

Antwoorden op vragen die we ontvangen hebben van Adfiz

Versie 1 april 2020

**Samengesteld door Alex Kammeraat
Afgestemd met onze product managers.**

Antwoorden op de 2^{de} serie vragen tot en met 31 maart

1. Houdt Avéro Achmea de adviseur aangeliend op het moment dat jullie een betalingsregeling met de klant treffen?

Antwoord: Op het moment dat wij een betalingsregeling treffen met de klant wordt de adviseur niet pro-actief geïnformeerd. Wij verstrekken alleen informatie over de betalingsregeling als de adviseur daarom vraagt.

2. Op welk moment verwacht Avéro Achmea van de adviseur een signaal als een klant met intermediair-incasso een betalingsachterstand oploopt?

Antwoord: Lukt het de adviseur niet om de premies op tijd bij de klant te incasseren? Dan kan de adviseur ons daarvan binnen 90 dagen na de premievaliddatum op de hoogte stellen. Wij crediteren de premies dan in de rekening-courant en nemen het premie-incasso van de betreffende polis over. En maken aanvullende afspraken met de klant.

3. Vraag 5: klopt het dat de WA-dekking tijdelijk stopgezet kan worden met behoud van de (beperkt) cascodekking? Zo lazen wij beiden het antwoord, maar goed om dit 100% scherp te hebben.

Antwoord. Ja dat kan als het voertuig geschorst wordt bij de RDW. Dan geldt er geen verzekeringsplicht en kan de WA-verzekering stopgezet worden. De klant moet zelf het voertuig schorsen bij de RDW. Voor het tijdelijk stopzetten van de verzekering vragen wij de klant het schorsingsbewijs te verstrekken. Het is daarnaast mogelijk de (beperkt) cascodekking te behouden. Ook kan de klant de volledig cascodekking omzetten naar een beperkt cascodekking.

Antwoorden op de 1ste serie vragen tot en met 27 maart

1. Hoe gaat Achmea om (zakelijke) verzekerden die hun premie tijdelijk niet kunnen betalen? Komt hier een generieke regeling voor? Adviseurs worden op dit moment platgebeld door klanten met de vraag of premiebetaling met behoud van dekking tijdelijk opgeschort kan worden. Dringende verzoek is om bij regeling ook rekening te houden met verzekerden die betalen via intermediair-incasso en daar dezelfde regels op van toepassing te verklaren.

antwoord: Voor klanten die nu niet kunnen betalen kan de betalingstermijn van 30 dagen

verlengd worden. Onze collega's van Debiteuren Management kijken samen met de klant naar een oplossing. De oplossing is gericht op wat de klant wel kan betalen. Debiteuren Management maakt aparte betaalafspraken met de klant. Dat geldt ook voor klanten die betalen via intermediair-incasso. Betaald deze klant niet binnen 90 dagen aan het intermediair? Dan kan het intermediair de incasso overdragen aan de maatschappij. En gaan wij in gesprek met de klant.

2. Diverse verzekeraars kennen uitsluitingsclausules bij twee maanden leegstand of "niet gebruiken" van een bedrijfspand. Met de eerder genoemde datum van 1 juni wordt dit voor een aantal ondernemers realiteit. Kennen de merken van Achmea deze clausule en hoe wordt hiermee omgegaan op het moment dat bedrijven volledig thuis werken?

antwoord: Dit is geen leegstand conform polisvoorwaarden. Bij schade gaan wij hier dus ook niet als zodanig mee om, er is dus ook geen meldplicht.

3. Adviseurs merken dat het invullen van formulieren t.b.v. naverrekeningen bij ondernemers stilvalt, omdat zij bezig zijn hun bedrijf overeind te houden. Individueel uitstel vragen blijkt erg tijdrovend, ook omdat medewerkers bij verzekeraars nu druk zijn met urgentere zaken. Hoe gaat Achmea hiermee om?

antwoord: Wij werken momenteel aan een aanpassing van de communicatie die past bij de bij de naverrekening in een crisisperiode. De aanpassingen verwachten we over 3 weken gereed te hebben.

4. Een aantal verzekeraars zijn met een 'thuiswerkdekking' voor kantoorinventaris gekomen. Hoe gaat Achmea om met kantoorinventaris in relatie tot thuiswerken?

antwoord: Onze huidige polisvoorwaarden kennen een dekking voor het tijdelijk gebruik van inventaris buiten het bedrijf met de intentie om terug te keren. Deze geldt ook voor de huidige situatie waarin veel mensen vanuit huis werken. Wij hoeven hier dus geen aparte dekking voor toe te voegen. De huidige voorwaarden zijn van toepassing.

5. Ondernemers in verschillende branches hebben een wagenpark dat stilstaat en laten de voertuigen tijdelijk schorsen bij het RDW. Een aantal verzekeraars werkt niet mee aan het opschorten van de WA-dekking, terwijl het WA-risico op dit moment dus niet bestaat. Erg lastig te verkopen aan een klant die in liquiditeitsproblemen zit. Hoe gaat Achmea hiermee om?

antwoord: Als het voertuig geschorst wordt bij de RDW, dan geldt geen verzekeringsplicht en kan de verzekering stopgezet worden. Ook is het mogelijk om de Casco/Beperkt Casco tussentijds te stoppen tijdens de "Coronaperiode". En is het mogelijk de cascodekking om te zetten naar beperkt casco.