

Branche reageert op kritiek naar aanleiding TV-uitzending Tros Radar

ONAFHANKELIJKHEID expertise- en schade- onderzoeksbureaus andermaal TER DISCUSSIE GESTELD

Het consumentenprogramma van de Tros 'Radar' besteedde in haar uitzending van 31 oktober jl. opnieuw uitgebreid aandacht aan de rol en de positie van expertise- en schadeonderzoeksbureaus bij de afwikkeling van schades. Net als in het programma eerder dit jaar stond hierin met name de (on)afhankelijkheid van de bureaus centraal: de verbondenheid van expertisebureaus met verzekeraars waardoor verzekerden mogelijk een oneerlijke behandeling zouden krijgen bij de afwikkeling van schades. Met haar woorden "Onderzoeksbureaus blijken in de praktijk vaak dochterondernemingen te zijn van de grotere verzekeraars of sterk afhankelijk van hun opdrachtgevers", zette presentatrice Antoinette Hertsberg de toon van het programma.

In haar kielzog uitten ook advocaat mr Oscar Hammerstein - "De verzekeraar is vrijwel altijd de klant van het expertisebureau. In het algemeen zal het expertisebureau dan ook geneigd zijn om de verzekeraar, om het plat uit te drukken, naar de mond te praten" - voormalig schaderegelaar Roloef Radstaake - "Ik kreeg op een gegeven moment van mijn directie de opdracht om schades sneller af te wijzen ook al zouden ze onder de polisdekking kunnen vallen" - en voormalig schade-expert Gert Jan Podt - "Expertisebureaus hebben meer kans om door verzekeraars te worden ingeschakeld als ze meer schades afwijzen" - kritiek op de bedrijfstak.

De branche voelde zich klaarblijkelijk aangevallen. Mede naar aanleiding van een tweetal *polls* die de redactie van 'Schade' via haar nieuwsbrief deed uitgaan, waarop de respons groot was, kregen we meer dan ooit tevoren reacties binnen, onder meer in de vorm van ingezonden brieven. Vandaar dat wij hebben besloten in deze 'papieren' versie van 'Schade' een aantal branchegenoten om hun mening vroegen. Het resultaat daarvan treft u op de volgende pagina's aan. Met als rode draad dat het merendeel van de schades goed en snel worden afgewikkeld, maar dat er daarentegen ook het nodige voor verbetering vatbaar is.

Henk Grootkerk, directeur NIVRE

"Ik kijk persoonlijk zelden naar dit soort programma's. Bij onderwerpen waar ik de *ins & outs* van ken, constateer ik dat een voldoende onderzoek ontbreekt, zodat alleen de kritiek overeind blijft omdat gefundeerde tegenargumentatie niet wordt verwerkt. Ik mis doorgaans wederhoor want daarvoor wordt kennelijk geen ruimte gegeven. In het bewuste programma zijn bijvoorbeeld de optredende

'zogenaamde' deskundigen geen van allen NIVRE-experts, hetgeen er al op duidt dat niet (goed) is onderzocht hoe de praktijk werkt.

Voorafgaande aan de uitzending ben ik door de redactie van Radar gebeld. Nadat ik heb aangegeven dat er door de bij ons instituut aangesloten (ca 1.850) experts, toedrachtsonderzoekers en risicodeskundigen zo'n miljoen zaken worden behandeld, waarop in 2010 slechts 17 klachten zijn ontvangen en waarvan bovendien meer dan de helft ongegrond was, werd het telefoongesprek beëindigd. Dat soort positief nieuws wil men kennelijk niet horen. Verschillende van onze mensen hebben mij gebeld en gevraagd waarom wij niet in dat programma waren vertegenwoordigd om daar ons zegje te doen. Zij voelden zich namelijk behoorlijk in hun beroepseer aangevallen.

