



## Handvatten voor een vindbaar DVD

Sinds 1 juli 2013 bent u verplicht om het gestandaardiseerde Dienstverleningsdocument (DVD) niet alleen aan de klant te verstrekken, maar ook op uw website beschikbaar te stellen. Het DVD is een belangrijk document voor consumenten in de oriëntatiefase. Zij kunnen het DVD gebruiken om adviseurs met elkaar te vergelijken en een keuze te maken voor de dienstverlening die het beste aansluit op hun wensen en behoeften. Het is daarom belangrijk dat consumenten het DVD goed kunnen vinden op uw website.

De AFM roept financiële dienstverleners op om het DVD goed vindbaar op hun website te plaatsen. De AFM heeft voorbeelden opgesteld die hiervoor gebruikt kunnen worden. Deze staan hieronder vermeld.

### Voorbeelden van een goed vindbaar DVD

De AFM vindt dat een DVD goed vindbaar is als een consument het DVD kan vinden op of via een webpagina waar de consument naar informatie zoekt die in het DVD staat. Voorbeelden hiervan zijn webpagina's met informatie over de dienstverlening, de bijbehorende kosten en het betreffende product (zoals de hypotheek). Het uitgangspunt hierbij is dat de consument niet zoekt naar een document genaamd DVD, maar naar de informatie die in het DVD staat.

Hieronder schetst de AFM aan de hand van een aantal voorbeelden wat zij wel en niet goed vindbaar vindt ten aanzien van het DVD.

#### *Een voorbeeld van een DVD dat goed vindbaar is*

Het DVD staat op de webpagina waar een financiële dienstverlener de consument informeert over zijn/haar dienstverlening. Hierbij wordt duidelijk vermeld welke informatie de consument kan vinden in het DVD. Zie ook de illustratie verderop in dit document.

#### *Een voorbeeld van een DVD dat te vinden is, maar waarvan de vindplaats verbeterd kan worden*

Het DVD is te vinden via een duidelijke vermelding aan de boven-, onder- of zijkant van de website. Waarschijnlijk kan een consument het DVD op deze wijze vinden. De vindbaarheid kan nog verbeterd worden door bij het DVD een begeleidende tekst op te nemen over welke informatie de consument kan vinden in het DVD. Zo weet de consument ook waar hij het DVD voor kan gebruiken.

#### *Een voorbeeld van een DVD dat niet goed te vinden is*

Het DVD is te vinden via een webpagina met het thema 'Over Ons', 'Downloads', 'Klantenservice' of 'Juridische informatie'. De AFM oordeelt dat het DVD via dergelijke webpagina's niet goed vindbaar is, omdat dit geen webpagina's zijn waar de consument naar informatie zoekt die in het DVD staat, hierdoor is de kans klein dat een consument het DVD vindt. Zie ook de illustratie verderop in dit document.

## Voorbeeld illustratie

Hieronder staat een voorbeeld illustratie over hoe een website er uit zou kunnen zien. Deze afbeelding illustreert een DVD die goed en niet goed te vinden is op een website. Uitgangspunt hierbij is dat de consument op zoek is naar de informatie die in het DVD staat. De AFM benadrukt dat de illustratie een voorbeeld betreft en dat andere uitwerkingen ook denkbaar zijn.

Hypotheekdienstverlening

https://www.hypotheekdienstverlening.nl

Hypotheek  
DIENSTVERLENING

OVER ONS | KLANTENSERVICE | CONTACT

► DIENSTEN | ► HYPOTHEEK | ► ZAKELIJK | ► PARTICULIER

Een DVD is niet goed te vinden als het DVD staat onder *Over ons, Klantenservice, Downloads, Juridische informatie, etc.* Het DVD is hier niet goed vindbaar, omdat dit geen webpagina's zijn waar de consument naar informatie zoekt die in het DVD wordt behandeld.

**Hypotheekadvies**

Wij geven u advies over verschillende hypotheekvormen en uw mogelijkheden. En bekijken samen met u welke hypotheek het beste bij u past. Daarbij profiteert u van onze professionele dienstverlening.

Bent u op zoek naar een hypotheek voor een nieuwe woning, of wilt u uw bestaande hypotheek oversluiten?

Neem dan contact op voor een gedegen hypotheekadvies. Wij adviseren niet alleen, maar ons kantoor begeleidt de gehele hypotheekaanvraag van begin tot eind.

Wanneer u meer wilt weten over de kosten van onze dienstverlening en wat wij voor u kunnen betekenen, leest dan ons [Dienstverleningsdocument voor hypotheek](#).

Vraag hier uw offerte aan

Een goed te vinden DVD staat in de hoofdtekst van een webpagina waar de consument geïnformeerd wordt over uw dienstverlening. Hierbij wordt duidelijk vermeld welke informatie de consument kan vinden in het DVD.