



Hoe ver gaan mijn diensten bij schadebehandeling?

Schadebehandeling is een vak dat je niet in een jaartje leert, zegt het panel in dit AM Consult. Toch bestaan er geen formele kwaliteitseisen en is er nauwelijks aandacht voor in de opleidingen. Terwijl het behoorlijk ingewikkeld kan worden, zeker bij verkeersschades met aansprakelijkheidsvraagstukken en letsel. Connie Hooijer vraagt waar een klein kantoor op moet letten bij de afwikkeling van schades.

HET CONSULT

Het Consult is een initiatief van am:magazine en Bureau DFO. Intermediairs kunnen hun vraag in een interactieve sessie voorleggen aan een panel dat in samenstelling wisselt al naar gelang de aard van de vraag. De redactie van am:magazine legt het gesprek vast in een artikel. De panelleden houden de vinger aan de pols bij het intermediair. Meedoen? Stuur een mail met uw vraag naar redactie@amweb.nl.

Als schadebehandelaar bij advieskantoor Bielderman Koetsier in Barneveld ziet Connie Hooijer honderden vooral kleinere schades van klanten. Vaak kan ze deze dankzij een schaderegelingsbevoegdheid met de verzekeraar zelf afhandelen. Maar hoe zit dat met verkeersschades, vraagt ze zich af. Doen financieel adviseurs er verstandig aan nauw betrokken te blijven bij de afwikkeling daarvan? En tot op welke hoogte, bijvoorbeeld ook als schade verhaald moet worden op een derde partij?

Het panel met Remco Vendelbosch (112Schade), Cas Verhage (Nh1816) en Robin van Beem (Polis Advocaten) wil eerst graag ingaan op de behandeling van de eenvoudigere inboedelschades en de verkeersschades zonder verhaal. Advocaat Van Beem schat dat 60 tot 70 procent van de schades *straight through* worden verwerkt, zonder enige vorm van discussie tussen verzekerde en verzekeraar. "Meer hoor, anders had ik veel meer mensen nodig", reageert Nh1816-directeur Verhage.

'VERWACHT DE KLANT DAT JE VIER JAAR LATER NOG STEEDS DE DISCUSSIE VOERT MET DE VERZEKERAAR?'

Het percentage dossiers waar geschillen over ontstaat is klein, maar het worden er wel steeds meer, merkt Hooijer. "Steeds vaker zijn er discussies. Over het schadeformulier dat niet goed zou zijn ingevuld, of over schades die er al waren. Soms zegt een verzekerde: ja, ik was schuldig, ik zat op mijn telefoon te kijken. Maar 's avonds denkt die persoon daar toch anders over, omdat hij zich realiseert dat het hem geld gaat kosten."

SPAGAAT

Hooijer heeft van een aantal verzekeraars een schaderegelingsbevoegdheid. "Geldt die voor alle schades?", wil Vendelbosch weten. Niet voor verkeer, en Verhage voegt toe dat hij zo'n overeenkomst ook niet sluit voor letsel. Hooijer is blij dat zij namens verzekeraars wel veel andere schades kan afhandelen. Vlekkeloos verloopt dat niet altijd. "Nog regelmatig zegt de maatschappij dat ze niet uitkeert, terwijl wij menen dat het wel gedekt is."

"Is dat niet lastig?", vraagt Van Beem. "Met welke pet behandel je die schades? Je handelt namens de verzekeraar, maar je wilt er ook voor je klant zijn." Volgens Hooijer valt die spagaat mee. "Wij weten ook wanneer een schade niet vergoed wordt. Je houdt je uiteraard aan de polisvoorwaarden van de verzekeraar. Juist in de twijfelgevallen kan ik me vastbijten. Uiteindelijk heb ik maar één belang: de klant." Van Beem adviseert eerlijk te zijn. Er komt een moment dat klant en verzekeraar recht tegenover elkaar staan. "Juridisch treed je op voor de verzekeraar. Het stopt ergens. Dat moet de klant van tevoren weten", aldus de advocaat.

REGISSEUR

Volgens Verhage is er in de praktijk nauwelijks sprake van een spanningsveld. "Ik vind het heel goed als je als klant dichtbij, vaak regionaal, terecht kunt bij iemand die je helpt. Ook bij schade. In de ideale wereld heeft de adviseur een soort regisseursfunctie. Dan kun je terug-

vallen op de ondernemers die je in de regio kent, die je misschien ook verzekerd hebt."

Verhage geeft het voorbeeld van een grote woningbrand op het Groninger platteland. "Die brand was gewoon gedekt en de woning kan worden verbouwd voor drieënhalve ton. De intermediair vraagt mij: 'Mag ik dat coördineren? Anders zit de klant straks met een woning met een waarde van tweeënhalve ton en heeft de aannemer een mooie Mercedes.' Ook dat is hulp. Je kunt er geen diploma voor halen, maar je springt als adviseur wel bij voor je klant."