Deelname aan zo'n programma kan echter niet worden afgedwongen. Het heeft ook geen zin omdat zij voornamelijk missers aan de orde willen stellen (en die zijn er natuurlijk altijd), maar niet dat het in 99 van de 100 gevallen goed geregeld is. Kortom, die discussie kun je toch nooit winnen. Bovendien is het verhaal van de expert een onderdeel, aangezien het totale plaatje het domein is van de verzekeraar. Hoewel ik onderken dat er ook in expertiseland wel eens wat mis kan gaan, heb ik het in mijn - vele tientallen jaren tellende carrière-persoonlijk nimmer meegemaakt dat een verzekeraar mij als expert een bepaalde richting op heeft gestuurd. Ik kan me überhaupt niet voorstellen dat dit gebeurt, zeker niet in deze tijd waarin verzekeraars uit oogpunt van klanttevredenheid schades snel en goed willen afwickelen. Juist op het moment dat er mogelijk problemen rijzen, heeft een expert liever een contra-expert tegenover zich dan een leek. Met een vakgenoot kan hij namelijk veel beter praten over zaken die de polis raken."



Richard Weurding, directeur Verbond van Verzekeraars

“De verzekeraar heeft de wettelijke verantwoordelijkheid, zeker ook in het belang van de consument, dat de schadeafhandeling zorgvuldig wordt getoetst aan de werkelijke omvang en oorzaak. Dit ook ter voorkoming van misbruik. Hiertoe kunnen verzekeraars, in tegenstelling tot de bewering van TROS Radar, zelf onderzoek doen of laten doen door een bureau dat deel uitmaakt van het concern. Een andere mogelijkheid is om dit onderzoek uit te besteden aan een extern bureau. Juist omdat de verzekeraar altijd de opdrachtgever is van de schade-expert, of die nu wel of geen onderdeel uitmaakt van het concern van de verzekeraar, heeft de branche strenge regels opgesteld om objectiviteit en deskundigheid van alle expertiseonderzoeken te waarborgen. Met de Gedragscode Expertiseorganisaties en de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek zijn deze regels ook van toepassing op externe expertise- en onderzoeksbureaus.

Dagelijks komen duizenden claims bij schadeverzekeraars binnen en jaarlijks wordt zo'n twaalf miljard euro aan schade uitgekeerd. Veruit de meeste schaden kunnen op basis van de informatie die een verzekerde geeft bij het indienen van een claim, worden afgehandeld zonder nader onderzoek. Het Verbond vindt het van belang dat in gevallen waarin wel onderzoek wordt gedaan en voor de klant niet duidelijk genoeg blijkt wie het schadeonderzoek doet, de verzekeraar hierin helderheid dient te verschaffen. Het Verbond zal in de komende periode de gedragscodes op dit punt nader bestuderen en daar waar nodig aanpassen. Ook acht het Verbond het van groot belang dat de klant in het contact met maatschappijen een volwaardige rol kan spelen. Daartoe kan een klant bijvoorbeeld een beroep doen op contra-expertise, die in de polisvoorwaarden wordt genoemd en doorgaans door de verzekeraar wordt vergoed. Ook hiervan vindt het Verbond dat dit nadrukkelijker onder de aandacht van de consument kan worden gebracht.”

Mathijs Hoek, commercieel manager bij Troostwijk Expertise

“De teneur van het Radar-programma was nogal negatief en soms wat kort door de bocht. Dat het leeuwendeel van de schades gewoon goed en adequaat afgewikkeld wordt, heeft natuurlijk geen nieuwsaarde. Maar waar rook is, is doorgaans vuur en het lijkt er op dat sommige schadeonderzoeksbureaus, met de kennis van de polis en clausules op zak, bepaalde informatie aandragen op basis waarvan verzekeraars schades kunnen afwijzen. Vaak onterecht! Wanneer een tegenonderzoek wordt uitgevoerd staan de uitkomsten daarvan soms haaks op die van het eerdere onderzoek en is er gewoon polisdekking. Zorgwekkend is dat de -relatief hoge- kosten van een tegenonderzoek buiten de reguliere expertisekosten vallen en voor rekening van een gedupeerde zijn. Omdat niet iedere gedupeerde deze kosten kan betalen is sprake van ongelijkheid in de relatie tussen verzekeraar en klant.

