

Samenvatting Wft Schade Particulier



- +** Dit bestand bevat de samenvattingen per hoofdstuk over het boek Wft Schade Particulier.
- +** Dit bestand is geldig in de periode april 2020-april 2021.
- +** Dit bestand bestaat uit 8 hoofdstukken.

Hoofdstuk 1 Wat is verzekeren?

Risico's die de klant bedreigen

Onderwerp	Voorbeeld
risico's die je kunt verzekeren	
gezondheid	aanvullende zorgverzekeringen
leven en dood	levensverzekering/pensioen
bezit en vermogen	inboedel- en woonhuisverzekering
risico's die je moet verzekeren	
verplicht door de overheid	WA-motorrijtuigen, de basisdekking van de zorgverzekering
sociale verzekeringen	WIA/WW/AOW/ANW/Wlz
niet te verzekeren risico's	
komt te vaak voor	slijtage of winkeldiefstal
onberekenbaar	succes in een baan, geluk in het leven

Het principe van verzekeren

- Afdekken van financiële risico's
- Risico's: bezit, vermogen, gezondheid, leven en/of dood
- Risicomanagement

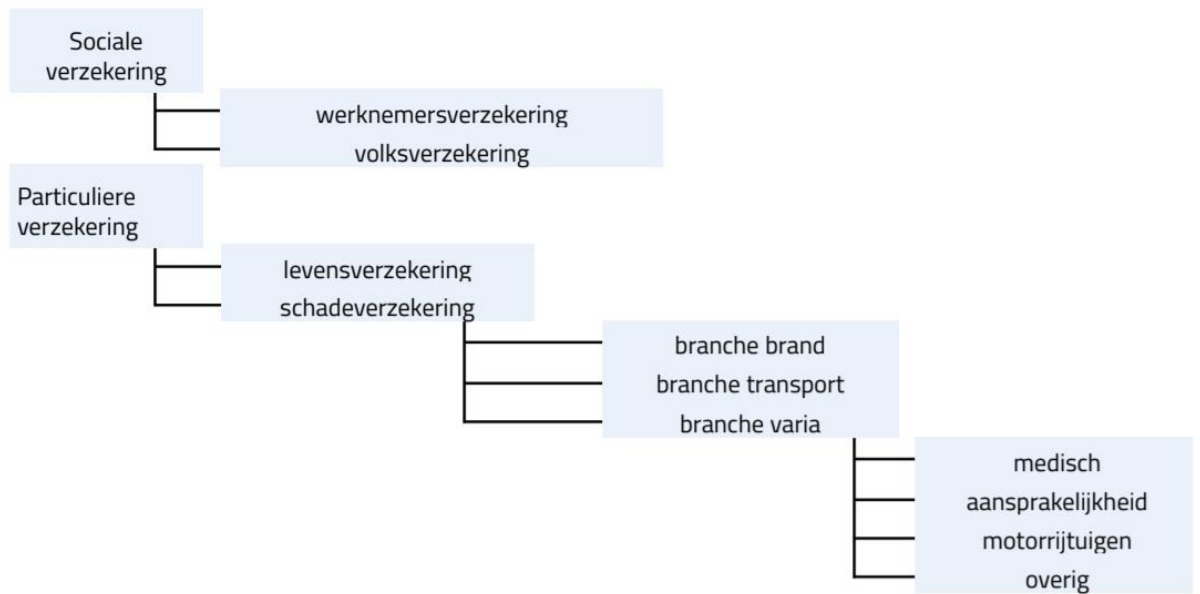
De techniek van het verzekeren

- De wet van de grote aantallen
- Solidariteit
- Indemniteitsbeginsel
- Antiselectie
- Premiedifferentiatie

AVG

Met ingang van mei 2018 is de AVG van toepassing. Deze wet vervangt de Wet bescherming persoonsgegevens.

