

Verzekeraars zetten keihard in op schadesturing



Consumenten die voor de goedkoopste autopolis gaan, zijn zich vaak niet bewust van de risico's die aan deze budgetpolissen kleven. Risico's als het gebruik van imitatieonderdelen waardoor de fabrieksgarantie op de auto vervalst, een 'boete' van € 500 als de verzekerde zich bij schade niet laat sturen tot helemaal geen uitkering als de schade is gerepareerd door een niet aangesloten schadeherstelbedrijf.

Door: Alex Klein

Het zijn slechts enkele voorbeelden die op tafel komen tijdens een gesprek over de autoverzekering. Hierin schetst Ilse Schotanus-Bakker, directeur en eigenaar van A.K. Bakker-Bloem in Ridderkerk, de problematiek die zij aan de voorkant, het adviestraject, ervaart. Vincent Winkes, eigenaar Autoschade Van der Ende uit Maasdijk, belicht de achterkant (schadeherstel). Richard Scholten, partner bij OKER in Moordrecht, adviseert schadeherstelbedrijven commercieel en bedrijfsmatig. Ieder op zijn eigen terrein ervaart de gevolgen van het hardere beleid dat verzekeraars hebben ingezet om de resultaten op automotive te verbeteren. Al dan niet onder druk van De Nederlandsche Bank. Premies stijgen, voorwaarden worden aangescherpt en er wordt stevig op de kosten gedrukt. Schadesturing lijkt hierbij een belangrijke troef te zijn.

Ilse Schotanus kan erover meepraten: "Verzekeraars staan hier met enige regelmaat op de stoep met de boodschap dat ik meer aan schadesturing moet gaan doen. Dan hebben ze de schades weer eens doorgelicht en opgemerkt dat hier op kantoor weinig 'gestuurd' wordt. Proberen ze je vervolgens te dwingen om klanten door te sturen naar schadeherstellers die ik niet ken.

Daar werk ik niet aan mee. Wij staan voor een onafhankelijk advies, dus ik moet niets. Ik wil weten met wie er zaken wordt gedaan in geval van een schade.

Als het herstel niet naar wens van mijn klant wordt afgehandeld, dan komt hij bij mij verhaal halen.

Maar ook de klant wil vaak zelf bepalen door wie hij een schade laat herstellen. Wie ben ik dan om daar tegenin te gaan? Ik kies voor service, transparantie, persoonlijkheid en onafhankelijkheid. In dat plaatje past geen gestuurd schadeherstel."

Woud aan polissen en voorwaarden

Een klant die bij een schade aan zijn auto niet gestuurd wil worden, zal bij het afsluiten van de autoverzekering goed moeten opletten. Want hoewel de autopolis te boek staat als een eenvoudig te sluiten product, komt de consument volgens Schotanus in geval van schade steeds vaker van een koude kermis thuis. "Het is voor de klant in veel gevallen niet duidelijk dat er een

Verwacht geen kwaliteit op een budget autopolis

extra eigen risico wordt geïnd op het moment dat de schade wordt hersteld door een hersteller die niet is aangesloten bij de desbetreffende verzekeraar. Dan ontvangt hij van zijn schadehersteller ineens een rekening van enkele honderden euro's, die de verzekeraar op de schadeuitkering in mindering heeft gebracht. Een verhoogd eigen risico omdat de verzekerde zijn schade door een niet aangesloten schadehersteller heeft laten uitvoeren." Scholten legt een paar polisbladen op tafel waarop duidelijk geschreven staat dat het eigen risico op deze polissen 'nihil' of '0' is. Er is in de verste verte ook geen sterretje of verwijzing te vinden waaruit zou moeten blijken dat hierop een uitzondering

geldt. Ook als we vervolgens de voorwaarden van de in volmacht gesloten polis doorbladeren, risicodragers Nationale-Nederlanden, kost het nog even wat zoekwerk om het regeltje te vinden dat duidelijk maakt dat er een eigen risico in rekening wordt gebracht op het moment dat een niet aangesloten schadehersteller met de schade aan de slag gaat.

Zoektocht naar schadehersteller

Hoewel er verzekeraars zijn die bij schade wel direct het schadebedrijf doorgeven waarmee zij samenwerken, zijn er ook nog genoeg maatschappijen waarbij je het zelf mag uitzoeken. Scholten: "Vroeger stak de gestuurde schade-markt overzichtelijker in elkaar. Je had Schade-garant en Topherstel. Dat waren de twee partijen waarmee vrijwel alle verzekeraars zaken deden. Nu zie je een tendens ontstaan dat elke verzekeraar een eigen schadeservice inricht." Dat merkt ook Schotanus. "Bij schade moet een tussenpersoon eerst controleren of en met welke keten van schadeherstellers de verzekeraar samenwerkt. Vervolgens moet hij uitzoeken wat het eigen risico is als de klant kiest voor een eigen schadeherstelbedrijf. Doordat geen polis meer hetzelfde is, kost dat de adviseur enorm veel tijd. Tijd waar geen verdiensten tegenover staan."

