

## Herstellkostenregeling

### Aanleiding

De Minister van Financiën heeft aan het Verbond van Verzekeraars gevraagd een standaardprocedure te introduceren, waarmee de klant eenvoudig de 'herstellkosten' kan declareren die zijn adviseur in rekening brengt. Deze Herstellkostenregeling is een marktbrede regeling. De Herstellkostenregeling zorgt ervoor dat, gelet op het provisieverbod voor complexe en impactvolle producten, noch de relatie tussen de klant en de adviseur noch die tussen de Florius en de adviseur onnodig onder druk komt. Onderstaande is de Herstellkostenregeling beschreven voor klanten van Florius.

### Definitie Herstellkosten

Herstellkosten zijn alle kosten die de klant niet had hoeven maken als een offerte of contract conform de afgesproken uitgangspunten en zonder de tekortkomingen door Florius zou zijn afgewikkeld.

### Reikwijdte Herstellkostenregeling

Onder de reikwijdte van de regeling vallen uitsluitend toerekenbare en door Florius niet betwiste tekortkomingen in de afwikkeling van offertes of contracten met betrekking tot die producten die onder het provisieverbod vallen en die (toekomstige) Florius klanten betreft. Ook het aspect levertijd van de offerte valt onder deze regeling. Hierbij zal redelijkheid en billijkheid in acht worden genomen.

### Wanneer vindt geen Herstellkostenvergoeding plaats?

- Als geen sprake van schade is bij de klant, kan ook geen sprake zijn van een Herstellkostenvergoeding.
- Als onbetwist vaststaat dat de tekortkoming uitsluitend is veroorzaakt door de klant en/of zijn adviseur, is er geen reden voor een Herstellkostenvergoeding aan de klant. Wel spant Florius zich in om een en ander zo snel mogelijk voor de klant te herstellen.
- Als sprake is van een betwiste tekortkoming of als een civiele procedure wordt gestart. Voor dergelijke zaken, vaak meer complex van aard, gelden de reguliere regels van het burgerlijk recht en/of onze eigen klachtenregeling.

### Het proces

#### *Werking*

De adviseur gaat na of de offerte of het contract van Florius correct is afgewikkeld. Als dit niet het geval is, geeft de adviseur hierover een signaal af aan Florius. Dit vindt plaats via de afdeling waar de adviseur normaal gesproken ook contact mee heeft. Florius corrigeert de tekortkoming. Hierna voert de adviseur nogmaals een controle uit op de door Florius herstellde output.

#### *Kennisgeving van tekortkoming*

Als blijkt dat een offerte of contract na de hieropvolgende controle niet conform de uitgangspunten is afgewikkeld, kan de klant, of de adviseur namens de klant, Florius een kennisgeving van de vermoedelijke tekortkoming sturen. Dit kan in de vorm van een mail aan Florius met een kopie aan de klant.

Vanaf de ontvangst van deze kennisgeving door Florius kunnen de Herstellkosten die door de adviseur aan de klant in rekening worden gebracht voor vergoeding in aanmerking komen.

### ***Herstelgelegenheid en herstelperiode***

De tekortkoming wordt hersteld door Florius binnen een redelijke en billijke termijn. Nadat de tekortkoming is hersteld, wordt de klant of de adviseur hiervan op de hoogte gesteld.

### **Hoe moet de herstelkostenvergoeding worden ingediend?**

De adviseur/klant stuurt een kopie van de nota aan Florius, waarin de kosten van de verrichte herstelwerkzaamheden duidelijk en waar nodig gespecificeerd zijn. In de specificatie is het moment van het sturen van de kennisgeving van de vermoedelijke tekortkoming opgenomen. Alleen als expliciet sprake is van deze markering, treedt deze procedure in werking. De kosten vanaf de 2e controle worden meegenomen in de vergoeding.

De door Florius aan de klant verschuldigde herstelkostenvergoeding is redelijk en billijk en staat in verhouding tot de aard van de verrichte werkzaamheden en de verhouding tussen de vergoeding en het aantal bestede uren door de adviseur.

### **Aan wie betaalt Florius uit?**

Florius keert de herstelkostenvergoeding uitsluitend en rechtstreeks uit aan de klant en nooit aan de adviseur.