kan de risico-opslag veranderen als u aflost?

Ja, dat gebeurt automatisch.

Lost u voldoende af op uw Woonboot Hypotheek? Dan daalt uw rentepercentage vanzelf. U hoeft daar niets extra's voor te doen. Wij houden het voor u in de gaten. Elke keer als uw lening door aflossen in een lagere risicoklasse valt, passen wij uw risico-opslag daar op aan.

11. Kan de risico-opslag veranderen als u extra geld leent?

Ja, als het risico daardoor verandert, passen we de risico-opslag van uw hele lening aan.

Ook als u door extra te lenen in een hogere risicoklasse valt, passen wij uw risico-opslag aan. Bij een hogere risico-opslag gaat u meer betalen.

12. Kan de risico-opslag veranderen als de waarde van uw woonboot stijgt?

Ja.

In deze situatie kunt u ons vragen de risicoklasse van uw lening aan te passen. U moet de actuele marktwaarde van de woonboot aantonen.

U leest op www.orangecredit.nl/woonboten-leningsvoorwaarden hoe u de marktwaarde op dat moment kunt aantonen.

13. Gaat er tijdens een rentevast-periode een andere risicoklasse gelden voor uw geldlening?

Dan geldt de risico-opslag die wij voor die andere risicoklasse hanteerden op het moment dat uw rentevast-periode begon.

Een nieuwe rente aan het eind van uw rentevast-periode

14. Wat gebeurt er aan het eind van de rentevast-periode?

Dan krijgt u een voorstel voor een nieuwe rentevast-periode.

Dit voorstel krijgt u minimaal 3 maanden voor het einde van uw rentevast-periode.

15. Wat gebeurt er als de actuele rente verandert na het voorstel?

Wij veranderen het rentepercentage niet meer als wij u eenmaal een voorstel hebben gedaan.

Ook niet als het rentepercentage daalt.

16. Wat gebeurt er als u niet op tijd reageert op ons voorstel?

Dan kiezen wij de rentevast-periode met bijbehorende rente voor u. U leest dit in ons voorstel.

17. Wat doet u als u niet akkoord gaat met ons voorstel?

Dan lost u de lening (of het leningdeel) volledig af of sluit u de hypotheek over.

Dat doet u uiterlijk op de laatste dag van uw rentevast-periode. U moet ons dit vooraf laten weten.

Rente meenemen

18. Kunt u de rente meenemen als u gaat verhuizen?

Ja, dit noemen wij de verhuisregeling.

Daarbij gelden de voorwaarden en regels van de Woonboot Hypotheek op het moment van overgang van de hypotheek.

19. Welke regels gelden er als u de rente meeneemt?

1. U heeft uw woonboot vrijwillig verkocht en u gaat in uw nieuwe woonboot wonen.
2. We kijken eerst of u een hypotheek kunt krijgen voor uw nieuwe woonboot. We doen dat met de regels die we op dat moment voor nieuwe hypotheeken gebruiken.
3. U kunt de verhuisregeling niet gebruiken als u de oude lening meer dan 6 maanden geleden heeft afgelost (gerekend vanaf de datum van het passeren van uw nieuwe lening).
4. U kunt per leningdeel de rente meenemen voor hetzelfde (of een kleiner) bedrag als uw schuldrest voor dat leningdeel. Voor extra bedragen betaalt u de actuele rente.
5. U kunt de rente meenemen als de rentevast-periode stopt na 1 jaar of langer.
6. De opslagen en kortingen van uw oude hypotheek vervallen.
7. Wij bepalen welke opslagen en kortingen er gelden voor de rente van uw nieuwe hypotheek. Dat heeft te maken met:
 - a. de hypotheekvorm.
 - b. het geleende bedrag.
 - c. ons risico (risico-opslag).
8. U houdt de 'meegenomen' rente tot het einde van de rentevast-periode van uw oude leningdeel.
9. Leent u samen met een andere persoon? En wilt u na verkoop van uw oude woonboot niet samen gebruikmaken van deze regeling? Dan kan slechts één van u het rentepercentage over de oude lening maar 1 keer in geheel meenemen. Het recht op de verhuisregeling vervalt dan voor de andere persoon.
10. Neemt u de rente mee en lost u de oude lening pas later helemaal af? Dan betaalt u voortaan een andere rente voor de oude lening. U betaalt daarvoor de actuele rente die we gebruiken voor een vergelijkbare lening met een rentevast-periode van 1 jaar vast.
11. Er mag geen sprake zijn van achterstand op uw lening.