ASR Voordeelpakket

Dat verzekeraars harder sturen bleek bijvoorbeeld uit het vernieuwde Voordeelpakket dat ASR dit voorjaar op het schap zette. Verzekerden die voor 28 februari een Voordeelpakket hebben afgesloten, betalen bij vervanging of reparatie van een autoruit door een ASR-vreemde autoruithersteller een extra eigen risico van € 150.

Polishouders die dit pakket na 28 februari hebben afgesloten, betalen in datzelfde geval een extra eigen risico van € 500. ASR vermeldt het autoruitherstelbedrijf, waarmee de verzekeraar samenwerkt (Glasgarant), duidelijk op de hulpkaart die aan de groene kaart vastzit.

Verzekerden met een 'oude' polis die een andere schade dan ruitschade aan hun personenauto rechtstreeks laten herstellen bij een Schade-garant-herstelbedrijf dat met ASR samenwerkt, kunnen rekenen op een verlaging van het geldende eigen risico met € 75. Verzekerden met een 'nieuwe' polis worden niet meer beloofd als zij de schade laten herstellen door een geselecteerd herstelbedrijf. De beloning is omgezet in een 'boete' van € 500 in het geval de verzekerde zijn schade laat herstellen bij een niet geselecteerd schadebedrijf. Van beloning naar verplichting dus. Mensen die niet gestuurd willen worden en bij schade niet geconfronteerd willen worden met een extra eigen risico van € 500, kunnen kiezen voor de extra polisoptie 'Vrije keuze herstel'. Het bedrag van € 500 aan extra eigen risico bij herstel door een niet aangesloten hersteller, is inmiddels een veel gebruikt 'boetetarief' bij autoverzekeraars.

Slechte voorwaarden

In de dagelijkse adviespraktijk merkt Schotanus dat veel consumenten de mitsen en maren in de polisvoorwaarden over het hoofd zien. Ze moeten er echt op gewezen worden. "Maar ook ik moet soms wel drie of vier keer de voorwaarden van een product doornemen om alle hiaten te kunnen vinden. Uniforme polisvoorwaarden bestaan niet meer. Als adviseur ben je steeds meer

VERBOND VAN VERZEKERAARS OVER SCHADEHERSTELMARKT

"Consumenten hebben – al dan niet op advies van een tussenpersoon – in een vrije markt zelf de keuze om een passende autoverzekering af sluiten. De consument maakt daarbij zelf de afweging tussen de gewenste dekking en de maximale premie die hij of zij wil betalen. Feit is dat vervolgens de voorwaarden van de verzekering bepalend zijn. Het Verbond van Verzekeraars onderstreept uiteraard dat die voorwaarden duidelijk moeten zijn."

"Bij geselecteerd schadeherstel gaat het vrijwel altijd om herstel van schade op (beperkt) cascoverzekeringen. En in veruit de meeste gevallen heeft de consument zelf de keuze waar hij laat repareren, en of hij dat met originele of imitatieonderdelen laat doen. Wie niet kiest voor een geselecteerde schadehersteller, mist vaak servicevoordelen, zoals vervangend vervoer, haal- en brengservice of geen of slechts gedeeltelijk eigen risico."

Gestuurde schade heeft voor verzekerden – de autobezitters in Nederland – voordelen. Door het volume aan schadeaanbod kan de verzekeraar goedkoper herstelwerk inkopen. Daarnaast heeft de verzekeraar ook betere mogelijkheden om fraude in de schadeherstelbranche te voorkomen. Het biedt verzekeraars de mogelijkheid scherp te letten op prijs, kwaliteit, garantie op de reparatie en eerlijkheid: daar profiteert iedere automobilist van."

