

Herstelkostenregeling Monuta

Als lid van het Verbond van Verzekeraars heeft Monuta te maken met de 'Herstelkostenregeling output verzekeraars' die sinds 1 januari 2013 van kracht is.

Deze regeling gaat over de vergoeding waar klanten aanspraak op kunnen maken als Monuta administratieve fouten maakt en bijvoorbeeld de intermediair extra werk moet doen om deze fouten te corrigeren. Uitgangspunt is dat de intermediair die kosten maakt in het belang van de klant, de kosten van deze werkzaamheden ook aan de klant in rekening brengt.

De regeling geldt zowel bij fouten die Monuta maakt bij particulieren als bij zakelijke klanten. Verder vallen onder de regeling alleen fouten die Monuta heeft gemaakt in offertes en polissen van financiële producten die onder het provisieverbod vallen, zoals bijvoorbeeld uitvaartverzekeringen.

Wat valt niet onder de regeling?

De regeling is niet van toepassing als Monuta aantoont dat zij de fout niet heeft gemaakt of als er een civiele procedure wordt opgestart. Discussies over aansprakelijkheid en eventuele vervolgschade vallen ook buiten de regeling. Deze kosten worden volgens het normale civiel recht afgewikkeld of via de gangbare klachtenregeling van Monuta.

Hoe werkt de regeling?

Als een klant een verzekering afsluit, krijgt hij meestal eerst een offerte. Het polisblad dat de klant uiteindelijk krijgt, is de officiële overeenkomst van deze verzekering. Als de intermediair in één van deze documenten een fout ziet, dan geeft hij dit door aan Monuta. Monuta herstelt de fout en geeft een gecorrigeerde offerte of polis af. Als er na de tweede controle blijkt dat er alsnog een fout in het nieuwe document zit, dan komt de klant mogelijk in aanmerking voor de herstelkostenregeling.

'Kennisgeving van tekortkoming'

Als na de tweede controle blijkt dat een offerte of polis nog steeds niet klopt, moet de intermediair een zogenaamde 'kennisgeving van een vermoedelijke tekortkoming' per e-mail naar Monuta sturen.

Vanaf het moment dat het bericht door Monuta is ontvangen, komen de herstelkosten in aanmerking voor vergoeding, maar alleen als er schade is voor de klant en de fout ook echt door Monuta is gemaakt. Monuta beoordeelt of er sprake is van schade voor de klant en of deze schade het gevolg is van een fout die ook daadwerkelijk door Monuta gemaakt is. Monuta herstelt de fout binnen 10 werkdagen.

Opmaak van de nota

Wanneer de klant in aanmerking komt voor een vergoeding, kan de intermediair of de klant een kopie van de nota, met specificatie van de herstelkosten en het rekeningnummer van de klant, aan Monuta versturen. In de specificatie is nadrukkelijk het moment dat 'de kennisgeving van de vermoedelijke tekortkoming' is verstuurd, opgenomen of gemarkeerd. Alleen als dat moment expliciet gemarkeerd is, treedt de procedure in werking. De kosten vanaf de tweede controle worden meegenomen in de vergoeding.

Monuta vergoedt de herstelkosten alleen aan de klant.

Versturen van de nota

De nota kan zowel per e-mail als per post worden verstuurd. De e-mail kan worden verstuurd naar intermediair@monuta.nl met als onderwerp 'herstelkostenregeling'.

De nota kan ongefrankeerd worden verzonden naar:

Monuta
T.a.v. afdeling Intermediair Support
Antwoordnummer 262
7300 VB APELDOORN

Hoogte herstelkostenvergoeding

Bij het vaststellen van de hoogte van de vergoeding wordt erop gelet dat die acceptabel is en past bij de werkzaamheden die gedaan zijn vanwege de fout van Monuta. Het maximumbedrag voor de herstelkostenvergoeding is door Monuta vastgesteld op € 75,00 inclusief BTW, per klant en per geval.

De klant ontvangt binnen 14 dagen de uitbetaling van de herstelkosten op zijn of haar rekening.

Vragen?

Voor meer informatie over de herstelkostenregeling kunt u contact opnemen met uw tussenpersoon.