In de andere stelling - verzekerden worden onvoldoende gewezen op het recht op een eigen expert! - kunnen wij ons wel vinden. Vrijwel alle verzekeringsmaatschappijen realiseren zich dat een verzekerde in geval van een schade die er toe doet deskundige assistentie nodig heeft. Om die reden vergoeden zij via de polis vaak grotendeels de aanstelling van een contra-expert, een eigen deskundige voor de gedupeerde. Er is hieromtrent nog wel wat terrein te ontginnen en met name een schone taak weggelegd voor het intermediair om verzekerden in het kader van de zorgplicht hierop te attenderen. In de Tweede Kamer zijn inmiddels vragen gesteld aan de Minister en ook het Verbond van Verzekeraars is volop met dit onderwerp bezig. Omdat lang niet iedereen voldoende bekend is met het fenomeen contra-expertise laten veel gedupeerden zich bij nacht en ontij overrompelen en zitten zij, zonder de gevolgen daarvan goed te overzien, vast aan een 'contra-expert'. Koude acquisitie en achter de brandweer aanrijden worden niet geschuwd, een manier van werken die niet te onze is. Met een brug naar de eerste stelling zou

Verzekeraars leggen druk op schadeonderzoeks- en expertisebureaus om schades (sneller) af te kunnen wijzen!?

Een ruime meerderheid van de lezers van de Schade-nieuwsbrief – 63% - is van mening dat het nooit voorkomt dat verzekeraars, zoals van meerdere kanten werd gesuggereerd in de Radar-uitzending, druk uitoefenen op expertise- en schadeonderzoeksbureaus om in hun rapport met informatie te komen op basis waarvan zij de schadeclaim kunnen uitwijzen. Een simpele rekensom leert dat 37% van de respondenten de stelling wel – deels – onderschrijft. Ruim één op de vijf (22%) van de reflectanten geeft aan dat de door verzekeraars opgelegde druk ‘in een enkel uitzonderingsgeval’ gebeurt: acht procent is van mening dat deze praktijken ‘geregeld voorkomen’ en volgens zeven procent is dat zelfs ‘altijd het geval’.

“De expert zit vrijwel altijd op de schoot van de verzekeraar”

Presentatrice Antoinette Hertsberg (Tros Radar)

ik voorts willen zeggen: Een gedupeerde zou nog beter beschermd zijn wanneer de kosten voor een tegenonderzoek naar de oorzaak eveneens worden vergoed. Op die manier ontstaat een evenwichtiger situatie”.

Frank Fukking, directeur Schadehulp en Schadehulp Contra-expertise

“Door de aard van onze zijn werkzaamheden, het verzorgen van de schaderegelingswerkzaamheden voor assuratiekantoren en het doen van contra-expertises, heb ik een aardig beeld van hoe er in ons land met schaderegeling wordt omgegaan. In 95 van de 100 gevallen verloopt de afwikkeling van een schade probleemloos, of hij nu door een maatschappijexpert wordt behandeld of door een expert van een onafhankelijk expertisebureau. Wel merk ik bij eerstgenoemde categorie dat de soepelheid vaak verdwijnt, zodra er een contra-expert wordt ingeschakeld. Dat gaat men zich beduidend formeel en star opstellen. Bovendien krijg je bij verzekeraars met een eigen expertisedienst als contra-expert nooit meer aan declaratie betaald, dan het bedrag van de eerste expert. Bij andere verzekeraars kan een contra-expert veel vaker zijn werkelijk gemaakte uren vergoed krijgen.

