



Vertrouwen komt te voet

Ik hang het principe aan dat het om de eenvoud gaat. Bij een schade hebben verzekeraars een verplichting naar hun klanten toe! Ze moeten een claim snel, redelijk, in goed vertrouwen en met zakelijk respect naar elkaar toe afwikkelen. Heb je dat woord vertrouwen weer hoor ik u mompelen! Maar daar gaan deze punten niet over, het gaat om integriteit. Ja hoor, knal die er ook maar in.

Graag licht ik het toe. Onlangs heb ik een verzekeraar bij een schadeafwikkeling de volgende vraag gesteld: "Wat is het belang van integriteit als het product dat je onderneming verkoopt eigenlijk alleen 'vertrouwen' is! Men is mij het antwoord nog schuldig! Aan integriteit schort het helaas nog al.

"Verzekeraars dienen in de polis een belofte te doen die keihard is"

gestelde vragen, een onterechte afwijzing en soms over het willens en wetens traineren van een schadeafwikkeling. Inmiddels hebben wij daar in Nederland ook een mooie term voor bedacht: 'misbruik van recht'. We rekenen en trekken net zo lang totdat de tegenpartij buigt of barst.

In 2008 heeft de Hogeschool Arnhem Nijmegen onderzocht dat tachtig procent van de ondernemers binnen een jaar na de brand failliet gaat. Ik vond dit een schokkend getal! Een ondernemer die ik nu al twee jaar help bij het afwikkelen van zijn brandschade verwoorde het als volgt. "Ik had blind vertrouwen in de verzekeraar en mijn tussenpersoon. De laatste had mij op het hart gedrukt dat ik binnen twee weken weer zou draaien. Al snel bleek dat de verzekering en forensic experts, die meteen na de brand bij je komen, niet je vrienden zijn. Ze gingen op

zoek naar allerlei redenen om niet of minder uit te hoeven keren. Je valt in een enorm diepgat, je hebt zorgen. Over je personeel en hoe je je klanten kunt blijven bedienen. De belangrijkste les: vertrouw de verzekeringsmaatschappij niet."

Intussen komen verzekeraars en het Verbond met allerlei statements over het terugwinnen van het vertrouwen. Eigenlijk is het helemaal niet zo moeilijk. Wikkel schades af op een integere wijze. Ga terug naar de essentie van het verzekeren. Stel daarbij de menselijke maat als uitgangspunt.

Verzekeraars zouden dus eigenlijk een belofte moeten doen in de polis die keihard is!

1. Wij stellen snel uw claim vast.
2. Wij berichten u vervolgens binnen een redelijke termijn.
3. Wij zullen prompt reageren op uw brieven, mails, en telefoontjes.
4. Wij zullen samenwerken om uw claim af te wikkelen.
5. Wij zullen dan duidelijk naar u zijn, betalen of afwijzen.
6. Bij een afwijzing zullen wij exact vertellen waarom wij uw claim afwijzen en waarop wij de afwijzing baseren.
7. Daarbij zullen wij aangeven op welke polisvoorwaarden of wetsartikelen wij dit baseren.
8. Insteek zal zijn te onderzoeken of wij een schade expliciet niet hebben willen dekken in plaats van hem op voorhand af te wijzen.

Verzekeraars, laat zien dat je het beste met de klant bij een schade voor hebt! Of vraag anders de regering om de rechten van de verzekerden wettelijk vast te leggen wanneer een polis niet doet wat hij belooft! Net als in de VS daar hebben ze in de meeste staten al een Insurance bad faith law. Zeg niet alleen wat je doet, maar doe vooral wat je zegt!