Verbond over overcapaciteit

"Dat de schadeherstelmarkt kampt met overcapaciteit is een feit, maar dat kan niet in de schoenen van de verzekeraars worden geschoven. Tussenpersonen die zich negatief uitlaten over de veelheid aan verschillende voorwaarden van sommige producten, hebben de vrijheid producten wel of niet te adviseren. Ook dat is marktwerking", stelt het Verbond tot slot.

tijd kwijt om te achterhalen hoe een product precies in elkaar steekt. Neem bijvoorbeeld hagelschade. Dat valt bij 95% van de verzekeraars onder beperkt casco, zonder terugval van de no-claim. Maar InShared bijvoorbeeld noemt het een schuldshade, omdat het niet te verhalen is. Hagelschade komt dus ten laste van de klant, inclusief het verlies aan no-claim. Hoeveel precies is in de polisvoorwaarden niet terug te vinden. Dat wordt pas inzichtelijk zodra je van verzekeraar wijzigt. Wat er wel in staat: 'Staat uw schadesituatie niet genoemd? Dan zoeken wij in de geest van deze voorwaarden samen naar een oplossing', ook niet echt duidelijk. Hoeveel consumenten zijn zich bewust van deze uitzondering als ze online een 'goedkope' polis sluiten? Zo kan ik ook vele voorbeelden geven. Consumenten,

'Breng woud aan autopolissen terug naar een natura- en restitutievorm'

maar ook veel adviseurs, hebben er geen weet van. We roepen allemaal dat we het de klant gemakkelijk moeten maken door transparant te zijn en begrijpbaar te communiceren. Op het gebied van autoverzekeringen is nog veel te doen op dat terrein." Alle autoverzekeraars zouden een voor de consument duidelijk onderscheid

CONSUMENTENBOND OVER SCHADESTURING

"Op het gebied van ruit schade wordt er sinds jaar en dag gestuurd door vrijwel alle verzekeraars. Dat het intermediair en de schadeherstelbranche het zwaar hebben, wil niet automatisch zeggen dat schadesturing ook nadelig is voor consumenten. Met enige regelmaat doen wij eigen klanttevredenheidsonderzoeken. Hieruit komt steeds naar voren dat consumenten gemiddeld genomen erg tevreden zijn over de wijze waarop de verzekeraars een schadeclaim afhandelen. De meeste consumenten ervaren hierbij niet gestuurd te worden of ze hebben daar geen bezwaar tegen. We ontvangen hier, buiten onze eigen metingen om, ook nauwelijks klachten over", meldt de Consumentenbond.

"Wij hebben zelf geen bezwaar tegen schadesturing, zolang de gevolgen hiervan (in de vorm van een hoger/lager eigen risico) duidelijk worden gecommuniceerd. Wij hebben ook geen bezwaar tegen het ontstaan van zogeheten budgetpolissen zolang ook hier de verschillen met het reguliere product goed worden toegelicht. Ons zijn geen gevallen bekend dat het soort polis (budgetpolis) bepaalt welke onderdelen (imitatie) er worden gebruikt, waardoor de fabrieksgarantie komt te vervallen. Als dit zo zou zijn, is dat natuurlijk ernstig", aldus de Consumentenbond.

moeten maken tussen producten met gestuurde schadeherstel en producten met vrije keuze bij herstel. Vergelijkbaar met de natura- en restitutievorm bij de zorgverzekering. Nu is de ene autoverzekeraar daar heel helder in en de ander totaal niet. Schotanus: "Maar ook bij de 'vrije' producten die nu al door verschillende verzekeraars worden aangeboden, moet je oppassen. Bij de ene verzekeraar betaal je voor die vrije keuze 10% (Aegon) meer premie, een ander rekent hier 33% (ASR) extra voor."

Imitatieonderdelen

Scholten zegt met enige regelmaat partijen te spreken die imitatieonderdelen aantreffen in auto's die bij een gestuurde schadehersteller zijn geweest. "De marges worden zo onder druk gezet dat schadeherstellers met imitatieonderdelen moeten werken. Ze zullen het allemaal ontkennen, maar ik kan je zeggen dat ik het met enige regelmaat tegenkom."

Bij Univé is het helemaal geen geheim dat er bij sommige polisvarianten imitatieonderdelen de auto in gaan. Kiest de klant voor de goedkoopste autopolis 'All Risk Budget', dan verplicht hij zich om bij schade gebruik te maken van Univé SchadeService (ruim 300 aangesloten schadeherstelbedrijven). Daar voegt het bedrijf geheel transparant aan toe: "Bij reparatie van uw schade worden niet-originele, maar kwalitatief gelijkwaardige materialen gebruikt." De klant kiest daar dus heel bewust voor, mits hij de voorwaarden leest of erop gewezen wordt door zijn adviseur. De All Risk Budget is een goedkope polis met strikte voorwaarden. Kiest de klant voor de productvariant All Risk Plus, dan krijgt hij wel het advies gebruik te maken van Univé SchadeService, maar hij is dat niet verplicht. Kiest de verzekerde een ander schadeherstelbedrijf, dan wordt het eigen risico wel verhoogd met € 500. Neemt de klant de variant All Risk Optimaal, dan heeft hij de volledige vrijheid bij schade om zelf een herstelbedrijf te kiezen. Deze informatie wordt door de verzekeraar duidelijk vermeld en zit niet ergens verstopt in de kleine lettertjes. De All Risk Optimaal zonder schadesturing wordt echter, ook na verschillende andere online berekeningen op Unive.nl, niet weergegeven in het premieoverzicht.