Ook bij contra-expertise constateer ik zo nu en dan een afwijkend beleid. Vooropgesteld, bij de meeste schades is inschakeling van een ‘contra’ niet nodig; wel bij grote of complexe schades waarbij de meningen van betrokken partijen uiteen lopen. Overigens vind ik het niet op de weg van de eerste expert maar van het intermediair of - bij rechtstreekse verzekering - de verzekeraar liggen om de verzekerde te wijzen op het recht een eigen expert te benoemen. Ook hierbij constateer ik dat maatschappijexpert hiertoe minder snel en vaak overgaat dan een expert van een extern onafhankelijk bureau.”

Jan Zeldenthuis, Janze Expertisebureau, Hoogkarspel

“Ik ben mij er van bewust dat ik in mijn werkzaamheden als brandexpert, toedrachtsonderzoeker en gerechtelijk deskundige bijna alleen de dingen zie die verschrikkelijk fout zijn gegaan. En dat terwijl er tegelijkertijd ontzettend veel goed gaat. Desalniettemin constateer ik dat de ernst van de fouten en de omvang van de gevolgschade schrikbarend toeneemt. Oorzaak? *If you pay peanuts, you get monkeys*. Verzekeraars betalen niet voldoende om een goede schadeafhandeling te garanderen. Voor dat bedrag kun je bij wijze van spreken zo nu en dan je auto nog niet starten.

Voorts concludeer ik op basis van mijn bevindingen in de praktijk van alledag dat het zeer slecht gesteld is met de onpartijdigheid van brandonderzoekers, dan wel dat het in het ‘gunstigste’ geval zeer

slecht is gesteld met de deskundigheid van brandonderzoekers. Helaas komt het regelmatig voor dat ik dossiers zie die onder het motto ‘wie betaalt bepaalt’ zijn geschreven, waaronder ook expertiserapporten met (veel) te lage schadevaststellingen. Ook worden onderzocht na het eerste ‘bewijs’ gestaakt en wordt er niet gekeken naar eventuele andere oorzaken van de schade én de toedracht. Uit ondervinding blijkt dat ‘deskundigen’ in de aansprakelijkheidssfeer te vaak partijdege rapportages opstellen. Uit het woordje ‘te’ kan worden afgeleid dat ik van mening ben dat dit een bewuste keuze is, waarbij mijns inziens een financiële afhankelijkheidsrelatie met de opdrachtgever een rol speelt. Hierbij denk ik ook aan de (bindende) adviezen van geschillencommissies waaronder ook het huidige KiFid.

Als oplossing hiervoor moeten wij naar mijn mening heel snel af van het systeem waarin (in eerste instantie) de betalende partij de opdracht voor de schadevaststelling geeft. Ik opteer voor de NBUG-polisvoorwaarden waarbij verzekerde en de verzekeraar in gezamenlijk overleg een expert benoemen of dat ieder zijn eigen expert benoemd. Als belangenbehartiger van verzekerde zie ik hierbij ook een rol voor de tussenpersoon of makelaar. Voor aanvang van hun werkzaamheden benoemen de experts zoals gebruikelijk gezamenlijk een derde expert. Voor kleine zakelijke belangen en particulieren pleit ik voor de gedragsregel dat bij schades van meer dan 15% van het verzekerde bedrag, verzekerde en verzekeraar in gezamenlijk overleg een expert benoemen of dat ieder zijn eigen expert benoemd. Indien een partij een deskundige en/of toedrachtsonderzoeker wil inschakelen dan dient deze partij dit onverwijld aan alle betrokken partijen mede te delen zodat deze partijen ook van het begin af aan in de gelegenheid zijn dit onderzoek te volgen en/of een eigen deskundige in te schakelen. Ik kan mij situaties voorstellen dat de kosten van een door verzekerde ingeschakelde deskundige, door verzekeraar vergoed worden op basis van ongelijk.”

