



HOFFELIJK FINANCIHEEL

Examentraining Amweb

Schadeverzekeringen Particulier

Kenmerken examens

Wft-examen

Aantal vragen	49
Kennis & Begrip	25
Vaardigheden & Competenties	22
Professioneel gedrag	2
Max. te behalen punten	73
Tijdsduur	120 minuten
Cesuur	68%
Toetstermen	klik hier

PEplus-examen

Aantal vragen	19
Kennis & Begrip	6
Vaardigheden & Competenties	12
Professioneel gedrag	1
Max. te behalen punten	32
Tijdsduur	60 minuten
Cesuur	68%
Toetstermen	klik hier

“Denk bij het maken van de vragen logisch na. Door rustig te lezen en de gegeven informatie goed tot je te nemen, kun je snel bij de oplossing komen.”

■ Coby-Wilma van Essen ■





Casus

Herman de Vries (50) is getrouwd met Willemien (48). Samen hebben zij twee kinderen, Tim (17) en Guusje (14). Herman is al jaren een relatie van uw kantoor. Eerst alleen voor de autoverzekering, maar nu is Herman samen met Willemien bij u gekomen om te praten over een compleet verzekeringspakket.

U voert het inventarisatiegesprek met Herman en Willemien en maakt een afspraak voor het vervolgesprek. Een week later bent u bij Herman en Willemien op bezoek om uw verzekeringsadvies te presenteren.

Vraag 1

Hoe begint u, op correcte en professionele wijze, dit tweede gesprek?

- ☐ a. U neemt het door u opgestelde verzekeringsadvies met de cliënt door en legt uit dat u dit advies hebt opgesteld naar aanleiding van de risicoanalyse.
- ☒ b. **U neemt de risicoanalyse met de cliënt door en legt uit dat u het verzekeringsadvies hierop hebt gebaseerd.**
- ☐ c. U neemt het verzekeringsadvies met de cliënt door en vult samen met hem de benodigde aanvraagformulieren in.

Feedback:

Alvorens uw verzekeringsadvies te presenteren zult u moeten controleren of de cliënt de analyse (nog steeds) begrijpt en zich hierin herkent. U controleert dit door ernaar te vragen, nadat u de risicoanalyse (opnieuw) met hem hebt doorgesproken. Pas daarna presenteert u het verzekeringsadvies. Mogelijk leidt dit tot het invullen van aanvraagformulieren. Indien uw cliënt zich niet kan vinden in de risicoanalyse, zult u opnieuw moeten inventariseren.

Toetstermen:

3b.1 De kandidaat kan een risicoanalyse opstellen op basis van een volledige inventarisatie.



Praktische tip:

Onthoud de volgorde zoals de AFM deze in adviesleidraden heeft vastgelegd:

Inventariseren – Analyseren – Adviseren – Beheren (Nazorg)

Vervolg casus

Op uw advies willen Herman en Willemien een inboedelverzekering afsluiten. U laat Herman en Willemien het aanvraagformulier invullen. Als alle vragen zijn beantwoord, neemt u het aanvraagformulier nog even door. De vraag op het aanvraagformulier *'Is een verzekering ooit opgezegd, geweigerd of zijn er beperkte voorwaarden gesteld?'* is door Herman met 'nee' ingevuld. U weet dat dit antwoord niet klopt. Enige jaren geleden werd er een autoverzekering beëindigd, omdat Herman door een vergissing de premie niet tijdig had betaald. Uw eigen ervaring is dat de betalingsmoraal van Herman en Willemien verder prima is.



Vraag 2

Hoe gaat u hier het meest correct en professioneel mee om?