De verzekeringsvormen en indeling in branches



Verzekeraars

- Afdekken van risico's
 - Minder premie-inkomsten dan uitkeringen
 - Beleggingsrisico.
- Transformatie (institutionele beleggers).
- Verzekeraars doen aan risicospreiding door:
 - Co-assurantie
 - Poolvorming
 - Herverzekeren.
- Verzekeraars zijn doorgaans georganiseerd naar:
 - Klantsegment
 - Productsoort.

De volgende juridische organisatievormen zijn mogelijk:

- Naamloze vennootschap
- Onderlinge waarborgmaatschappij
- Lloyd's of London.

Overkoepelend

- Adfiz
- Verbond van Verzekeraars
- FISH.

Hoofdstuk 2 Het verzekeringsproces

Betrokken partijen

- Verzekeraar
- Verzekeringnemer
- Verzekerde
- Begunstigde.

Een verzekering afsluiten

- Aanvraagformulier
- Voorlopige dekking
- Acceptatie (morele en materiële risicofactoren)
- Wilsovereenstemming
- (Dekkingsbevestiging)
- Polis.

De prijs van een verzekering

- Premie (tarief)
- Polis- en incassokosten
- Assurantiebelaasting. Sommige verzekeringen zijn vrijgesteld van assurantiebelaasting.

Co-assurantie

- E-ABS
- Beurspolis en maatschappijpolis.

Einde van de verzekering

- Na een jaar door verzekeringnemer met een maand opzegtermijn
- Tussentijds door verzekeringnemer als sprake is van een aanpassings-clausule
- Bij onopzegbare polissen alleen door verzekeringnemer (niet door verzekeraar).

De rol van de financieel adviseur

- Inventarisatie en analyse
- Productinkoop en -advies
- Begeleiding en nazorg
- Hulp bij schade en uitkering
 - Verzekeringnemer meldt schade (inclusief schadeoorzaak) zo snel mogelijk en voorkomt of vermindert verdere schade
 - Verzekeraar beoordeelt of schade is gedekt
 - Eventueel inschakeling experts (contra-expert, arbiter)
 - Uitkering schade (of niet)
 - In beperkt aantal gevallen coullance-uitkering.

Kosten die ook door verzekeraar worden vergoed

- Bereddingskosten
- Opruimingskosten
- Expertisekosten
- Proceskosten.

Verzekeringsrecht

- Juridische definitie van verzekeren (artikel 7:925 BW)
- Mededelingsplicht (artikel 7:928, 7:929, 7:930 BW)
- Gebrekkige zaak (artikel 7:951 BW)
- Opzet of roekeloosheid (artikel 7:952 BW)
- Oververzekering
- Onderverzekering (artikel 7:958 lid 5 BW)
- Premier-risqueverzekering
- Open polis
- Partijtaxatie

- Deskundigentaxatie (artikel 7:960 BW)
- Samenloop (artikel 7:961 BW)
- Subrogatie (artikel 7:962 BW)
- Terrorisme.

Overige onderwerpen

- Verzekeren in de deeleconomie: Is er dekking als je goederen van derden gebruikt.
- Insurance Distribution directive: alle distributeurs van verzekeringen moeten voldoen aan de IDD & een IPID verstrekken

Hoofdstuk 3 Brand

Woonverzekeringen

- Inboedelverzekering
- Woonhuisverzekeringen
- Kostbaarhedenverzekeringen.

Dekking woonverzekeringen

- Kale brandverzekering
- Uitgebreide gevarenverzekering (UGV)
- Extra uitgebreide gevarenverzekering (UGV+)
- All-risk verzekering.

Voor inboedelverzekeringen geldt buitenshuis een beperkte dekking. Voor bepaalde kostbaarheden geldt bij diefstal schade een maximering aan de dekking. In de grote steden gelden hiervoor extra maximeringen.