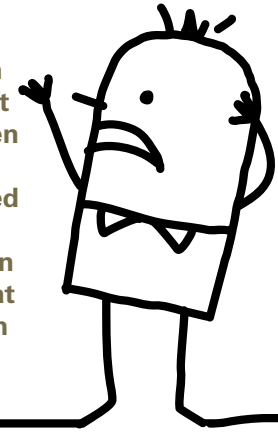
Rembrand Duindam, registerexpert/accountmanager bij RVJ Expertises & Taxaties

“Ik heb in mijn werk als schade expert nog nooit enige druk gevoeld van opdrachtgevers om bij een schade de beschikbare informatie over de toedracht en/of over de omvang in hun voordeel bij te stellen. Hooguit dat men na de eerste terugkoppeling vraagt wat extra alert te kijken naar bepaalde clausules en/of omstandigheden. Maar dat vind ik niet meer dan logisch en dat is onderdeel van ons werk. Hoe andere collega's in de branche daar in voorkomende gevallen mee omgaan daar heb ik onvoldoende zicht op, maar ik neem aan op een integere wijze.

Wij attenderen verzekerde bij schade van enige importantie of als wij bemerken dat de juiste chemie tussen verzekerde en ons ontbreekt en

Univé gaat relatie met Compander verduidelijken

Univé gaat de relatie met Compander voortaan duidelijker benoemen en ook beter vermelden op de websites. De maatregel is het gevolg van een TV-uitzending van Tros Radar. Hiermee geeft de verzekeraar in feite toe dat in het verleden onvoldoende duidelijk is gemaakt aan verzekerden dat expertisebureau Compander onderdeel is van Univé. Op haar eigen website legt de verzekeraar uit waarom het niet aan het bewuste TV-programma wilde meewerken. "Het is goed dat er journalistieke programma's zijn die zaken aan de kaak stellen. Maar de uitzending van Radar over dit onderwerp geeft een gekleurd -en op sommige punten ronduit onjuist beeld- van de werkelijkheid. Radar heeft ons kort voor de uitzending om een reactie gevraagd, maar op dat moment stond de insteek van het programma al vast. Voor ons was er onvoldoende ruimte om een reëel beeld te geven en onze werkwijze goed toe te lichten".



die tot discussie kan leiden, altijd op het recht om een eigen (contra-) expert te benoemen. De bureaukeuze van de contra-expert dient dan bij voorkeur in overleg te gaan met de tussenpersoon en/of makelaar. Uiteraard hebben wij onze persoonlijke voorkeuren, op basis van goede ervaringen, maar wij kunnen verder met iedereen op een goede manier tot een degelijke en deskundige schaderegeling komen."

René van Walsum, claims manager bij Chartis Europe S.A., Netherlands

"Absurd en zelfs schokkend voor de integriteit en onafhankelijkheid van de schade-experts". Dat is de niets aan duidelijkheid te wensen overlatende mening van René van Walsum, *claims manager* bij Chartis Europe S.A. Netherlands. Hij licht toe: "Als verzekeraars daadwerkelijk druk zouden uitoefenen op experts, dan zouden de klachten van verzekerden gigantisch toenemen en experts geen zaken meer met ons willen doen. Bovendien, hoeveel schades worden er jaarlijks geclaimd en bij hoeveel is er discussie? Een uiterst klein percentage", aldus Van Walsum, volgens wie bij veel brandschades bij zijn maatschappij een contra-expert wordt benoemd. "Daarbij speelt mee dat wij als Chartis vrijwel uitsluitend in het industriële segment actief zijn."

Hij is voorts van mening dat contra-expertise vandaag de dag te pas en te onpas wordt ingezet, met name in het particuliere segment. "Het fenomeen contra-expertise is ooit in het leven geroepen als een soort *second opinion*. Nu wordt ook bij relatief simpele en kleine schades van enkele duizenden euro's onderden euro een 'contra' ingeschakeld. Daarmee schiet het zijn doel voorbij."