Dealergarantie vervalt

Toch wil Scholten benadrukken dat aan het gebruik, onbewust of bewust, van imitatieonderdelen grote gevolgen kunnen kleven. "Wie realiseert zich bij het gebruik van imitatieonderdelen dat de kans groot is dat de dealergarantie op je auto komt te vervallen? Bij de meeste auto's is die garantie drie jaar, maar KIA bijvoorbeeld geeft maar liefst zeven jaar garantie. Die wil je

niet kwijtraken. Imitatieonderdelen kunnen bij verkoop of inruil ook de waarde van de auto beïnvloeden. Zeker als het om auto's uit het duurdere segment gaat. Maar dat lees je allemaal niet in de polisvoorwaarden terug."

Schadeherstel uitgeknepen

De harde lijn die verzekeraars momenteel hanteeren in de schadesturing, heeft ook gevolgen voor de autoherstelbranche. Er wordt keihard onderhandeld, zegt schadehersteller Winkes. "Schadeherstelbedrijven staan met de rug tegen de muur. Zeggen ze nee tegen de verzekeraar, dan verliezen ze in een klap veel werk. Voor een aantal schadeherstellers betekent dat heel simpel dat ze de tent kunnen sluiten. Dat willen ze niet, dus gaan ze toch weer mee. Er zijn al verschillende schadeherstellers die onder de kostprijs werken. Sommige werken ver onder de € 50 per uur terwijl een uurvergoeding van minimaal € 68 rendabel is. Dat gaat ten koste van de kwaliteit en dat zien we in de praktijk ook terug. De verzekeraar komt er altijd mee weg. Die kan zich beroepen op de afspraken die zijn gemaakt met de schadehersteller. Voor de schadehersteller is de consument de opdrachtgever. Gaat er iets mis

tijdens het herstel, dan is de schadehersteller aansprakelijk en niet de verzekeraar."

Winkes: "Maar ook als de consument bij ruit schade zelf zijn schadehersteller kiest, reikt de arm van de verzekeraar nog ver. Bij ruit schade zijn er verzekeraars die het uurloon op mijn facturen aanpassen. Zo ontving ik onder andere van verzekeraar ASR het bericht dat zij voor ruit schade een maximaal uurtarief van € 55 hanteren en derhalve mijn factuur naar beneden hadden aangepast." Het vreemde is dat de maatschappij bij glasschade het uurloon van € 83,60 wel volledig uitbetaald als een klant schade rijdt waarbij ook ruitbreuk is ontstaan. Dan wordt de calculatie uit het schadecalculatiesysteem Audatex, de wereldwijde standaard op dit gebied, gerespecteerd en de factuur niet gesplitst in uren plaatwerk- en glasherstel. "Dat zijn toch vreemde praktijken? Ik heb het al meerdere keren zelf ervaren en ook na veelvuldig overleg met de desbetreffende verzekeraar (ASR) willen ze de factuur niet in zijn geheel voldoen. Het verschil moet ik maar terughalen bij mijn klant." Kennelijk is de desbetreffende verzekeraar zich er niet van bewust dat het ook zijn klant is. ■

Waar zouden we zijn Zonder...

Een intermediair, dat is niet zomaar iemand!
Ansvaridéa werkt uitsluitend met intermediairs, betrouwbare deskundigen die onze verzekeringsproducten bij de mensen brengen. En met succes, ons marktaandeel blijft groeien.

Steeds meer intermediairs kiezen bewust voor Ansvaridéa. Want we zijn toegewijd, bieden onderscheidende verzekeringsproducten en doen wat we beloven.

Zoekt u ook een partij met een goede wisselwerking?
Bel vrijblijvend: 020-820 1967
of mail: kennismaken@ansvaridea.nl

uitsluitend via
intermediairs

Ansvaridéa
VERZEKERINGEN

www.ansvaridea.nl

een bewuste keuze

Postbus 90386 - 1006 BZ Amsterdam
info@ansvaridea.nl - www.ansvaridea.nl

Overschiestraat 19a - 1052 XD Amsterdam
T 020 627 0426 - F 020 627 0076