Clausules woonverzekeringen:

- Eigen risico
- Eigen risico bij stormschade
- Huurdersbelang
- Maximering
- Diefstal- en inbraakclausule
- Individueel appartementsrecht
- Kelderbox
- Fundamentenclausule
- bouwaard
- Bekendheids- en belendingenclausule
- 101%-clausule
- Keuzeclausule
- Indexclausule
- Stellenclausule (kostbaarhedenverzekering).

Verzekerde som woonverzekeringen

- Inboedelverzekering: nieuwwaarde, in sommige gevallen vervangingswaarde/getaxeerde waarde
- Woonhuisverzekering: herbouwwaarde
- Kostbaarhedenverzekering: aankoopwaarde of eventueel getaxeerde waarde.

Twee hulpmiddelen voor het vaststellen van de waarde van de inboedel:

- Inboedelinventarisatielijst
- Inboedelwaardemeter.

Hulpmiddel voor het vaststellen van de herbouwwaarde:

- Herbouwwaardemeter.

Aanvullende verzekeringen

- Glasverzekering
- Kostbaarhedenverzekering.

Tussentijdse mutaties

- Risicowijziging
- Verhuizing.

Premie woonverzekeringen

Premie per €1.000 plus polis- en incassokosten plus assurantiebelasting.

De verzekeringsadviseur kan de klant adviseren en bijstaan in het afsluiten van de juiste woonverzekeringen.

Preventie

- Brandpreventie:
 - Voorkomen
 - Melding
 - Bestrijding.
- Inbraakpreventie.

Soorten preventiemaatregelen:

- Bouwkundige of technische maatregelen
- Elektronische maatregelen
- Organisatorische maatregelen.

Maatstaven voor preventie:

- Politiekeurmerk Veilig Wonen
- Preventiemeter
- Verbeterde Risicoklassenindeling.

Salvage

Bereidingskosten: voor rekening van de verzekeraar.

Doelstellingen Stichting Salvage:

1. Directe persoonlijke hulpverlening aan gedupeerden namens brandverzekeraars
2. Schadebeperking bij particuliere en bedrijfsmatige (brand)schades
3. Zaakwaarneming namens gezamenlijke brandverzekeraars

Brandregresregeling 2014.

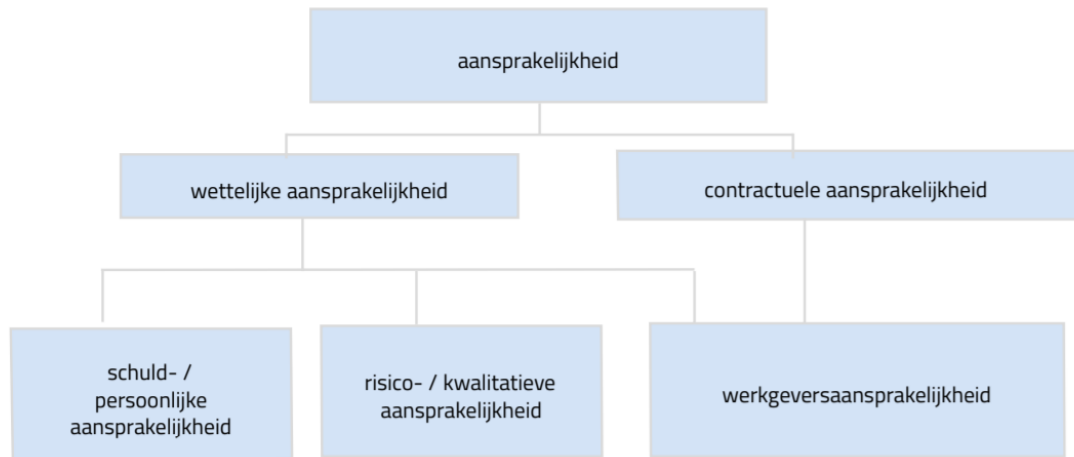
Overeenkomst Brandverzekeraars met Hypothecair financiers.