10. Hypotheekvormen

1. Welke hypotheekvormen biedt de Woonboot Hypotheek?

Onze hypotheekvormen verschillen in de manier waarop u aflost.

U kunt elke maand een deel van uw lening aflossen. Dat kan met onze:

- Annuïteiten Hypotheek
- Lineaire Hypotheek

U kunt ook pas aan het einde van de lening het hele bedrag aflossen. Dat kan met onze:

- Aflossingsvrije Hypotheek

2. Kunt u overstappen op een andere hypotheekvorm?

Ja, U leest op www.orangecredit.nl/woonboten-leningsvoorwaarden hoe u dit regelt. We beslissen over uw vraag om over te stappen alsof het een nieuwe hypotheek is.

- Als u overstapt op een andere hypotheekvorm, gaat u voor alle leningdelen van uw bestaande hypotheek akkoord met de nieuwste versie van de voorwaarden van de Woonboot Hypotheek.
- Lost u binnen 12 maanden na het doorvoeren van een wijziging van uw hypotheekvorm uw hypotheek af? Dan berekenen wij de vergoeding voor eerder aflossen, zoals in hoofdstuk 8 'Eerder aflossen of meer lenen' van deze leningsvoorwaarden staat, met de uitgangspunten van voor het moment van wijziging.

Annuiteiten Hypotheek

3. Hoe werkt de Annuïteiten Hypotheek?

- U betaalt elke maand een vast bedrag. Het bedrag is vast tot het einde van de rentevast-periode.
- Een deel van het bedrag is voor aflossing van de lening. Een ander deel is rente over de lening.
- Het deel aflossing wordt steeds groter. Het deel rente wordt steeds kleiner.

4. Welke rentevorm hoort bij de Annuïteiten Hypotheek?

U kunt kiezen voor de kwartaal variabele rente of voor een vaste rente.

5. Wat verandert er als u extra aflost?

U betaalt voortaan een lager maandbedrag.

Wilt u liever het maandbedrag gelijk houden zodat uw hypotheek eerder is afgelost? Neem dan contact met ons op.

Lineaire hypotheek

6. Hoe werkt de Lineaire Hypotheek?

- U betaalt elke maand een bedrag. Dat bedrag wordt steeds kleiner. Dat geldt in elk geval tot het eind van de rentevast-periode.
- Een deel van het bedrag is voor aflossing van de lening. Een ander deel is rente over de lening.
- Het deel aflossing blijft even groot. Het deel rente wordt steeds kleiner.

7. Welke rentevorm hoort bij de Lineaire Hypotheek

U kunt kiezen voor de kwartaal variabele rente of voor een vaste rente.

8. Wat verandert er als u extra aflost?

U betaalt voortaan een lager maandbedrag.

Wilt u liever het maandbedrag gelijk houden zodat uw hypotheek eerder is afgelost? Neem dan contact met ons op.

Aflossingsvrije hypotheek

9. Hoe werkt de Aflossingsvrije Hypotheek?

- U betaalt elke maand rente over uw lening.
- U bouwt via uw hypotheek geen bedrag voor aflossing op.
- Tot het eind van uw hypotheek hoeft u niets af te lossen.
- Aan het eind van de hypotheek lost u de lening af.

10. Welke rentevorm hoort bij de Aflossingsvrije Hypotheek

U kunt kiezen voor de kwartaal variabele rente of voor een vaste rente.

11. Wat verandert er als u extra aflost?

U betaalt voortaan een lager maandbedrag.

11. Overige informatie

1. Orange Credit: wat doen wij en wie zijn wij?

De Woonboot Hypotheek is een product van Orange Credit Hypotheken B.V. gevestigd in Tilburg en kantoorhoudend in Tilburg. Orange Credit Hypotheken B.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 65059816 en bij de AFM onder nummer 12044155.

