

Herstelkostenregeling

Aanleiding

De Minister van Financiën heeft aan het Verbond van Verzekeraars gevraagd een standaardprocedure te introduceren waarmee de klant eenvoudig de 'herstelkosten' die hij in rekening gebracht krijgt door zijn adviseur, kan declareren. Deze herstelkostenregeling is een marktbrede regeling. De herstelkostenregeling 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 herstelkostenregeling beschreven voor klanten van Florius.

Definitie herstelkosten

Herstelkosten 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 herstelkostenregeling

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 er geen herstelkostenvergoeding plaats

- Als er geen sprake van schade is bij de klant, dan kan er ook geen sprake zijn van een herstelkostenvergoeding.
- Als onbetwist vaststaat dat de tekortkoming uitsluitend is veroorzaakt door de klant en/of zijn adviseur, is er geen reden voor een herstelkostenvergoeding aan de klant. Wel spant Florius zich wel in om een en ander zo snel mogelijk voor de klant te herstellen.
- Als er sprake is van een betwiste tekortkoming of als er 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 herstelde output.

Kennisgeving van tekortkoming

Als blijkt dat een offerte of contract na de hierop volgende 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 e-mail aan Florius met een kopie aan de klant.

Vanaf de ontvangst van deze kennisgeving door Florius kunnen de herstelkosten 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, waarin de kosten van de verrichte herstelwerkzaamheden duidelijk en waar nodig gespecificeerd zijn, aan Florius. In de specificatie is het moment van het sturen van de kennisgeving van de vermoedelijke tekortkoming opgenomen. Alleen als er expliciet sprake is van deze markering treedt deze procedure in werking. De kosten vanaf de tweede 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.