Basisregistraties Adressen en Gebouwen.



Hoofdstuk 4 Aansprakelijkheid en rechtsbijstand

Volgens de wet bestaan er verschillende soorten aansprakelijkheid:



Wettelijke aansprakelijkheid

- Schuldaansprakelijkheid/ Persoonlijke aansprakelijkheid (artikel 6:162 BW)
 - In de wet is bepaald dat hiervan sprake is als er aan de volgende vereisten is voldaan:
 - Er is sprake van een onrechtmatige daad
 - Deze kan toegerekend worden
 - Er is aantoonbare schade
 - Er bestaat een causaal verband tussen de onrechtmatige daad en de schade.
- Elgen schuld benadeelde en schadebeperkingsplicht (artikel 6:101 BW)
- Risicoaansprakelijkheid/ Kwalitatieve aansprakelijkheid
 - Ouders voor hun kinderen van belang is de leeftijd van het kind (artikelen 6:164, 6:165, 6:169 BW)
 - Bezitters voor hun zaken
 - Gebrekkige roerende zaken (artikel 6:173 BW)
 - Gebrekkige onroerende zaken (artikel 6:174 BW)
 - Dieren (artikel 6:179 BW)
 - Motorrijtuigen (Wvw)
 - Producenten voor hun producten
Productaansprakelijkheid (artikelen 6:185 - 6:193 BW)
- Werkgevers voor hun werknemers (artikelen 6:170 BW)
- Groepsaansprakelijkheid (hoofdelijke aansprakelijkheid) (artikel 6:166 BW).

Contractuele aansprakelijkheid

- Toerekenbare tekortkoming (wanprestatie) (artikel 6:74 BW)
- Niet-toerekenbare tekortkoming (artikel 6:75 BW).

Schade

Aansprakelijkheidsschade kan bestaan uit:

- Zaakschade
- Personenschade
- Zuivere vermogensschade
- Gevolgschade.

AVP

- Verzekerd zijn doorgaans alle gezinsleden
- Voorwaarden waaraan de aansprakelijkheid moet voldoen om gedekt te zijn op een AVP, zoals:
 - Er moet sprake zijn van wettelijke of contractuele aansprakelijkheid
 - De verzekerde moet aansprakelijk zijn als particulier

- De schade moet uit zaakschade en/of vermogensschade en de eventueel daaruit voortkomende gevolgschade bestaan.
- Op een AVP zijn de volgende schades doorgaans uitgesloten:
 - Veroorzaakt met of door motorrijtuigen (wel passagiersrisico)
 - Veroorzaakt met of door (lucht)vaartuigen
 - Aan zaken onder opzicht
 - Aan zaken van verzekerden onderling
 - Door opzet
 - Door seksuele gedragingen
 - Als de verzekerde in het buitenland woont
 - Door wapens en jagen (verplichte aansprakelijkheids-verzekering voor jagers).
- Dekkingsgebied doorgaans wereldwijd
- Eventueel ook inloop- en uitloopriscio gedekt.

Rechtsbijstand

- Gezinsrechtsbijstandverzekering
- Dekking in natura van rechtshulp op diverse rechtsgebieden
- Belangrijke aspecten:
 - Belangenconflict
 - Geschillenregeling
 - De wachtermijn
 - Een smeulend conflict
 - Een onvermogendekking
 - De franchise
 - De afkoopregeling
 - Mediation
 - Wet op de rechtsbijstand (Wrb)
 - Kwaliteitscode Rechtsbijstand.



Hoofdstuk 5 Aansprakelijkheid en rechtsbijstand

Motorrijtuigverzekering

- Motorrijtuig-aansprakelijkheids-verzekering
- Motorrijtuigcascoverzekering.