Orange Credit Hypotheken B.V. biedt onder haar merknaam hypotheek aan.
Het kantooradres van Orange Credit is:

Dr. Hub van Doorneweg 195
5026 RE Tilburg
Nederland

2. Mogen wij werkzaamheden uitbesteden aan anderen?

Ja, dat mag.

Een ander kan ons helpen om bijvoorbeeld de offerte te maken of uit te voeren. Of helpen bij een andere overeenkomst die met de geldlening te maken heeft. Wij kunnen ook een ander vragen om spullen voor ons te bewaren. Bijvoorbeeld dossiers, zaken of waardepapieren die op uw naam staan.

3. Toepasselijk recht

Op de Woonboot Hypotheek is alleen Nederlands recht van toepassing.

4. Wij houden ons aan de gedragscode Hypothecaire Financiering (GHF)

Hypotheekverstrekkers, consumentenorganisaties, organisaties van tussenpersonen en de overheid hebben samen een gedragscode tot stand gebracht. Het belangrijkste doel van deze code is ervoor te zorgen dat u verschillende hypotheek beter met elkaar kunt vergelijken. De Geschillencommissie Hypothecaire Financieringen, inmiddels opgegaan in Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (zie hierna), heeft tot taak toe te zien op de naleving van de gedragscode. Deze gedragscode kunt u bij ons opvragen.

5. Uw gegevens in vertrouwde handen

- Sluit u een hypotheek af? Dan hebben wij uw gegevens nodig. Wij gebruiken uw naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer. Of de gegevens die op uw identiteitsbewijs staan. Ook kunnen we u vragen om uw inkomensgegevens of een werkgeversverklaring. Of uw bankrekeningnummer voor het automatisch afschrijven van uw maandlast. We gebruiken ook de waarde van uw woonboot, de hoogte van uw hypotheek of gegevens over betaalachterstanden. Meestal geeft u uw gegevens zelf aan ons door. Soms krijgen wij uw gegevens op een andere manier. Wij vragen bijvoorbeeld uw registratie op bij het Bureau Krediet Registratie. Of we vragen gegevens over u op bij het Kadaster of de Kamer van Koophandel. Soms kopen we informatie van bedrijven aan wie u toestemming heeft gegeven om gegevens over u te verzamelen en te verkopen.
- Kijk in ons Privacy Statement op www.orangecredit.nl/privacy-statement. Daar leest u ook wat uw rechten zijn en wanneer u bezwaar kunt maken tegen verwerking van uw gegevens.

6. Mogen wij uw gegevens doorgeven aan uw adviseur?

Ja, dat mogen wij.

Uw adviseur kan u dan beter adviseren. En bij het beheer van uw hypotheek of voor onze zorgplicht kunnen wij beter samenwerken met uw adviseur.

7. Wat kunt u doen als u niet tevreden bent over onze dienstverlening?

Bel ons gerust via 085 – 820 0080 als u niet tevreden bent.

Of stuur een e-mail naar info@orangecredit.nl. Dan proberen we een oplossing te vinden. En kunnen we onze dienstverlening verbeteren.

8. Hoe dient u een klacht in?

U kunt op 3 manieren een klacht indienen.

- Neem contact met ons op via ckm@stater.nl
- Bel via 033 – 450 97 77
- Stuur een brief naar:
Afdeling Centraal Klachtenmanagement,
Postbus 2686
3800 GE Amersfoort

9. Wat gebeurt er met uw klacht?

- We onderzoeken uw klacht.
- We laten u weten hoelang dat duurt. Meestal is dat 2 weken. Na ons onderzoek krijgt u een brief.

10. Waar kunt u heen als u vindt dat wij uw klacht niet goed oplossen?

Neem dan contact op met de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Dat kan niet als u een klacht heeft van een bedrijf of vanuit uw beroep. De beslissing van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is bindend. Wij moeten ons daaraan houden. U moet zich er ook aan houden. U kunt uw klacht op 3 manieren voorleggen bij de KiFiD:

- Per post: Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
- Telefonisch: (070) 333 89 99 (gratis voor vragen)
- Via internet: kifid.nl

11. Kunt u ook naar de rechter stappen?

Ja, U bent niet verplicht om KiFiD in te schakelen.

Als u wel naar de KiFiD stapt, maar niet tevreden bent met de uitkomst, kunt u ook naar de rechter stappen.