

Je kunt ook té aardig zijn

Herken je de situatie? Klaas, die al heel lang klant is van jullie kantoor, belt om een autoverzekering af te sluiten. Telefonisch worden de vragen van het aanvraagformulier doorgenomen met Klaas. Zo ook de laatste vraag. Of er nog bijzonderheden zijn te melden. En dan moet de handtekening worden geplaatst. Klaas is een druk baasje. Om nu alleen maar naar het kantoor te komen voor die ene handtekening...

Vervolgens gaat het helaas vaak fout. Jullie kennen Klaas en klantvriendelijk als jullie zijn wordt er door een van de collega's "een" handtekening gezet zonder verdere vermelding wiens handtekening dat is.

Fraude: dat wil je niet hebben

Komt er een schade waarbij blijkt dat de slotvraag niet naar waarheid is beantwoord, dan is het bijna zeker dat er veel problemen komen: de verzekeraar weigert schade-uitkering. De klant ontkent dat hij iets "verkeerds" heeft gedaan. Tijdens het telefoongesprek heeft hij namelijk wel degelijk "iets" gezegd, maar de medewerker heeft het niet genoteerd. En wiens handtekening staat er eigenlijk onder het aanvraagformulier? Niet die van de klant! Want zijn handtekening ziet er heel anders uit. Voor je het weet word je als kantoor beticht van fraude.

Gevolgen van fraude

Je wilt het niet meemaken. Want wat zijn de gevolgen van fraude door het kantoor?

- Goede kans dat de verzekeraar de samenwerking beëindigt.
- De wereld is klein: andere verzekeraars merken vaak snel dat er "iets" aan de hand is en worden kritischer.
- De verzekeraar én de adviseur zijn beiden verplicht de gebeurtenis te melden bij de AFM. De verzekeraar doet dit wel. Maar de adviseur? Niet? Die heeft dan twee problemen: een gepleegde fraude en geen verplichte melding bij de AFM.

Hoe kun je dit voorkomen?

Tip 1 Bevestig aan klant

Is de intake telefonisch verlopen? Stuur dan een kopie van het ingevulde aanvraagformulier naar de klant. En vraag om te reageren wanneer hij een onjuistheid ziet. Wij hebben voor jou een modelbrief. Deze brief kun je aanvragen via communicatie@turien.nl

Tip 2 Maak duidelijk dat het jouw handtekening is

Zet je als medewerker van het kantoor een handtekening onder een aanvraagformulier? Dat is geen "doodzonde". Mits je maar onmiskenbaar duidelijk

maakt wie je bent en dat je dit doet namens de klant. Door bijvoorbeeld de toevoeging: Ondertekend op 6 mei 2022 door Mirjam Visser, klantmanager financieel advieskantoor “Goed geregeld” in opdracht van aspirant verzekeringnemer de heer Klaassen.

Nog een stukje achtergrond

Waarom zijn verzekeraars zo streng bij schade? Verzekerd wordt de schade die kan optreden als gevolg van een onzeker voorval. De verzekeraar probeert zich bij het aanvragen van de verzekering een beeld te vormen van het te verzekeren risico. Dat doet hij door het stellen van vragen. De antwoorden zijn bepalend voor de vraag of hij het risico wil verzekeren en voor de premie die hij gaat berekenen.

Slotvraag

Omdat een verzekeraar niet alle situaties die zich kunnen voordoen kan overzien, bevat elke aanvraag voor een verzekering een slotvraag. Kort samengevat behelst de slotvraag de vraag of de consument nog iets te melden heeft dat de verzekeraar niet heeft gevraagd, maar waarvan de consument kan weten dat dit voor de verzekeraar van belang is bij het beoordelen van de vraag óf en onder welke condities hij deze verzekering wil afsluiten.

Verkeerde opgave

Uitgangspunt van het verzekeringsrecht is dat wanneer een verzekerde opzettelijk een in het aanvraagformulier gestelde vraag onjuist beantwoordt, dit vervelende gevolgen kan hebben:

1. Ontdekt de verzekeraar de verkeerde opgave en is duidelijk dat de verzekeringnemer deze verkeerde opgave opzettelijk heeft gedaan, dan kan de verzekeraar een melding doen bij het Extern Verwijzingsregister. Financiële instellingen raadplegen dit register bijvoorbeeld bij een aanvraag voor een nieuwe verzekering of een hypotheek krediet. De consument die wegens opzettelijk verkeerde opgave in dit register staat, kan hiervan veel last hebben op het moment dat hij een financieel product wil aanschaffen.
2. Ontdekt de verzekeraar de verkeerde opgave nadat een schade is ontstaan, dan kan dit zo ernstig zijn dat de verzekeraar deze schade niet hoeft te vergoeden.
3. Ontdekt de verzekeraar de verkeerde opgave nadat de schade al is uitgekeerd, dan kan de verzekeraar deze reeds betaalde vergoeding terugvorderen.

Bovengenoemde acties van de verzekeraar vallen onder het civielrecht. De verzekeraar kan echter ook aangifte doen bij de politie. Het Openbaar Ministerie beslist dan of er ook nog eens een strafrechtelijke vervolging plaatsvindt.

Kortom, het bewust verkeerd informeren van de verzekeraar kan voor de consument veel ellende tot gevolg hebben. Een goed financieel adviseur probeert zijn klant hiervoor te behoeden door duidelijk te maken wat de vragen inhouden en de klant op het hart te drukken de vragen naar waarheid te beantwoorden.

Vragen?

Heb je naar aanleiding van deze nieuwsbrief een vraag? Stuur dan een mail naar, communicatie@turien.nl. We doen dan ons best om jouw vraag te (laten) beantwoorden. Wie weet is de vraag ook interessant voor anderen. Dan nemen we hem graag mee in een volgende uiting.

De praktijk van Bob

Offerteverzoeken komen bij ons op verschillende manieren binnen. In de meeste gevallen vragen we een offerte digitaal op bij de maatschappij. De offerte met het aanvraagformulier en de verzekeringskaart sturen we dan door naar de klant.

Als we de aanvraag voor de polis digitaal indienen bij de maatschappij, nemen we samen met de klant de slotvragen door (meestal telefonisch). Als alles positief wordt beantwoord, is dit voor ons voldoende. Op de polis wordt bij veel maatschappijen een clause opgenomen dat bij de online aanvraag de slotvragen positief zijn beantwoord. Dit wordt dus dan expliciet aan de klant bevestigd. Zodra we twijfels hebben of als er een vraag negatief beantwoord is, laten we de klant het aanvraagformulier alsnog zelf invullen en ondertekenen.