

De Goudse neemt deel aan herstelkostenregeling

Heeft u extra werk moeten verrichten om een fout te herstellen die wij hebben gemaakt? En brengt u dit werk in rekening bij uw relatie? Dan kunnen die kosten onder bepaalde voorwaarden worden gedeclareerd bij De Goudse.

Standaardregeling

De minister van Financiën heeft aan het Verbond van Verzekeraars gevraagd een herstelkostenregeling te introduceren. Met deze regeling kan de klant eenvoudig herstelkosten declareren die zijn adviseur in rekening brengt, omdat een verzekeraar een fout heeft gemaakt. De behoefte aan deze regeling komt voort uit het provisieverbod dat op 1 januari 2013 is ingegaan. Bovendien bevordert de regeling een goede relatie tussen klant, verzekeraar en verzekeringsadviseur. Uiteraard werken wij hier graag aan mee, want de tevredenheid van onze klanten heeft voor ons de grootste prioriteit! Hieronder leest u de belangrijkste punten uit de herstelkostenregeling.

- De regeling geldt voor producten die onder het provisieverbod vallen, zoals individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en levens- en pensioenverzekeringen.
- De regeling geldt voor de kosten van arbeid¹ die u niet had hoeven verrichten als wij een offerte of contract correct hadden afgewikkeld.
- Wij moeten in de gelegenheid zijn gesteld om een fout te herstellen. Deze regeling geldt daarom uitsluitend voor de extra kosten die u moet declareren, vanaf het moment dat er voor de tweede keer een onjuiste offerte of polis is afgeleverd.
- De regeling geldt niet als u of uw relatie onjuiste of onvolledige gegevens heeft aangeleverd, als de fout niet aan De Goudse toe te rekenen is of als er discussie bestaat over de vraag wie de fout heeft veroorzaakt. Aansprakelijkheid of vervolgschade vallen er ook niet onder. Hiervoor gelden de regels van het Burgerlijk Wetboek en onze klachtenregeling.

Uitgebreide informatie over de herstelkostenregeling vindt u in [dit document](#) van het Verbond van Verzekeraars.

Gebruikmaken van de regeling

Om gebruik te maken van de regeling zijn er twee mogelijkheden:

1. U stuurt een bericht naar uw relatiebeheerder (onder vermelding van het polisnummer), met een kopie van de nota die u aan uw relatie heeft gestuurd, voorzien van een specificatie van de extra uren die u door onze fout heeft moeten declareren. Of
2. Uw relatie stuurt een mail of brief onder vermelding van het polisnummer naar het volgende adres, samen met de hiervoor genoemde kopie en specificatie.

E-mail: info@goudse.com

Postadres: De Goudse t.a.v. team Relatiebeheer

Postbus 9

2800 MA Gouda

Als blijkt dat er recht is op een vergoeding, betalen wij de herstelkosten uit aan uw relatie, met een maximum van € 100,- per arbeidsuur.

¹ Hieronder valt o.a. het controleren van een gecorrigeerde offerte of contract (vanaf de tweede versie met een fout) en de hierbij behorende contacten met De Goudse. Uitgebreide informatie over de herstelkostenregeling vindt u in dit document van het Verbond van Verzekeraars.