- ☐ a. U gaat hier niet op in. U weet immers dat de betalingsmoraal van hen prima is. U bent ervan overtuigd dat deze problemen zich niet meer voor zullen doen.
- ☐ b. U wijst hen op het gegeven antwoord. U vertelt hen dat Herman hiermee fraude pleegt en dat u verplicht bent dit te melden in FISH.
- ☒ c. **U wijst hen op het gegeven antwoord. U wijst hen op de wettelijke mededelingsplicht en legt uit wat de gevolgen voor Herman kunnen zijn in geval van schade, als hij onjuiste informatie verstrekt. U vraagt Herman om het antwoord aan te passen.**

Feedback:

Antwoord A is onjuist, omdat u niet mag meewerken aan het verstrekken van onjuiste informatie aan de verzekeraar. Bovendien moet u hen wijzen op de gevolgen van het verstrekken van onjuiste informatie. Antwoord B is onjuist, omdat Herman nog geen fraude heeft gepleegd. De aanvraag voor de autoverzekering is immers nog niet in behandeling genomen door de verzekeraar. Herman kan nog op zijn schreden terugkeren.

Toetstermen:

4a.1 De kandidaat kan fraudesignalen onderkennen en daarop handelen.



Praktische tip:

Bij casuïstiek waaruit blijkt dat je fraudesignalen moet herkennen, kun je het juiste antwoord meestal vinden door te zoeken naar het antwoord waaruit blijkt dat je de klant hebt gewezen op zijn foute gedrag, maar ook dat je de klant de kans geeft terug te komen op de foute informatie.



Vervolg casus

U confronteert Herman en Willemien met dit gegeven. Stel dat Herman zegt dat u zich geen zorgen hoeft te maken en dat zij beiden de volledige verantwoordelijkheid dragen voor het onjuiste antwoord.

Vraag 3

Hoe gaat u hier het meest correct en professioneel mee om?

- ☒ a. U vertelt hen vriendelijk maar uitdrukkelijk dat u de aanvraag niet verder voor hen kunt behandelen, als Herman zijn antwoord niet aanpast.
- ☐ b. U neemt de aanvraag in behandeling en laat hen een verklaring tekenen, dat ze volledig de verantwoordelijkheid nemen voor het verstrekken van onjuiste informatie.
- ☐ c. U neemt de aanvraag in behandeling en meldt bij de verzekeraar dat Herman en Willemien onjuiste informatie hebben verstrekt.

Feedback:

U mag niet meewerken aan het verstrekken van onjuiste informatie. U heeft de plicht de cliënt hierop te wijzen. Antwoord B is onjuist, omdat u niet mag meewerken aan het verstrekken van onjuiste informatie. U heeft de plicht de cliënt hierop te wijzen, ook al tekenen zij een verklaring. Om diezelfde reden is ook antwoord C onjuist.

Toetstermen:

4a.1 De kandidaat kan fraudesignalen onderkennen en daarop handelen.



Praktische tip:

Als uit een vraag blijkt dat een klant je vraagt om mee te werken aan het geven van onjuiste informatie, dan heb je in de beantwoording van de vraag geen andere keuze dan stoppen met je advisering en bemiddeling.

Vervolg casus

Uiteindelijk hebben Herman en Willemien het aanvraagformulier correct en naar waarheid ingevuld. De verzekeraar zag geen bezwaren om het risico te verzekeren.

Ruim een jaar later claimen zij een inbraakschade. Het is al de derde inbraakschade sinds de ingangsdatum van de verzekering. Het gaat om diefstal van gereedschap uit de schuur. Bij het schadeaangifteformulier zijn foto's bijgevoegd van het gestolen gereedschap. U leest het schadeaangifteformulier door en bestudeert de foto's, alvorens u het schadeaangifteformulier doorstuurt naar de inboedelverzekeraar. Aan de datering van de foto's van het gereedschap ziet u dat zij een week ná de inbraak zijn gemaakt.

Vraag 4

Wat is uw meest correcte en professionele reactie op de situatie?

