



Vragen oefenexamen Dukers & Baelemans

Kennisvraag: 1

Wie heeft GEEN voordeel van de regeling Directe Schadeafhandeling?

- A. Nicole die haar auto WA + volledig casco heeft verzekerd.
- B. Rolf die zijn auto WA + beperkt casco heeft verzekerd.
- C. Tjeerd die zijn auto WA heeft verzekerd.

Kennisvraag: 2

In welke van de onderstaande situaties biedt het Waarborgfonds dekking voor de omschreven schade?

Twee antwoorden zijn juist.

- A. Wanneer schade aan een motorrijtuig door de WAM verzekeraar van dat motorrijtuig is afgewezen.
- B. Wanneer schade is toegebracht door een gestolen motorrijtuig en de dief die schade niet kan of wil vergoeden.
- C. Wanneer schade is veroorzaakt door een motorrijtuig welke werd bestuurd door een joyrider die de auto had opengebroken.
- D. Wanneer een motorrijtuig door vandalisme is beschadigd en de dader niet kan worden achterhaald.
- E. Wanneer schade is veroorzaakt door een motorrijtuig welke werd bestuurd door iemand die zonder toestemming de sleutels heeft meegenomen.

Kennisvraag: 3

Maikel is 17 jaar en heeft recentelijk zijn rijbewijs gehaald. Samen met Karel, één van zijn coaches, rijdt hij in de Opel Astra van de coach naar een barbecue bij vrienden aan de andere kant van de stad. Door een ongelukkige stuurfout veroorzaakt Maikel schade aan de auto van John.

Op wie kan de WA verzekeraar van de Opel Astra de aan John uitgekeerde schade verhalen?

- A. Op Maikel.
- B. Op de coach.
- C. Op geen van beiden.

**Professioneel gedrag vraag: 4**

Sarah heeft diverse verzekeringen afgesloten via haar adviseur Schadeverzekeringen particulier, waaronder een woonhuisverzekering, een opstalverzekering, een inboedelverzekering en een aansprakelijkheidsverzekering. Voor haar auto heeft zij een WA beperkt casco verzekering afgesloten. Sarah werkt al jaren als kapster in een luxe salon. Omdat de salarisontwikkelingen haar niet aanstaan, gaat ze als zelfstandige aan de slag. Het is de bedoeling dat zij de mensen thuis gaat bezoeken en daar gaat behandelen. Ze heeft voor € 1.000 aan kappersbenodigdheden aangeschaft en het klantbezoek gebeurt per auto. Sarah vraagt haar adviseur Schadeverzekeringen particulier of er op basis van deze nieuwe situatie iets aan haar verzekeringen aangepast moet worden.

Welk antwoord kan de adviseur Schadeverzekeringen particulier het beste aan Sarah geven?

- A. Hij verwijst haar voor de zakelijke schadeverzekeringen door naar de adviseur Schadeverzekeringen zakelijk.
- B. Hij moet haar vertellen dat haar kappersbenodigdheden meeverzekerd zijn op de inboedelverzekering en dat verdere aanpassing van de verzekering niet nodig is.
- C. Hij moet haar vertellen dat zij aan de WA verzekeraar moet melden dat zij ook zakelijk gaat rijden.

Casus

Aanleiding gesprek

Je werkt als adviseur Schadeverzekering Particulier en je hebt een gesprek met Sandra (39 jaar). Sandra is onlangs gescheiden. Ze komt bij jou omdat ze een aantal zaken ten aanzien van haar verzekeringen op een rij wil zetten.

Financiële situatie

Sandra woont met haar twee kinderen (Daan 12 jaar en Tessa 14 jaar) in Zwolle in een koopwoning. Ze werkt 28 uur per week als leerkracht in het basisonderwijs. Haar inkomen bedraagt € 2.100 netto per maand. Daarnaast ontvangt ze van haar ex-man alimentatie voor de kinderen, € 550 per maand. Bij de scheiding heeft Sandra slechts een deel van de inboedel meegenomen. De ontbrekende zaken heeft ze nieuw moeten aanschaffen en daarvoor heeft ze haar spaargeld gebruikt en is er een persoonlijke lening afgesloten van € 6.500.

Sandra heeft diverse verzekeringen overal verspreid lopen: haar woonhuisverzekering loopt bij de bank waar ze ook haar hypotheek heeft ondergebracht, haar inboedelverzekering en aansprakelijkheidsverzekering lopen via jou, de doorlopende reisverzekering loopt via een bekende pechhulpverlener en haar autoverzekering bij een collectieve verzekeraar via haar werkgever.