De Wet aansprakelijkheids-verzekering motorrijtuigen (WAM)

- a. vier belangrijkste regelingen:
- b. De verzekeringsplicht voor WA
 - i. Minimaal verzekerde sommen (vijfde WAM-richtlijn)
- c. Beperkt aantal toegestane uitsluitingen
 - i. 16 dagen narisico
- d. Het rechtstreeks vorderingsrecht van de benadeelde
- e. Het Waarborgfonds Motorverkeer.

De Wegenverkeerswet (Wvw)

- Risicoaansprakelijkheid ligt bij de eigenaar of houder van een motorvoertuig ter bescherming van zwakkere verkeersdeelnemers.
- Vrijwaring van aansprakelijkheid: overmacht
- Aansprakelijkheidsverdeling:
 - De bestuurder van het motorrijtuig is volledig schuldig: eigenaar van het motorrijtuig volledig aansprakelijk
 - De eigenaar van het motorrijtuig kan zich niet beroepen op overmacht en de zwakkere verkeersdeelnemer heeft eigen schuld:
 - De zwakkere verkeersdeelnemer is 13 jaar of jonger: 100%-regel (eigenaar motorrijtuig 100% aansprakelijk)
 - De zwakkere verkeersdeelnemer is veertien jaar of ouder: 50%-regel.
 - Bedrijfsregeling schuldloze derde.

Motorrijtuig-aansprakelijkheids-verzekering

WA-dekking

- Groene kaart
- WAM-strik
- Sistercarclausule
- Cautie
- Aanhangers
- Hulpverlening bij een ongeval
- Vervangend motorrijtuig.

Motorrijtuigcascoverzekering

- Twee soorten cascoverzekeringen voor motorrijtuigen:
 - De beperkte cascoverzekering
 - De uitgebreide casco-, vol casco- of all-risk verzekering.
- Acceptatie is niet wettelijk verplicht
- Mobiel schade melden

De premie

- De meest voorkomende wegingsfactoren zijn:
 - De leeftijd van de regelmatige bestuurder
 - De jaarlijks te rijden kilometers
 - De woonplaats van de regelmatige bestuurder
 - Het schadeverleden van de regelmatige bestuurder
 - Het gewicht van het motorrijtuig.
- Basispremie op basis van de cataloguswaarde
- Het bonus/malusysteem
 - Bonus/malusladder (inschaling)

- Claimen is niet altijd verstanding in verband met verlies van no-claim-korting
- Bonusbescherming.
- Verandering van autoverzekeraar: Roy-data.

Schaderegelingen

- Regeling bij totaal verlies:
 - Technisch totaal verlies
Economische schade - waarde van het voertuig vlak voor het ongeval -/- restwaarde
 - Economisch totaal verlies (reparatiekosten > economische schade).
- Casco verzekering:
 - Nieuwwaarderegeling: auto's van maximaal 1 jaar oud
 - Afschrijvingsregeling: auto's tussen 1 en 4 jaar oud
 - Waardevermindering.

Aanvullende verzekeringen

- Ongevallenverzekering voor inzittenden (OVI)
- Schadeverzekering voor inzittenden (SVI)
- Motorrijtuigrechtsbijstandverzekering
 - Verkeersrechtsbijstandverzekering
 - Verhaalsrechtsbijstandverzekering.

Bromfietsverzekering

Hoofdstuk 6 Recreatie

Reisverzekering

dekken bepaalde risico's die specifiek verbonden zijn aan reizen:

- Aflopende reisverzekering
- Doorlopende reisverzekering
- Zowel de heen- en terugreis als het tussentijds verblijf
- De hoogte van de te betalen premie hangt af van:
 - De combinatie van dekkingsrubrieken
 - Het dekkingsgebied
 - De eventuele extra dekkingen.

Annuleringsverzekering

geeft recht op vergoeding van:

- Annuleringskosten als de geboekte reis of het geboekte vakantieverblijf op grond van bepaalde (gedekte) gebeurtenissen geannuleerd moet worden
- De gemiste vakantiedagen bij vroegtijdige beëindiging van een reis.