- ☐ a. U geeft in een telefoongesprek met Herman en Willemien aan dat u drie inbraken wel heel erg verdacht vindt.
- ☐ b. U deelt Herman en Willemien mee dat er een verkeerde shadedatum vermeld staat op het schadeaangifteformulier en dat u deze datum voor hen zult aanpassen.
- ☐ c. U deelt Herman en Willemien mee dat er sprake is van fraude en dat u dit moet melden bij de inboedelverzekeraar.
- ☒ d. U vraagt Herman en Willemien uit te leggen hoe het kan dat de foto's dateren van één week na de inbraak.

Feedback:

Er kan een logische verklaring zijn voor het feit dat op de foto's een datum staat die dateert van na de inbraakschade. Zo kan de ingestelde datum van de fotocamera onjuist zijn. Op basis van de nieuw te verstrekken gegevens kunt u beoordelen of u de fraudecoördinator van de verzekeraar moet inlichten. Zolang u niet de waarheid weet, kunt u wel denken dat drie inbraken verdacht zijn, maar kunt u dit niet aan Herman en Willemien mededelen. Antwoord A valt hiermee af. Antwoord B is onjuist, omdat u niet zelfstandig de datum op een schadeaangifteformulier wijzigt. Antwoord C is ook onjuist, omdat u niet weet of er daadwerkelijk sprake is van fraude, u mag Herman en Willemien hier dus niet van beschuldigen.

Toetstermen:

4a.1 De kandidaat kan fraudesignalen onderkennen en daarop handelen.



Praktische tip:

Zoek naar het antwoord waaruit blijkt dat je de klant nog de mogelijkheid geeft om het een en ander uit te leggen en doe géén aannames.

Vervolg casus

Willemien heeft na het overlijden van haar vader een kunstverzameling geërfd. Hiervoor wil zij een kostbaarheden-verzekering afsluiten. Tijdens het inventariseren van het risico vraagt u of de woning is voorzien van een alarminstallatie. U ziet dat Herman en Willemien twijfelen voordat zij antwoord geven. Zij zeggen na de twijfeling: "Ja, noteer dat maar".



Vraag 5

Wat is uw meest correcte en professionele reactie?

- ☐ a. U noteert dat de woning is voorzien van een deugdelijke alarminstallatie.
- ☐ b. U wijst Herman en Willemien erop dat het verstrekken van onjuiste informatie ernstige gevolgen kan hebben.
- ☒ c. U besluit een vervolgvraag te stellen.

Feedback:

Het antwoord van Herman en Willemien is onduidelijk. U heeft meer informatie nodig om te controleren of Herman en Willemien inderdaad een alarminstallatie hebben die aan de eisen van de verzekeraar voldoet. In het kader van uw zorgplicht moet u doorvragen. Voor u is het belangrijk om te weten om welk soort alarminstallatie het gaat. Verzekeraars stellen eisen aan de klasse van de installatie. Uw vervolgvraag zou dus kunnen luiden: "Heeft u een beveiligingscertificaat van de alarminstallatie?" Hierin staat de beveiligingsklasse namelijk vermeld. Ook is hierin vermeld of er een onderhoudscontract is afgesloten. Die eis wordt ook door veel verzekeraars gesteld. Hiermee is antwoord A dus onjuist, want of de installatie deugdelijk is, weet u (nog) niet. Antwoord B is onjuist, omdat u ervan uitgaat dat zij onjuiste informatie verstrekken. Dat weet u echter niet. Wellicht twijfelden zij bij het geven van een antwoord omdat zij niet zeker wisten of de alarminstallatie werkelijk deugdelijk is.

Toetstermen:

3a.2 De kandidaat kan het klantbeeld opstellen.



Praktische tip:

Als uit de casus blijkt dat de klant nog niet duidelijk antwoord heeft gegeven, moet je altijd doorvragen.

Vervolg casus

Tim (17), de zoon van Herman en Willemien, is inmiddels twee maanden in het bezit van zijn autorijbewijs. Met zijn auto, in het bijzijn van zijn coach, rijdt hij tegen een geparkeerde auto aan. De aansprakelijkheidsverzekeraar van het motorrijtuig moet de schade uitkeren.

