

# “In het dienstverleningsdocument staat precies wat ik ga betalen”

*Nee, dit staat er niet in. Het dienstverleningsdocument is een gestandaardiseerd document. Het geeft de gemiddelde kosten weer en dus niet precies de kosten die jij gaat betalen aan jouw financiële dienstverlener.*

In het dienstverleningsdocument (DVD) beschrijft een financiële dienstverlener de gemiddelde kosten die hij in rekening brengt en welke werkzaamheden hij hiervoor doet. Het DVD bevat ook de kosten gericht op het afsluiten van het product, de afsluitkosten, die je moet betalen als je ervoor kiest alles zelf te doen en geen advies wilt. Vanaf 1 juli 2013 is er een standaard DVD. Het DVD ziet er dus bij elke financiële dienstverlener hetzelfde uit. Dit maakt het makkelijker om verschillende partijen met elkaar te vergelijken.

## Waar vind ik het dienstverleningsdocument?

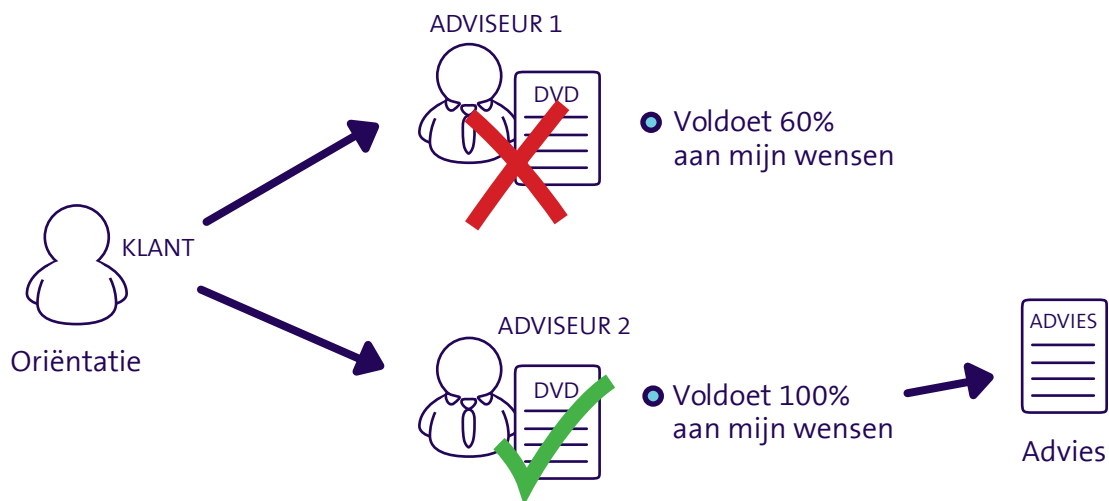
Vanaf 1 juli 2013 moet elke financiële dienstverlener het DVD op zijn website zetten. Voordat je een gesprek gaat voeren kun je je zo al verdiepen in de kosten en mogelijkheden.

Elke financiële dienstverlener is ook verplicht je het DVD te geven voorafgaand aan de diensten die hij levert. Vaak betekent dit dat je het DVD voorafgaand, tijdens of na een oriënterend gesprek krijgt. In een oriënterend gesprek wordt nog geen advies gegeven, maar kun je wel vragen stellen over wat de financiële dienstverlener voor je doet en wat de kosten daarvan zijn. Dit gesprek is vaak gratis en biedt je de mogelijkheid om na dat gesprek aan te geven of je wel of niet verder wil met de dienstverlener.

Heeft u een vraag over uw dienstverlener of zijn vergoeding? Laat het ons weten via het Meldpunt Financiële Markten van de AFM:

Tel: 0800- 5400 540 (gratis)  
Website: [www.afm.nl/meldpunt](http://www.afm.nl/meldpunt).

Hoe kunt u een klacht indienen over uw dienstverlener?  
Zie: [www.afm.nl/klacht](http://www.afm.nl/klacht)



## Gebruik het DVD om te vergelijken en vragen te stellen

Met behulp van het DVD kun jij namelijk verschillende financiële dienstverleners met elkaar vergelijken. Dit kan jou helpen bij het maken van een keuze voor het type dienstverlener. Ga je voor advisering door een zelfstandig adviseur of kies je voor een bank of verzekeraar? De dienstverleningsdocumenten zien er hetzelfde uit. Zo kun je op een makkelijke manier de kosten en de werkzaamheden naast elkaar leggen.

Het DVD is een handig hulpmiddel om de juiste vragen te stellen aan de financiële dienstverlener. Vraag bijvoorbeeld na welke diensten je krijgt tegen welke prijs. Wat doet hij bijvoorbeeld voor je om een hypotheek af te sluiten? En wat doet hij niet? Met behulp van het DVD kun je goed doorvragen om misverstanden in de toekomst te voorkomen.

Meer informatie?

[www.afm.nl/  
advieskosten-dvd](http://www.afm.nl/advieskosten-dvd)

## Je betaalt ook voor nazorg

Naast de gemiddelde kosten die in het DVD worden weergegeven, kunnen er na het afsluiten van het product kosten in rekening worden gebracht voor [nazorg](#). Wat een financiële dienstverlener voor je kan doen nadat je het contract hebt gesloten, kan verschillen. Spreek daarom goed af wat hij wel en niet kan doen, en wat die nazorg kost.