Vakantiecascoverzekering

Een verzekering die schade dekt aan de auto opgelopen tijdens de vakantie.

Auto-mobilisten-hulp-verzekering

Dekt de extra kosten die verband houden met autopech in het buitenland.

Recreatiegoederenverzekering

Verzekert bepaalde attributen, zoals een duikers- of golfuitrusting, doorgaans tegen alle van buiten komende onheilen.

Caravanverzekering

- Aansprakelijkheidsdekking (ondergeschikt)
- Cascodekking.

Pleziervaartuigverzekering

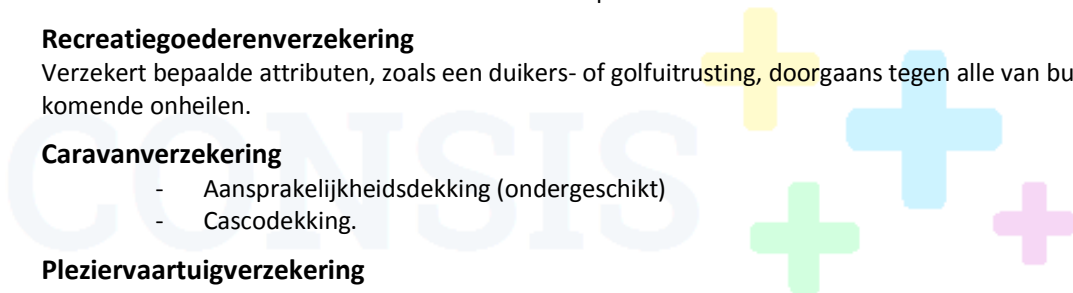
- Aansprakelijkheidsdekking
- Cascodekking
- Beveiligingseisen.

Zeilplankverzekering

- Aansprakelijkheidsdekking
- Cascodekking.

Fietsverzekering

- Cascodekking.



Hoofdstuk 7 Zorg en ongevallen

Overheveling taken AWBZ naar:

- Wet langdurige zorg (Wlz)
- Zorgverzekeringswet (Zvw)
- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo)
- Jeugdwet

Wlz-verzekerden

- Ingezetenen
- Niet ingezetenen, persoon die in Nederland loonbelasting afdraagt
- Studenten die in het buitenland studeren
- Overige

Wlz-zorgpakket

- Verblijf
- Begeleiding, verpleging en verzorging
- Geneeskundige zorg en behandeling in verband met de ziekte, beperking of stoornis
- Hulpmiddelen
- Vervoer naar de plaats waar de begeleiding, behandeling en verzorging plaatsvindt.

Vergoeding van zorg en eigen bijdrage

Premie Wlz

Samenvatting Zvw

- Het afsluiten van de verzekering
- Eigen risico
 - Verplicht
 - Met uitzondering van:
 - de huisarts
 - verloskundige hulp
 - hulpmiddelen in bruikleen van de thuiszorg
 - kraamzorg
 - tandheelkundige kosten voor jongeren tot 18 jaar
 - nacontrole levende orgaandonor (nier- of levertransplantatie)
 - ketenzorg (ketenzorg is zorg waarbij verschillende zorgaanbieders samenwerken (bijvoorbeeld bij diabetes behandelingen)
 - wijkverpleging
 - Vrijwillig
- Dekking
 - geneeskundige zorg door huisartsen, medisch specialisten en verloskundigen
 - mondzorg (tandarts, kakchirurg, orthodontist)
 - farmaceutische zorg (medicijnen, dieetvoeding)
 - hulpmiddelen (steunkousen, prothesen, schoenen, verbandmiddelen)
 - geestelijke gezondheidszorg
 - vervoer in verband met zorgaanpakken op grond van de Zvw
 - verblijf in verband met geneeskundige zorg (opname in een ziekenhuis, of kortdurend verblijf in een zorginstelling)
 - verzorging (lichamelijke verzorging in het ziekenhuis, kraamzorg)
 - verpleging (medische verzorging in een ziekenhuis, wijkverpleging)
- Tussentijdse beëindiging zorgverzekering
- Aanpassing premie en/of voorwaarden
- Onopzegbare polis
 - Wanbetaling
 - Fraude
- Zorgbemiddeling



