



# Hulp bij betalingsproblemen

Informatiebrochure over uw hypotheek

# Wat leest u in deze brochure?

01	Verwacht u betalingsproblemen?	3
02	Hoe kunnen wij helpen?	4
03	Goed om te weten	5
	Contact met Apeldoorn	7

# 01

## Verwacht u betalingsproblemen?

### Maakt u zich zorgen over uw Hypotheek?

Uw leven kan altijd anders lopen dan verwacht. U kunt dan problemen krijgen met uw financiën. Het kan zelfs lastig worden om uw maandelijkse hypotheeklasten te betalen.

Dit kan u overkomen als:

- u tijdelijk geen of minder inkomen heeft: bijvoorbeeld omdat u ziek of werkloos wordt. Het is heel vervelend als u dit overkomt. Het is goed zo snel mogelijk uit te zoeken of u met uw nieuwe inkomen uw hypotheeklasten kunt blijven betalen.
- u gaat scheiden: Soms loopt het helaas mis. Echtscheidingen hebben grote financiële gevolgen. Die gevolgen moeten goed in kaart worden gebracht. Ook de mogelijkheden om in het huis te blijven wonen.
- uw huis "onder water" staat: Het kan zijn dat de waarde van uw huis lager is dan de hypotheekschuld. Wat u in dit geval het beste kunt doen, is afhankelijk van uw persoonlijke situatie. Kunt u extra aflossen? Dat is misschien een goed idee.
- u uw huis verkoopt met verlies: Als u in de situatie komt dat u uw huis moet verkopen is het verkopen met verlies natuurlijk heel vervelend. Als dat niet écht nodig is, doet u dat natuurlijk liever niet. Maar verkopen met verlies is in deze tijd helaas niet altijd te voorkomen. Heeft u vragen hierover? Bij ons kunt u een brochure aanvragen waarin u op een aantal vragen antwoorden kunt vinden.
- u om andere redenen niet meer in staat bent aan uw financiële verplichtingen te voldoen.



**Let op:** Ook de premies of inleg van verzekeringen of rekeningen die aan de hypotheek zijn verbonden, moet u blijven betalen. Deze verzekeringen of rekeningen zijn namelijk bedoeld om uw hypotheek (gedeeltelijk) af te lossen. Of als u eerder overlijdt. Betaalt u deze niet dan kan dit ook tot problemen met uw hypotheek leiden.

#### Wat kunt u doen?

U kunt ons bellen: (055) 579 5127. Wij kunnen samen met u kijken hoe we een betalingsachterstand kunnen voorkomen of oplossen.

Kijk ook eens op [nibud.nl](https://www.nibud.nl) voor inzicht in uw geldzaken. U vindt er ook tips om uw uitgaven te budgetteren of beter onder controle te krijgen.

# 02

## Hoe kunnen wij helpen?

Wij kunnen u op verschillende manieren helpen.

- **Budgetcoach**  
In bepaalde gevallen kunnen wij u een budgetcoach aanbieden. De budgetcoach is onafhankelijk en kan u adviseren. Wilt u meer informatie over de Budgetcoach? Kijk op [budgetcoach.nl](http://budgetcoach.nl)
- **Betalingsregeling**  
Soms is het mogelijk een betalingsregeling te treffen. Er is een betalingsachterstand ontstaan en met de betalingsregeling heeft u weer wat meer ruimte deze in te lopen.
- **(Tijdelijke) lastenverlaging**  
Door tijdelijk minder rente of aflossing te betalen kunt u uw uitgaven tijdelijk verlagen. Dit kan een oplossing zijn wanneer u weet wanneer u deze betalingen later weer kunt inhalen.
- **Tijdelijke verhuur**  
U heeft dubbele woonlasten omdat uw oude woning nog niet is verkocht. Misschien is het dan een oplossing één van de woningen te verhuren. Hiervoor heeft u een vergunning nodig van uw gemeente en toestemming van ons. Wij kunnen samen met u bekijken wat in uw situatie de mogelijkheden zijn.

- Hulp bij hypotheekproblemen is maatwerk. Het is daarom niet mogelijk om alle mogelijkheden te bespreken. Deze willen we graag samen met u doornemen. Bel ons: (055) 579 5127. Heeft u al een achterstand op uw hypotheek? Bel ons dan op (055) 579 5125 of mail ons [debiteurenbeheer.ahb@centraalbeheer.nl](mailto:debiteurenbeheer.ahb@centraalbeheer.nl)

Wij raden u altijd aan zo snel mogelijk actie te ondernemen. Wij begrijpen dat het voor u een drempel kan zijn om te praten over financiële problemen. De ervaring leert echter dat problemen vaak beter kunnen worden opgelost als u er snel bij bent. Dus vraag hulp: hoe eerder hoe beter.