Die regisseursrol kun je volgens Van Beem ook hebben in de schadediscussie met de verzekeraar. "Maar je moet wel een keuze maken: waar begint en waar eindigt die taak? En word je ervoor betaald? Welke aansprakelijkheidsrisico's spelen mee?", adviseert hij. Hooijer noemt geld "minder belangrijk", voor haar is een schade vergoed krijgen vooral "een sport om iets voor elkaar te krijgen". Wel vindt ze bij

REDELIJKE KOSTEN

Jaarlijks verwerkt verhaalservice 112Schade zo'n 12.000 schades, 80 procent daarvan wordt aangedragen door het intermediair. Bijna dagelijks leidt het tot discussies met verzekeraars, vertelt Vendelbosch. Over wat de redelijke kosten voor het verhaal zijn. "Liefst heb ik één tarief, of het nou een makkelijk of moeilijk dossier is. Het gaat om enkele tientjes per dossier. Ik vind dat je de schade moet regelen, niet frustreren. Daar is de klant mee geholpen, maar ook de verzekeraar. Waarom krijg ik standaard 80 euro als ik namens een leasemaatschappij schade verhaal, zoals dat is vastgelegd in de bedrijfsregeling, maar moet ik voor particuliere schades mijn kosten steeds opnieuw bevechten?" Met sommige verzekeraars – waaronder Nh1816 bevestigt Verhage – heeft Vendelbosch afspraken gemaakt over deze redelijke verhaalkosten, andere maatschappijen willen hem soms maar een tientje voor een schade betalen. "Wij denken dat we ook schadebeperkend zijn. We hebben niets aan een discussie op ieder dossier."

Buitenlandschades doet Vendelbosch ook, maar niet van harte. "Die dossiers kosten mij geld, want alleen Nederland heeft artikel 6.96 BW om onze redelijke kosten te verhalen. Voor aangesloten intermediairs neem ik die buitenlandshades op de koop toe. Het is puur dankzij volume dat wij voor die 80 euro per schade kunnen werken. En we krijgen ook veel letseldossiers binnen. Gek genoeg zijn daar minder discussies over. Dat houdt het een beetje in balans."

Connie Hooijer is schadebehandelaar bij advieskantoor Bielderman Koetsier uit Barneveld. Ze behandelt voornamelijk zakelijke schades, soms ook particuliere.



verhaal een vergoeding van de tegenpartij op zijn plaats, omdat dat niet in de provisie zit.

BESCHEIDENHEID

Van Beem adviseert met de klant vast te leggen hoe ver je dienstverlening gaat als er een dekkingsverschil is. "Als je een traject ingaat, weet de klant dan wat je gaat doen? Verwacht de klant dat je vier jaar later nog steeds de discussie voert met de verzekeraar?"

Hooijer herinnert zich de keer dat ze drie jaar later aan de klant kon melden dat ze toch een uitkering voor elkaar had gekregen. "Die klant vroeg: 'Waren jullie daar nog mee bezig dan?'" Heel mooi, maar tegelijkertijd zonde, reageert Van Beem. "Het intermediair is zo ontzettend bescheiden. Er wordt elke dag ontzettend hard gewerkt voor de klant, maar dat wordt weinig uitgesproken en getoond." Juist omdat de ene adviseur meer aan schadebehandeling doet dan de ander, is het volgens Van Beem goed dat zichtbaar te maken. "Dan kun je laten zien dat je je onderscheidt van de buurman. Ik denk namelijk niet dat je algemeen kunt zeggen welke mate van bijstand klanten in Nederland mogen verwachten van hun adviseur."

GEEN NEVENACTIVITEIT

Schadebehandeling is in ieder geval geen nevenactiviteit, niet iets dat je er 'even' bij doet, zegt Vendelbosch. Maak keuzes, vat het panel samen. Als je met elke verzekeraar een schaderegelingsbevoegdheid sluit, haal je jezelf enorm veel op de hals. Verhage: "Ik raad advi-

LESSONS LEARNED

- Spreek vooraf goed af met de klant wat onder schadebehandeling valt en waar je dienstverlening ophoudt.
- Wees niet bescheiden, laat zien wat je voor de consument doet.
- Breng risico's niet onder bij 40 maatschappijen, maar werk met preferred suppliers.
- Spar met collega's over het vak.
- Wees bij aansprakelijkheid bedacht op mogelijk letsel.
- Weet waar je eigen expertise ophoudt en schakel hulp in.

seurs daarom aan risico's niet bij 40 verschillende maatschappijen onder te brengen, maar te werken met een aantal preferred suppliers."

Veel diploma's voor het vak van schadebehandelaar of geformaliseerde kwaliteitseisen zijn er niet. "Je had de M&S (tweejarige opleiding Motorrijtuigverzekering en Schadebehandeling, red), maar die bestaat niet meer", zegt Vendelbosch. In Wft Schade zit een klein beetje aansprakelijkheidsrecht, maar veel heeft dat niet om het lijf, menen de experts. Hooijer zit daarom in een expertisegroep. "Om te sparren. Ervaring is heel belangrijk. Schadebehandeling leer je niet in een jaar."