Daarnaast heeft Sandra -ook via jou- een zorgverzekering (restitutiepolis met alleen het verplichte eigen risico) en een aanvullende verzekering voor zichzelf (excl. tandartskosten) en voor de kinderen afgesloten.

Risicobereidheid

Sandra kan net rondkomen in de nieuwe situatie. Ze heeft geen reserves meer omdat al haar spaargeld is opgebruikt. Opgroeiende kinderen kosten veel geld en de alimentatie dekt bij lange na de kosten niet. Sandra wil haar risico's goed afdekken maar tegelijkertijd de kosten voor verzekeringen zo laag mogelijk houden.

**Vaardigheidsvraag: 5**

Sandra vertelt je dat ze erover denkt om haar verzekeringen bij jou onder te brengen omdat haar dat handiger lijkt.

Welke uitspraak van jou als adviseur Schadeverzekeringen particulier is het meest juist in deze situatie?

- A. "Je kunt inderdaad beter alle verzekeringen alleen via mij laten lopen. Ik maak een offerte voor de opstalverzekering, de reisverzekering en de autoverzekering. Je bent dan goedkoper uit vanwege de pakketkorting die ik je kan aanbieden".
- B. "Het kan onwenselijk zijn om de inboedelverzekering en de opstalverzekering afzonderlijk van elkaar bij verschillende verzekeraars af te sluiten, omdat er dan mogelijk geen goede afstemming is tussen beide verzekeringen. Ik moet de voorwaarden eerst even goed bestuderen om je hierin een goed advies te geven".
- C. "Ik begrijp dat je een collectieve korting krijgt voor je autoverzekering, dus dat kan je beter zo laten. De hypotheekverstrekker wil meestal dat de woonhuisverzekering via hen loopt, dus dat kan je ook het beste zo laten. Voor de doorlopende reisverzekering maak ik een offerte voor je".

Vaardigheidsvraag: 6

Sandra heeft in dit jaar voor zichzelf en de kinderen de volgende zorgkosten:

- Tandartskosten € 55 voor Daan en € 55 voor Tessa.
- Tandartskosten voor Sandra zelf € 235 en een bovengebit voor haar €950.
- Kosten van de huisarts voor Sandra € 125.
- Medicijnen voor Daan € 250 en voor Sandra € 65 (vallen onder de basispakket)
- Kosten van een behandeling op de eerste hulp van Daan € 350.
- Kosten voor een hoorapparaat € 1.500 voor Tessa.

Welke kosten worden vergoed door de zorgverzekeraar en welk bedrag moet Sandra zelf betalen?

**Vaardigheidsvraag: 7**

Sandra valt tijdens een skivakantie in Frankrijk en loopt daarbij een zware hersenschudding op en breekt haar been. Ze wordt geopereerd in Frankrijk. Na een verblijf in het ziekenhuis van 7 dagen wordt ze, omdat dat medische noodzakelijk is, met een ambulance terug naar Nederland vervoerd. Zij heeft zowel een reisverzekering als een zorgverzekering via jou afgesloten en beide verzekeraars zijn aangesloten bij het Convenant samenloop reis- en zorgverzekeraars.

Bij welke verzekeraar moet zij zich melden?

- A. Beide dekken de medische kosten en de kosten van de ambulance, dus Sandra mag kiezen bij welke verzekeraar zij de schade meldt.
- B. Dat hangt er van af wat beide verzekeraars onderling met elkaar hebben afgesproken in geval van samenloop in het Convenant Samenloop zorgverzekeringen/reisverzekeringen.
- C. Omdat de kosten zijn gemaakt tijdens een reis, moet zij zich melden bij de reisverzekeraar.



Antwoorden oefenexamen Dukers & Baelemans

Kennisvraag: 1

Het juiste antwoord is: Nicole die haar auto WA + volledig casco heeft verzekerd. (A)

Nicole heeft geen voordeel van de regeling Directe schadeafhandeling. Zij kon haar schade al melden bij haar eigen verzekeraar. Tjeerd is WA verzekerd en Rolf is WA + beperkt casco verzekerd. Zij hebben wel voordeel bij de regeling Directe schadeafhandeling. In het geval van schade kunnen zij nu naar hun eigen verzekeraar. In de 'oude' situatie moesten zij naar de verzekeraar van de tegenpartij om de schade te verhalen. Een voordeel van de regeling Directe schadeafhandeling is dat dat klant bij schade aan kan kloppen bij zijn eigen verzekeraar en daar de schade kan melden. De schade is eenvoudiger af te wikkelen.

