

Herstelkostenregeling provisie verbod

De herstelkostenregeling is een standaardprocedure waarmee een adviseur namens de klant tekortkomingen of fouten bij de verzekeraar aan de orde kan stellen. Door een beroep te doen op de herstelkostenregeling kunnen klanten eventuele kosten die ontstaan van een niet-betwiste fout van de verzekeraar vergoed krijgen. De regeling verplicht verzekeraars om een fout binnen een redelijke termijn te herstellen. De regeling geldt voor complexe- en impactvolle producten die onder het provisieverbod vallen.

Klik [hier](#) voor de 'standaardprocedure herstelkostenregeling provisieverbod' van het Verbond van Verzekeraars.

Klik [hier](#) voor de volledige uitleg 'Herstelkostenregeling provisieverbod' van het Verbond van Verzekeraars.

Samenvatting standaardprocedure herstelkostenregeling

Wat valt onder een tekortkoming:

Het moet gaan om een door Square Life foutief opgemaakte polis, waarbij geldt dat de aanvraag volledig en juist moet zijn geweest.

Wanneer is er geen sprake van een tekortkoming van Square Life, in de zin van deze regeling:

- Als het aanvraagformulier onduidelijk, onvolledig of onjuist is ingevuld;
- Als de fout (mede) aan de tussenpersoon of aan de verzekerde/verzekeringnemer te wijten is;
- Als het een fout in de offertesoftware (rekentool) betreft;
- Bij een wijziging van een polis;
- Bij claimafhandeling, premie-incasso of uitvoeren van royementen;
- Bij een afwijking van de polis ten opzichte van brochureteksten of andere commerciële uitingen;
- Handelingen van het medisch bureau bij de medische beoordeling van een aanvraag.

Wat wordt verstaan onder herstelkosten in de zin van deze regeling:

Redelijke kosten die de tussenpersoon in rekening brengt aan de verzekeringnemer als direct gevolg van extra werkzaamheden die hij moet verrichten door de tekortkoming van Square Life.

Wanneer is er geen sprake van herstelkosten in de zin van deze regeling:

- Als de verzekeringnemer de tussenpersoon middels een doorlopend abonnement betaalt;
- Kosten door vertraging in het acceptatieproces;
- Bij verschillen tussen de geoffreerde premie en de daadwerkelijke premie;
- Bij gevolgschade.

Bij het vaststellen van een tekortkoming worden de volgende fases doorlopen:

Fase I: Regulier traject

- Dit betreft de eerste reguliere controle door een adviseur van acceptatieverklaring/polisblad;
- Bij een vermoedelijke tekortkoming geeft de adviseur binnen twee weken na de verzenddatum van acceptatieverklaring/polisblad een signaal af (bijv. d.m.v. een telefoontje) aan Hera Life;
- Hera Life beoordeelt of er sprake is van een tekortkoming en of de tekortkoming betrekking heeft op de offerte of een contract m.b.t. producten die onder het provisieverbod vallen;
- Hera Life koppelt de uitkomst van de beoordeling terug aan de adviseur/klant.

Fase II : Consensus

- Betwist Hera Life de tekortkoming? Ja, dan stopt het traject. Nee, dan gaat het proces door;
- Square Life herstelt de tekortkoming;

- Adviseur voert een controle uit.

Fase III: Schriftelijke kennisgeving

- Als na de tweede controle blijkt dat er sprake blijft van een tekortkoming, dan stuurt de klant of adviseur hierover binnen twee weken na verzending van de acceptatieverklaring of het polisblad door Square Life een schriftelijke kennisgeving aan Hera Life t.a.v. de afdeling Klachtenbehandeling. Dit kan in de vorm van een e-mail aan info@heralife.nl onder de vermelding van 'afdeling klachtenbehandeling' met een kopie aan de klant;
- Vanaf de ontvangst van de kennisgeving komen de herstelkosten die de adviseur aan de klant in rekening brengt voor vergoeding door Square Life in aanmerking;
- Square Life wordt in de gelegenheid gesteld om de tekortkoming te herstellen c.q. de schade te beperken;
- Square Life herstelt de tekortkoming en bericht de adviseur/klant hierover.

Fase IV: Vaststellen herstelkostenvergoeding

- Als de tekortkoming niet is opgelost zal Hera Life beoordelen of er sprake is van herstelkosten voor de klant;
- Als er sprake is van herstelkosten voor de klant, dan stuurt de adviseur/klant een gespecificeerde kopienota aan Hera Life. In de specificatie worden de herstelkosten voor de klant separaat genoemd (het moment van sturen van de kennisgeving van vermoedelijke tekortkoming is hierin opgenomen);
- Hera Life beoordeelt of de kopienota (voor wat betreft het deel van de herstelkosten) in verhouding staat tot de verrichte werkzaamheden;
- Square Life betaalt de herstelkostenvergoeding uit aan de klant, rekening houdende met de maximumnorm;
- De maximale vergoeding voor herstelkosten bedraagt € 50,- per aanvraag (niet per tekortkoming).