- DBC

Samenvatting Aanvullende ziektekostenverzekering

- Acceptatie
 - Acceptatiefactoren
 - Morele
 - Materiële
- Dekking
 - Tandheelkundige hulp vanaf 18 jaar
 - Therapieën
 - Brillenglazen en contactlenzen
 - Alternatieve geneeswijzen
 - Fysiotherapie
 - Aanvullend kraamzorgpakket
- Opzeggen
 - Onopzegbaar behalve bij
 - Wanbetaling
 - Fraude
 - Als verzekerde verhuis naar een ander gebied, dan het werkgebied van de verzekeraar
 - Schending van de mededelingsplicht
- Collectiviteiten
 - Antiselectie
 - Mantelcontract
 - Faciliteitencontract
 - Zorgbemiddeling



Hoofdstuk 8 Advies en professioneel gedrag

Bij een verzekeringsadvies is het zinvol c.q. noodzakelijk dat onderstaand advies-traject gevolgd wordt:

- Inventarisatie
- Analyseren
- Adviseren
- Nazorg geven.

Inventarisatie

De adviseur/bemiddelaar maakt gebruik van al bekende gegevens over de klant. Deze controleert hij en vult hij aan tijdens het inventarisatiegesprek. Met het totaal aan informatie kan hij het **klantprofiel** opstellen.

Analyseren

Bij het analyseren van de gegevens legt de adviseur/bemiddelaar het klantprofiel vast en maakt hij een helder overzicht van de risico's.

Adviseren

Vervolgens stelt de adviseur/bemiddelaar een advies op.

Bij een schriftelijk advies draait het niet alleen om de inhoud, maar ook om de presentatie. Een goed adviesrapport is:

- Goed leesbaar
- Klantvriendelijk
- Aantrekkelijk.

Adviesgesprekken

Een adviseur/bemiddelaar voert veel gesprekken met klanten. Voor goede, klant-vriendelijke en efficiënte gesprekken is een aantal vaardigheden van groot belang:

- Voorbereiding op het gesprek
- Verbaal communiceren:
 - Spreektempo
 - Intonatie
 - Volume
 - Articulatie
 - Non-woorden en aarzeltaal.
- Non-verbaal communiceren:
 - Lichaamshouding
 - Manier van kijken
 - De gebaren die iemand maakt.
- Stellen van de juiste vragen:
 - Luisteren
 - Samenvatten
 - Doorvragen
 - Open / gesloten vragen.

Structuur van het **inventarisatiegesprek**:

- Sfeer maken
- Voorstellen
- Motivatie van het gesprek
- Werkwijze uitleggen
- Start met deelgebieden
- Procedure na het laatste deelgebied
- Samenvatten.

Structuur van het **adviesgesprek**

- Sfeer maken

- Terugkoppelen voorgaand gesprek
- Wijzigen c.q. Veranderen
- Werkwijze uitleggen
- Start met deelgebieden
- Prijspresentatie
- Afsluiten.

Slechtnieuwsgesprek

- Korte introductie
- Klap uitdelen
- Emoties opvangen
- Eventuele argumenten toelichten
- Emoties opvangen
- Hoe verder?

Beheer en nazorg

- Administreren van klantgegevens
- Controleren/administreren van verzekeringen.
- De klant informeren betreffende aanpassing van verzekeringen
- Het onderkennen van wijzigingen in de situatie van de klant
- Het up-to-date houden van het klantriscoprofiel
- Het aansluiten van verzekeringsdekking op de risico's van de klant.