Telefoon: (055) 579 5127

E-mail: [hypotheekzorgen@achmea.nl](mailto:hypotheekzorgen@achmea.nl)

Adres: Postbus 2030, 3000 CA Rotterdam



**Let op:** Ook de premies of inleg van verzekeringen of rekeningen die aan de hypotheek zijn verbonden, moet u blijven betalen. Deze verzekeringen of rekeningen zijn namelijk bedoeld om uw hypotheek (gedeeltelijk) af te lossen. Of als u eerder overlijdt. Betaalt u deze niet dan kan dit ook tot problemen met uw hypotheek leiden.

# 03

## Goed om te weten

Er zijn enkele zaken die voor u belangrijk zijn om te weten. Hieronder leest u wat u als klant van ons kunt verwachten.

### **Wat doen wij en wie zijn wij?**

Wij bieden verzekeringen en andere financiële diensten aan. Rechtstreeks en ook via adviseurs die met ons samenwerken. Zo bent u goed verzekerd op de manier die bij u past.

Centraal Beheer is een handelsnaam van Achmea Bank N.V., statutair gevestigd in Den Haag, en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27154399.

Achmea Bank N.V. heeft een bankvergunning van De Nederlandsche Bank en is opgenomen in het register van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12000011.

Het kantooradres van Achmea Bank N.V. is:  
Sporlaan 298  
5017 JZ Tilburg

[centraalbeheer.nl](http://centraalbeheer.nl)

### **Uw Privacy en Achmea**

Centraal Beheer is onderdeel van de Achmea Groep. Binnen de Achmea Groep is Achmea B.V. de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens. Tot de Achmea Groep behoren bijvoorbeeld: Interpolis, Zilveren Kruis, FBTO.

### **Wilt u precies weten welke gegevens wij verwerken en waarvoor?**

Kijk dan online op [centraalbeheer.nl/privacy](http://centraalbeheer.nl/privacy) in ons Privacy Statement.

### **Geen toegang tot internet en wilt u het Privacy Statement op papier ontvangen?**

Stuur dan een brief naar:

Centraal Beheer  
Postbus 9150  
7300 HZ Apeldoorn

### **Krijgt u liever geen informatie over onze producten en diensten?**

Of wilt u niet dat wij uw e-mailadres gebruiken?

Stuur dan een brief naar:

Centraal Beheer  
Postbus 54  
7300 AB Apeldoorn

Of vul het webformulier op onze site in:

[centraalbeheer.nl/webformulier](http://centraalbeheer.nl/webformulier)

### **Bent u het niet met ons eens?**

Of heeft u een klacht over een product of dienst van Achmea Bank? Dan horen wij dit graag. We willen u namelijk zo goed mogelijk helpen.

### **Heeft u een klacht?**

Dien uw klacht in bij de klachtenmanager.

Dat kan op 3 manieren:

- Bel ons: (055) 579 8100
- Stuur een e-mail: [klachten.achmea.bank@centraalbeheer.nl](mailto:klachten.achmea.bank@centraalbeheer.nl)
- Stuur een brief: Postbus 2030, 3000 CA Rotterdam

### **Bent u niet tevreden over onze oplossing?**

Bent u niet tevreden over de manier waarop wij uw klacht oplossen? Dan kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD helpt alleen particulieren. U kunt niet bij het KiFiD terecht als u een klacht heeft namens een bedrijf.

KiFiD  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
[KiFiD.nl](https://www.kifid.nl)

Voor deze financiële dienst geldt het Nederlands recht.

### **Wilt u uw klacht niet indienen bij de klachtenmanager of het KiFiD?**

Of bent u niet tevreden over de behandeling of de uitkomst hiervan? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Nederlandse rechter. Behalve als de wet of internationale verdragen iets ander bepalen.

U kunt uw klacht aan het KIFID ook voorleggen via het Europees ODR Platform  
[Europees ODR Platform](#)

### **Staan er fouten in deze brochure?**

Wij hebben de informatie in deze brochure met veel zorg opgesteld. Ons doel is dat alle informatie klopt en volledig is. Maar natuurlijk kan er altijd ergens een fout staan. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen van die fout.

### **Staat er iets anders in de productvoorwaarden?**

Uw en onze rechten en verplichtingen staan in de productvoorwaarden. Staat hierin wat anders dan in deze brochure? Dan gelden de productvoorwaarden.



# Contact met Apeldoorn?



## Stuur een e-mail

info@centraalbeheer.nl



## Chat met ons

Dat kan eenvoudig via onze app



## Stuur een brief

Centraal Beheer, Postbus 2030, 3000 CA Rotterdam



## Bel 'Even Apeldoorn'

(055) 579 8100. Dat kan van maandag tot en met donderdag tussen 8.00 en 21.00 uur en op vrijdag tussen 8.00 en 18.00 uur. Wij helpen u graag.

[centraalbeheer.nl/hypotheek](https://centraalbeheer.nl/hypotheek)