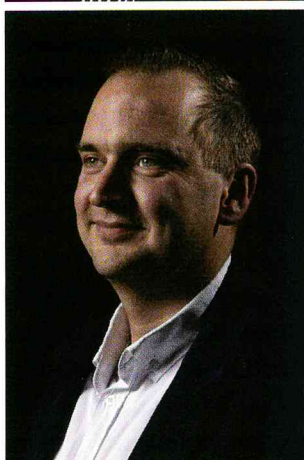
Als verzekeraar spijkt Verhage schadebehandelaars van het intermediair ook regelmatig bij. "In kleine klasjes geven we tips and tricks, bijvoorbeeld bij autoschade. Aan de hand van casussen, ook over fraude. Dat is in ons belang natuurlijk, want wij moeten die claims betalen. Maar het helpt ook om te zorgen dat de goeden niet onder de kwaden lijden."

VERHAALSERVICE BIJ WA

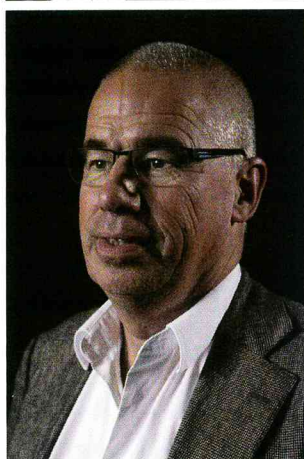
Ingewikkelder wordt het als op de WA-verzekering schadeverhaal plaats moet vinden. Verhage adviseert iedere adviseur die een WA-polis sluit er verhaalservice bij te doen. Van Beem denkt dat dat bij goed advies hoort. "Net als de schadeverzekering inzittenden." Vendelbosch: "Als een klant vraagt om een WA-polis, moet je verifiëren of hij weet dat hij met schadeverhaal te maken kan krijgen." De directeur van 112Schade benadrukt dat verhaalbijstand bij autoverzekeringen andere



Robin van Beem werkt als advocaat bij Polis Advocaten, een kantoor dat zich specifiek richt op het intermediair.



Remco Vendelbosch is commercieel directeur van 112Schade. Zo'n 80 procent van de schade meldingen bij deze verhaalservice komt uit het intermediair.



Cas Verhage is directeur van verzekeraar Nh1816. Onder voorwaarden besteedt hij de schadebehandeling graag uit aan lokale tussenpersonen.

kennis vraagt van de adviseur dan huis-tuinen-keukenschades. "Je hebt het niet meer over polisvoorwaarden, maar over aansprakelijkheidsrecht." Dat is opnieuw een vak apart, beaamt het panel. Vendelbosch: "Intermediairs kunnen het zelf doen, maar ze kunnen ook onze kennis gebruiken. Dat kost de klant niets."

Ook Van Beem en Verhage adviseren om bij verhaalschades hulp in te roepen, dat kan een gespecialiseerde verhaalservice zijn, maar ook de rechtsbijstandsverzekeraar. Het zijn immers

complexe vraagstukken. Verhage denkt dat de afhandeling in de nabije toekomst geautomatiseerd kan worden. "Alle ongelukken hebben al eens plaatsgevonden. Zet die in een database en je kunt de computer een schade laten afhandelen. Alleen belangenbehartigers zullen daar anders over denken." Dat klopt, reageert Van Beem. "Je hebt nu ook bedrijfsregelingen voor kop-staartbotsingen, maar er zijn genoeg zaken waar het net afhangt van de omstandigheden of je bewijs van de feiten kunt leveren."

Hooijer wil weten welke schades Vendelbosch wel aanneemt en welke niet. "Is een schade niet verhaalbaar dan beginnen we er niet aan. En als er letsel bij komt kijken, verwijzen we door naar onze collega's van Compensa Letselschade." Je weet alleen niet altijd vooraf of sprake is van letsel, waarschuwt Van Beem. "Daarom doen we bij iedere zaak een telefonische intake. Als we maar enigszins het idee hebben dat er letsel kan zijn, moet de klant dat melden, in ieder geval bij de huisarts", zegt Vendelbosch. Van Beem: "Ik vraag me af of de gemiddelde intermediair hieraan denkt."

DEEL SUCCESVERHALEN

Bedenk daarom goed waar je eigen expertise ophoudt, raadt de advocaat aan. "Stel, je regelt een schade tegen finale kwijting. De blikshade is 2.000 euro, maar later blijkt er toch een whiplash te zijn. Dan heb je een probleem. Is dat gedekt op je Bavam-polis? Ik weet het niet. Als je wilt laten zien dat je er voor je klant bent, weet je ook wanneer je hem moet doorverwijzen. Dan komt hij altijd blij bij je terug."

Tot slot van het rondetafelgesprek benadrukt Van Beem nogmaals om succesverhalen te delen. Verhage knikt instemmend: "Laat zien wat je doet, hoe je klanten met schade hebt geholpen. Juist de klanten die netjes premie betalen en nauwelijks schade claimen hebben daar geen idee van. Je moet dat levend houden." ■