



# Herstelkostenregeling

## TAF verzekeringen

eenvoudig transparant

### Samenvatting standaardprocedure herstelkostenregeling

---

#### **Wat valt onder een tekortkoming:**

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

#### **Wanneer is er geen sprake van een tekortkoming van TAF, 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 TAF.

#### **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 TAF;
- TAF 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;
- TAF koppelt de uitkomst van de beoordeling terug aan de adviseur/klant.

#### **Fase II : Consensus**

- Betwist TAF de tekortkoming? Ja, dan stopt het traject. Nee, dan gaat het proces door;
- TAF herstelt de tekortkoming;
- Adviseur voert een controle uit.



eenvoudig transparant

# Herstellkostenregeling

## TAF verzekeringen

### 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 TAF een schriftelijke kennisgeving aan TAF t.a.v. de afdeling Klachtenbehandeling. Dit kan in de vorm van een e-mail aan [info@TAF.nl](mailto:info@TAF.nl) onder de vermelding van 'afdeling klachtenbehandeling' met een kopie aan de klant;
- Vanaf de ontvangst van de kennisgeving komen de herstellkosten die de adviseur aan de klant in rekening brengt voor vergoeding door TAF in aanmerking;
- TAF wordt in de gelegenheid gesteld om de tekortkoming te herstellen c.q. de schade te beperken;
- TAF herstelt de tekortkoming en bericht de adviseur/klant hierover.

### Fase IV: Vaststellen herstellkostenvergoeding

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