Vraag 6

Op wie kan de WA-verzekeraar de schade verhalen?

- ☐ a. Tim.
- ☐ b. De coach van Tim.
- ☒ c. Noch Tim, noch zijn coach.

Feedback:

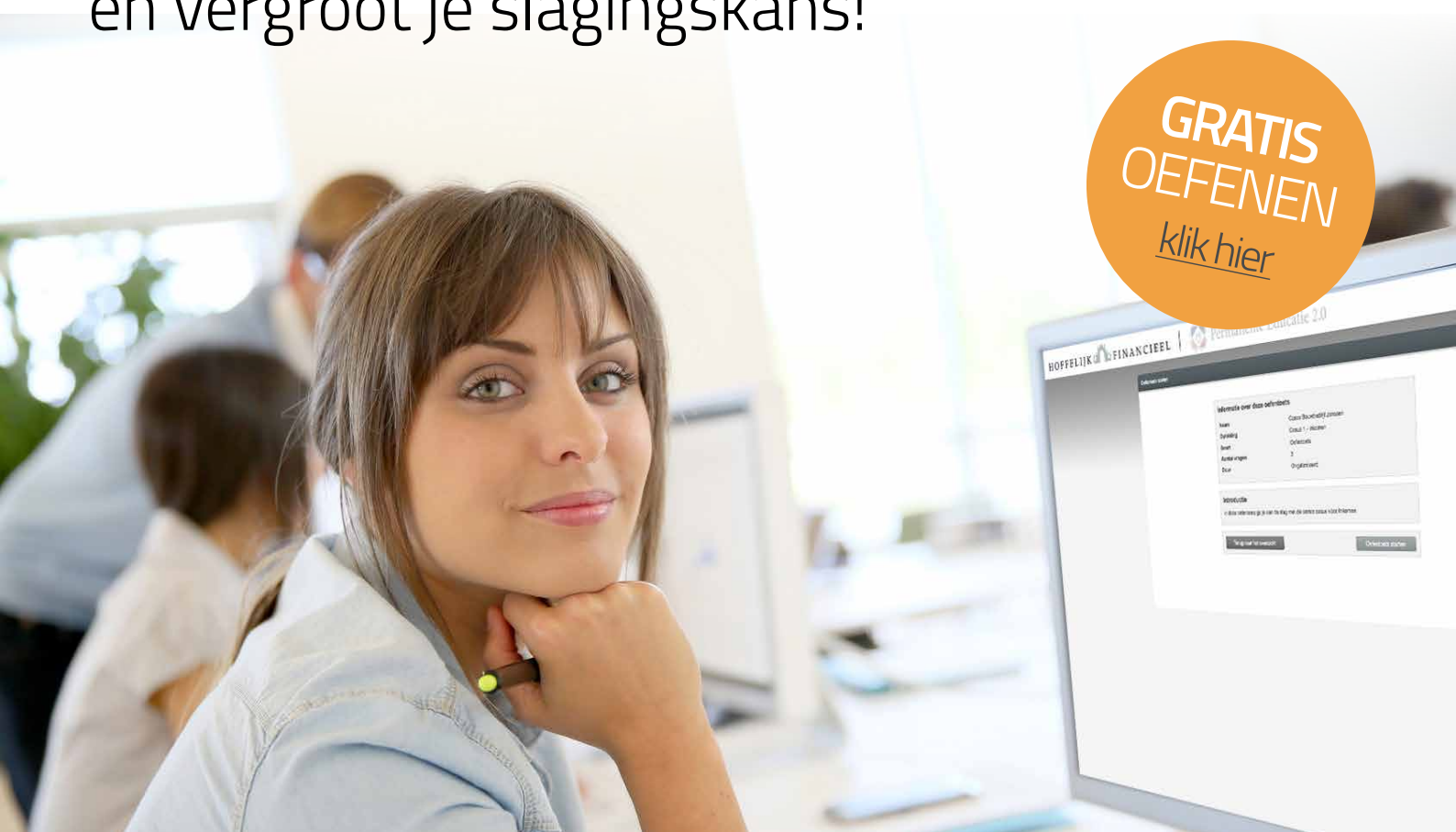
Hier is de 2-to-driverregeling van toepassing. Een 17-jarige mag, mits hij wordt begeleid door een coach en in het bezit is van een geldig rijbewijs, met zijn auto de weg op. Veroorzaakt hij een ongeluk, dan zal de WA-verzekeraar de kosten hiervan moeten vergoeden. Zolang er geen uitsluitingsgronden voor de WA-verzekeraar zijn, is er ook geen verhaalsmogelijkheid voor de verzekeraar.