Toetsterm: 1h.22

Kennisvraag: 2

De juiste antwoorden zijn:

- Wanneer schade is toegebracht door een gestolen motorrijtuig en de dief die schade niet kan of wil vergoeden. (B)
- Wanneer schade is veroorzaakt door een motorrijtuig welke werd bestuurd door een joyrider die de auto had opengebroken. (C)

Het Waarborgfonds geeft dekking voor schade die is veroorzaakt door een motorrijtuig. Voor een vergoeding moet aan één van de volgende vijf basisvoorwaarden zijn voldaan:

1. De dader is doorgereden en je kan zijn identiteit niet achterhalen.
2. Het motorvoertuig dat de schade heeft veroorzaakt is onverzekerd.
3. Het motorvoertuig dat de schade heeft veroorzaakt, was gestolen en de bestuurder wist dat (als de auto, motor, bromfiets, etc. gestolen is en daarmee is aan anderen schade toegebracht, vergoeden wij de schade aan het eigen voertuig niet).
4. Het motorvoertuig dat de schade heeft veroorzaakt was wél verzekerd, maar de verzekeraar is failliet.
5. De veroorzaker is niet verzekerd omdat hij daar principiële bezwaren tegen heeft én je kan de schade niet of slechts gedeeltelijk met hem regelen.

Antwoord A is niet juist omdat het enkele feit dat een WAM verzekeraar schade aan dat motorrijtuig afwijst, geen reden is de schade bij het Waarborgfonds te claimen. Antwoord D is onjuist omdat de schade niet is veroorzaakt door een (ander) motorrijtuig. Antwoord E is onjuist omdat er hier sprake is van joyriding zonder geweld. In dat geval dient de WAM verzekeraar te schade te vergoeden.

Antwoord B is juist omdat schade veroorzaakt door een dief (geen joyriding) niet onder WAM polis van dat motorrijtuig gedekt hoeft te zijn (art. 3 eerste lid WAM). Voor deze schade kan dan wel een beroep gedaan worden op het



Waarborgfonds (art. 25 eerste lid onder c WAM) mits de benadeelde de schade heeft getracht te verhalen op de veroorzaker (art. 26 vijfde lid WAM).
Antwoord C is juist op grond van dezelfde wetsartikelen. Hier is sprake van iemand die zich door geweldpleging de macht over het motorrijtuig heeft verschaft.

Toetsterm 1h.22

Kennisvraag: 3

Het juiste antwoord is: Op geen van beiden. (C)

Er bestaat een aantal situaties waarbij de verzekeraar de schade weliswaar zal vergoeden, maar waarbij de schade door de verzekeraar verhaald zal worden op de verzekerde. Denk hierbij aan schade die opzettelijk veroorzaakt wordt. Of schade die veroorzaakt wordt door het rijden onder invloed. Daarvan is in de onderhavige casus geen sprake. In deze casus heeft de 17-jarige bestuurder bovendien een geldig rijbewijs.

Toetsterm 1d.8

Professioneel gedrag vraag: 4

Het juiste antwoord is: Hij verwijst haar voor de zakelijke schadeverzekeringen door naar de adviseur Schadeverzekeringen zakelijk. (A)

Een adviseur Schadeverzekeringen particulier moet doorverwijzen naar de adviseur Schadeverzekeringen zakelijk indien de klant vragen heeft over zakelijke schadeverzekeringen. Bij bedrijfsmiddelen gaat het erom dat deze bestemd zijn om de ondernemerswerkzaamheden uit te kunnen voeren om er uiteindelijk omzet en winst mee te gaan genereren.

Doorgaans is de inventaris van een startende ZZP'er, freelancer of zelfstandige beperkt, maar dit is afhankelijk van het beroep. Startende Zzp'ers, freelancers of zelfstandigen denken vaak dat hun bedrijfsmiddelen automatisch onder de normale inboedelverzekering vallen. Dit is onjuist: alleen wanneer dit expliciet is afgesproken met de verzekeraar kunnen bedrijfsmiddelen als zodanig zijn meeverzekerd op de inboedelverzekering.

Voor de zelfstandige die bedrijfsmiddelen gebruikt voor de dagelijkse uitoefening van de werkzaamheden is een inventarisverzekering nuttig, omdat het opnieuw moeten aanschaffen ervan vaak een kostbare aangelegenheid is. Worden de bedrijfsmiddelen ook buiten de vaste werkplek gebruikt, dan kan bijvoorbeeld een instrumentenverzekering worden afgesloten, die ook bij schade en verlies buiten de werkplek dekking biedt. Met de autoverzekering voor de privé auto verzekert men de auto alleen voor particulier gebruik. Voor zakelijk gebruik bieden de meeste particuliere autoverzekeringen geen dekking.

