



Niet altijd even nuttig

In het recente onderzoek naar aov's schrijft de AFM dat het intermediair geacht wordt een kwalitatief advies uit te brengen aan de zelfstandig ondernemer die een aov wil sluiten. Anderzijds dienen verzekeraars met de geboden producten en de manier waarop deze worden gedistribueerd het belang van de klant centraal te stellen. Daarnaast stelt de AFM dat de provisie die verzekeraars betalen in veel gevallen niet passend is. De discussie over het adviseren en de bijbehorende passende beloning laat ik graag aan anderen over. Over de constatering dat de onderzochte verzekeraars producten moeten ontwikkelen die de klant centraal stellen (en daarmee nuttig zouden zijn) is echter het nodige te zeggen. Als deze aanbeveling van

de AFM moet gelden voor de markt van aov's, waarom dan meteen niet voor de gehele schademarkt? Ook daar komen verzekeringsoplossingen

voor die lang niet altijd even nuttig zijn en de klant niet in alle gevallen centraal stellen.

Toegegeven, een aov is niet te vergelijken met een doorsnee autoverzekering. Hoewel men zich in beide gevallen verzekert tegen een onzeker voorval is er zeker één belangrijk verschil. Wanneer bij een aov het gekozen product niet voldoet aan de verwachtingen, heeft dit veel meer financiële gevolgen. Een autoverzekering kan worden opgezegd en bij een andere aanbieder, die wél een passende oplossing biedt, worden afgesloten. Een arbeidsongeschikte ondernemer heeft geen keuze meer: hij wordt door geen enkele verzekeraar geaccepteerd.

Toch kunnen ook schadeproducten behoorlijke financiële gevolgen hebben als het gesloten product bij schade niet uitkeert. Een autoverzekering is een autoverzekering zou je zeggen en wanneer de auto total loss wordt gereden is het redelijk aannemelijk om daarvoor gecompenseerd te worden. Nu

bestaan er op dit punt behoorlijke verschillen. Zo bieden bijna alle verzekeraars (dus niet alle!) producten aan die een nieuwwaarderegeling kennen. Hierbij wordt een nieuwe auto, die na een ongeval niet meer gerepareerd kan worden, binnen een bepaalde termijn volledig vergoed. Hiernaast bestaan er nog enkele andere regelingen, vooral gericht op tweedehands auto's. Bij deze dagwaarde-, vervangingswaarde- of aanschafwaarderegelingen kan het voorkomen dat bij een totaal verlies het schadebedrag dermate klein is dat daarvan geen vergelijkbare auto gekocht kan worden. Een ander punt bij een autoverzekering is de beveiliging. Bij een groot aantal modellen is een beveiligingssysteem verplicht. Als na diefstal blijkt dat deze niet deugdelijk is geweest of de verzekerde geen geldig certificaat kan overleggen, dan volgt geen uitkering. Een aardige financiële strop.

Alle inboedelverzekeringen bieden dekking in het geval van brand. Niets aan de hand zo op het eerste gezicht. Maar bij een aanzienlijke schade kan de uitkering (veel) lager uitvallen dan de kosten om de verloren gegane inboedel te vervangen. De uitkering wordt immers deels op de dagwaarde gebaseerd.

Zomaar drie voorbeelden die aantonen dat een simpele schadeverzekering niet altijd aan de verwachtingen zal voldoen. In lang niet alle gevallen staan de belangen van de verzekerde bovenaan. Nuttig zijn ze in elk geval wel, hoewel een eigenaar van een tweedehands auto niets heeft aan een product met een uitstekende nieuwwaarderegeling. Naar mijn mening dienen verzekeringsproducten waar voor hun geld te bieden, dus het belang van de klant zoveel mogelijk centraal te stellen. Omdat dit niet in alle gevallen mogelijk is, zal de verzekeraar in heldere en begrijpelijke taal moeten communiceren wanneer geen of een gedeeltelijke uitkering volgt. Daarnaast ligt er ook een verantwoordelijkheid bij de klant zelf en/of diens adviseur. Hij zal, eventueel samen met de adviseur, moeten kunnen aangeven wat nu precies centraal moet staan.

“Bij simpele schadeverzekeringen staan lang niet altijd de belangen van de verzekerde bovenaan”

MoneyView geeft in VVP twee keer per maand haar visie op marktontwikkelingen in de financiële dienstverlening. Reacties op deze rubriek kunt u sturen naar: support@moneyview.nl