Toetstermen:

3e.1 De kandidaat kan de klant begeleiden bij het schadeproces.

Oefen met **gratis** casussen en kennisvragen en vergroot je slagingskans!

**GRATIS
OEFENEN**
klik hier



- ✓ Met één klik gratis extra oefenmateriaal tot je beschikking
- ✓ Geen aanvullende persoonsgegevens vereist
- ✓ Direct inzicht in je resultaten

Extra casussen

In deze twee extra casussen oefen je verder met vaardigheden- en competentievragen. Je krijgt per casus **drie vragen** waarmee je kunt oefenen.

GA NAAR DE **GRATIS** CASUSSEN

Oefenvragen kennis en begrip

In deze oefentoets ga je aan de slag met het maken van kennis- en begripvragen. Je krijgt in totaal **acht vragen** waarmee je kunt oefenen.

GA NAAR DE **GRATIS** OEFENVRAGEN



HOFFELIJK FINANCIËEL

Stappenplan

- 1 Op de overzichtspagina kun je kiezen welke oefentoets je gaat maken.
- 2 Om een oefentoets te starten, klik je op het symbooltje naast de oefentoets.
- 3 De oefentoets wordt vervolgens gestart.
- 4 Nadat je de oefentoets hebt afgerond, krijg je inzicht in je resultaten en wordt bij iedere vraag feedback gegeven.
- 5 Om de andere oefentoetsen te maken, klik je op de button 'Volledig overzicht'

The screenshot shows the 'Toetsoverzicht' (Exam Overview) page. On the left, there is a search bar labeled 'Zoek op trefwoord' with a 'Filter' button. Below it is a 'Sorteer' section with 'Op datum' and 'Alfabetisch' options. The main content area is titled 'Toetsoverzicht' and shows a dropdown menu for 'Casus 14 - Schadeverzekeringen Particulier'. Below this, there is a list of exams under the heading 'Oefentoetsen'. The list includes three items: 'Kennismvragen Schadeverzekeringen Particulier', 'Casus Kees en Bo', and 'Casus Kathleen en Marcel'. Each item has a play button icon next to it. The page is titled 'MIJN STARTPAGINA' and 'Permanente Educatie 2.0'. A 'Volledig overzicht' button is in the top right corner.

Er staan in totaal drie oefentoetsen voor je klaar:

- Kennismvragen Schadeverzekering Particulier;
- Casus Kees en Bo;
- Casus Kathleen en Marcel.

De bovenstaande oefentoetsen zijn met de grootst mogelijke zorg door onze auteurs samengesteld. Door middel van het maken van de oefentoetsen kun je testen of je de feedback op de casusvragen goed hebt begrepen en ook kan toepassen in een nieuwe casus. Daarnaast kun je je kennis testen door middel van acht vragen die representatief zijn voor het examen.

Zowel de casusvragen als de kennismvragen zijn voorzien van uitgebreide feedback. Om het leereffect te vergroten, raden wij je aan de feedback bij onjuist beantwoorde vragen goed door te nemen.