Toetsterm 4a.3

Vaardigheidsvraag: 5

Het juiste antwoord is: "Het kan onwenselijk zijn om de inboedelverzekering en de opstalverzekering afzonderlijk van elkaar bij verschillende verzekeraars af te sluiten, omdat er dan mogelijk geen goede afstemming is tussen beide verzekeringen. Ik moet de voorwaarden eerst even goed bestuderen om je hierin een goed advies te geven". (B)

Er is een cruciaal verschil tussen 'de klant' centraal en 'het klantbelang' centraal stellen. Het klantbelang centraal stellen gaat verder dan het bieden van snelle service, een laag tarief of een adequate behandeling van klachten van de klant. Als de adviseur Schadeverzekeringen particulier de klant geeft wat hij wil, dan zet hij de klant centraal. Geeft hij de klant wat hij nodig heeft, dan zet hij het klantbelang centraal. Doelstelling is dat de adviseur Schadeverzekeringen particulier met zijn advies de klant geeft wat hij eigenlijk nodig heeft en daarmee het klantbelang centraal stelt en niet de klant zelf.

Door eigen analyses en berekeningen moet de adviseur Schadeverzekeringen particulier zijn advies eerst zorgvuldig samenstellen (o.a. na gedegen onderzoek) zodat het aansluit bij het klantprofiel en de klantsituatie en dit vervolgens pas presenteren aan de klant. Bij antwoord A stelt hij teveel zijn eigen belang centraal en doet hij de aanname dat prijs doorslaggevend is, zonder daadwerkelijk een berekening te maken. Bij antwoord C handelt hij weliswaar minder in eigen belang en stelt hij de klant meer centraal. Het is maar de vraag of deze keuze ook het meest in belang van de klant is, daar ook hier prijs de sturende factor lijkt.

Toetsterm 3c.1

Vaardigheidsvraag: 6

Het juiste antwoord is: € 2.727,50 wordt vergoed en € 857,50 betaalt ze zelf.

Voor Daan en Tessa: € 55 + € 55 + € 250 + € 350 + € 1.500 = € 2.210. Op deze zorgkosten is geen eigen risico verschuldigd omdat het gaat om kinderen onder 18.

Voor Sandra: De huisarts wordt volledig vergoed en valt niet onder het eigen risico. De tandartskosten van Sandra vallen onder de aanvullende verzekering. De medicijnen en het kunstgebit worden wel vergoed vanuit de zorgverzekering maar op het kunstgebit is een eigen bijdrage van 25% verschuldigd en beide posten vallen onder het eigen risico. Hieruit ontstaat de volgende berekening:

- € 950 -/- 25% = € 712,50.
- € 65 + € 712,50 = € 777,50 -/- € 385 = € 392,50.
- € 125 + € 392,50 = 517,50 wordt vergoed voor Sandra.

Totaal wordt dus € 2.210 + 517,50 = € 2.727,50 vergoed.

Niet vergoed wordt: € 235 (tandarts Sandra) + € 237,50 (EB) + € 385 (ER) = € 857,50

Toetsterm 3e.4

Vaardigheidsvraag: 7

Het juiste antwoord is: Beide dekken de medische kosten en de kosten van de ambulance, dus Sandra mag kiezen bij welke verzekeraar zij de schade meldt.

(A)

Sandra mag zelf kiezen bij wie zij zich als eerste meldt. De alarmcentrale die als eerste wordt benaderd door een verzekerde in verband met een ongeval waarvan wegens acute noodzaak medische kosten in het buitenland worden gemaakt, draagt op grond van het convenant zorg voor de afhandeling van die kosten en eventuele garantstellingen jegens derden.

Hiermee wordt voor de verzekerde noodzakelijke hulp- en zorgverlening gewaarborgd vanuit één aanspreekpunt. Deze verzekeraar draagt zorg voor de verdere afhandeling van de schade en neemt eventueel regres op de andere verzekeraars.

Indien de verzekerde zich meldt als de (acute) zorg reeds is verleend, dan kan deze zich ook bij beide verzekeraars melden, maar dan is de eerst aangesproken verzekeraar niet per definitie de partij die ook zal uitbetalen. Dat hangt af van de afspraken tussen beide verzekeraars. Sandra kan overigens niet tweemaal claimen, dat is in strijd met het indenniteitsbeginsel.

Toetsterm 3e.2

Heeft u na het maken van dit oefenexamen nog extra ondersteuning nodig? Wij hebben voor u de volgende opleidingen om u optimaal voor te bereiden op het examen:

- [Zelf leren met het digitaal zelfstudiepakket](#)
- [Examentraining via videoleren](#)

Wilt u direct uw examen boeken, ga dan naar www.eifd.nl