

BAVAM WIL ER ZO VROEG MOGELIJK BIJ ZIJN

Het provisieverbod haalde de vanzelfsprekendheid uit de nazorgverplichtingen tussen adviseur en klant. Verwachtingen kunnen nog wel eens verschillen. Volgens Florie Keuning, schadespecialist bij beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar Bavam, en marketing- en acceptatiemanager Bert Sonneveld van de Vereende is het devies ‘vastleggen, vastleggen en vastleggen.’ Ook als het gaat om producten waar nog wel provisie op zit.

Door: Bart van de Laak

Het Bavam-schadeteam van de Vereende bestaat uit vijf juristen. Medewerkers die schades behandelen en bijstand verlenen in Kifid- en kantonzaken of bij de tuchtrechter. Als een juridische procedure een advocaat vereist, dan heeft de Vereende die ook intern beschikbaar. “Dat zijn er nu nog twee, maar we zijn bezig dat team uit te breiden naar drie”, zegt Keuning. Dat is overigens niet genoeg om alle zaken zelf te doen. Er wordt nog steeds veel uitbesteed aan externe advocaten.

Hoeveel claims behandelen jullie per jaar?

“Er komen ongeveer 50 meldingen per maand bij ons binnen.”

Dat klinkt als vrij veel. Op hoeveel verzekerden is dat?

Sonneveld: “We hebben zo’n 6.000 verzekerden. Wij roepen onze klanten ook op om zo snel mogelijk zaken te melden. Op het moment dat er iets van een klacht of een mailwisseling is, neem dan alsjeblieft contact op. We willen zo vroeg mogelijk in het proces betrokken worden. Daarom lijkt het aantal misschien wat hoog.”

Soms lossen zaken zich ook vanzelf op. Waarom is het belangrijk om er vroeg bij te zijn?

Keuning: “Het kan zijn dat verzekerden alleen maar een vraag hebben. Iets hebben waarvan ze denken ‘als ik dit niet goed oplos, dan kan het een claim worden’. Dus die trekken in een vroeg stadium aan de bel om advies te vragen hoe ze het beste kunnen handelen. We gaan ook aan de slag als we bij voorbaat al weten dat een eventuele claim lager zal uitvallen dan het eigen risico.”

Waarom is dat?

“Verzekerden kunnen geconfronteerd worden met een claim die niet veel voorstelt, of waar helemaal geen aansprakelijkheid is. Dan verwachten klanten van ons wel dat wij de zaak voor ze behandelen om die claim ook goed af te handelen. Dan nemen wij die kosten voor onze rekening.”





BERT SONNEVELD:

'HET IS ONTZETTEND BELANGRIJK DAT ER GEEN HIAAT ONTSTAAT BIJ OVERSLUITING'

"Het eigen risico geldt overigens alleen voor de bedragen die we aan derden uitbetalen", vult Sonneveld aan. "Dat geldt niet voor de ondersteuning vanuit onze juristen, of vanuit de inzet van interne en externe advocaten."

Jullie waren niet als beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar bij de beruchte ORV-zaak betrokken. Hadden jullie het verschil kunnen maken?

Keuning: "Geen idee. Die zaak ligt nu bij de commissie van beroep. Kifid heeft zelf ook wel gezien dat het een dossier is met verstreckende gevolgen. Ondanks dat het een bindende uitspraak was, is die wel voorgelegd aan de beroepscommissie. Ik kan er dus ook nog helemaal niets over zeggen."

Over het algemeen doet het intermediair het goed, zegt Keuning. "Er zijn natuurlijk altijd wel zaken die beter kunnen. Wat we bijvoorbeeld regelmatig zien terugkomen zijn claims over verzwijging. Van een assurantiëtussenpersoon

FLORIE KEUNING:

'WE ZIEN REGELMATIG CLAIMS OVER VERZWIJGING'

wordt een actieve rol verwacht om een beroep op verzwijging te voorkomen. Tussenpersonen moeten in ieder geval de slotvragen met de cliënt doornemen en opschrijven. En clausules, zoals alarmeisen, die moeten doorgenomen worden. De tussenpersoon moet wijzen op de consequenties als de voorwaarden niet nageleefd worden. Bewijsbaar. De gemeenschappelijke deler is dat de tussenpersoon een actieve rol heeft in dat proces."

Hoe bewijs je dat?

"We benadrukken graag bij adviseurs dat ze dat schriftelijk vastleggen. Soms gebeurt dat niet en dan hebben wij een bewijsprobleem."

Hoe verloopt zo'n zaak? Stel dat een auto gestolen wordt en de klant beweert dat hem niets verteld is over de alarmeisen, terwijl de adviseur beweert van wel?

"Dan slaat de balans toch vaak door naar de tussenpersoon, omdat die een actieve rol heeft om dat uit te leggen. Maar de klant moet ook opletten, hij ontvangt ook een polis waar het op staat. Dus de zaak wordt beoordeeld naar de omstandigheden van het geval. Heb je een klant die meer dan gemiddeld kennis heeft van verzekeringen, dan kan het kwartje de andere kant op vallen. Dan heeft een klant meer eigen schuld."

Wordt er voldoende vastgelegd door het intermediair?

"Wat mij betreft zou het nog wat meer kunnen. Dat maakt het er zoveel makkelijker op. Als je gelijk hebt, dan kun je het aantonen. Die alarmeisen als voorbeeld: bevestig dan aan de klant wat je hebt besproken. Dat je hem hebt gewezen op de eisen en wat de gevolgen zijn als hij het niet doet. Bijvoorbeeld met een mailtje."

Oversluiten

"Bij oversluiten gaat het ook nog wel eens mis", weet Sonneveld. "Het is ontzettend belangrijk dat je blijft zorgen voor continuïteit in de dekking. Dat er geen hiaat ontstaat bij de oversluiting. Niets opzeggen tot je zeker weet dat de nieuwe verzekeraar akkoord is."

Gaat dat vaak fout?

Keuning: "Dat komt wel regelmatig voor ja. Dan maakt de nieuwe verzekeraar voorbehouden, of een net iets andere dekking. Dat zijn wel zaken die onder de aandacht moeten zijn van een tussenpersoon."

Krijg je meer van zulke claims nu de markt verhardt?

"Nee, dat zie ik niet. Het is enkel dat ze erop moeten letten. Het helpt al dat je niet de verzekering opzegt voor je een definitief voorstel hebt van de nieuwe verzekeraar. Gooi geen oude schoenen weg voor je nieuwe hebt." ◉