Olaf ter Braack, manager Merk & Communicatie bij Meeùs

"Wij leggen geen druk leggen op experts om schades af te wijzen. De expert dient objectief de schade vast te stellen en te rapporteren. Wij wikkelen af op basis van deze rapporten. Van enige afspraken is absoluut geen sprake. Wij attenderen relaties bij grotere schades voorts op de mogelijkheid van contra-expertise. Bij kleine schades wijzen wij relaties er niet op, daar dit ons inziens ook niet nodig is. Als wij er relaties bij elke schade hier op moesten wijzen, en relatie zou telkens een contra-expert willen, zou dit gepaard gaan met veel extra tijd, veel extra geld en langere en meer kostbare afwikkeling zonder dat er iets in het resultaat zou veranderen. Wanneer een relatie het niet eens is met de door ons ingeschakelde expert, dan wijzen wij uiteraard wel op de mogelijkheid van een contra-expertise."

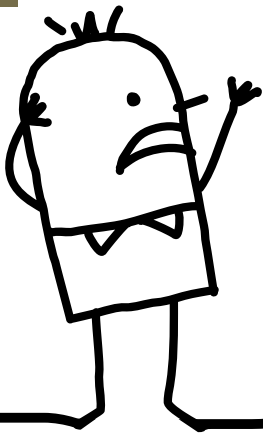
Martijn de Zwart, contra-expert Krantz & Polak Resolve

"Als expert heb ik meer dan 40 jaar ervaring en het grootste gedeelte van die tijd heb ik als maatschappijexpert gewerkt en de laatste jaren ben ik actief als contra-expert. Daarom durf ik te beweren dat er gelukkig veel goed gaat bij het schade vaststellen, maar dat er helaas ook veel verkeerd gaat. Het is natuurlijk volstrekt duidelijk dat het overgrote deel van de door de assuradeuren ingeschakelde experts en onderzoekers partijdig is. Immers zij zijn in loondienst van de verzekeraar of zij werken bij een expertisebureau wat afhankelijk is van opdrachten van assuradeuren!"

Gezien de laatste jaren merken de bureaus, die enkel contra-expertises uitvoeren, een toename van opdrachten. Overduidelijk is dat dit komt door verzekerden die zich onheus behandeld voelen door de expert en/of toedrachtonderzoeker, ingeschakeld door de verzekeraar. Het lijkt er dan ook op dat de laatste jaren het schaderegelingsbeleid aangescherpt is en dat er geprobeerd wordt de schades lager vast te stellen en dat er meer afgewezen wordt. Of dat in opdracht van verzekeraars gebeurd of op eigen initiatief van expertisebureaus is tot nu toe niet achterhaald kunnen worden. In mijn tijd als maatschappijexpert heb ik natuurlijk ook te maken gehad met contra-experts. In die periode heb ik nooit te maken gehad met arbitrages en kwamen we in onderling overleg altijd tot overeenstemming. In de korte periode dat ik nu als contra-expert aan het werk ben, heb ik al meer dan 20 arbitragezaken achter de rug en dat geeft te denken. Ook bij het KIFID heeft men de ervaring dat het aantal klachten schrikbarend toeneemt.

In de dagelijkse praktijk constateer ik een aantal problemen. In de eerste plaats schakelen verzekeraars bij de grotere schades bijna altijd een toedrachtonderzoeker in, die vrijwel altijd afkomstig is van de politie. Een toedrachtonderzoeker is geen schade-expert en zal het helaas, denk ik, ook nooit worden. Verder kan ik mij niet aan de indruk onttrekken dat deze onderzoekers er een soort hobby van maken het onderzoek zodanig in te kleden dat een verzekeraar daarop de schade kan afwijzen. In de door hen uitgebrachte rapporten komen veronderstellingen en ook onjuistheden voor, die een verzekerde dan maar moet zien te weerleggen. Dat houdt meestal in dat een verzekerde de weg naar de rechter moet bewandelen en dat kost heel veel geld en tijd en veel verzekerden kunnen dat niet bekostigen.

Een ander probleem is dat we bij schades zonder toedrachtonderzoek dagelijks constateren dat de expert een oorzaak en gevolg vaststelt zonder daarvan voldoende kennis te hebben. Met als gevolg dat een verzekeraar de schade vervolgens afwijst. Een ander probleem is de omvang. In 70% van de schadegevallen waarbij wij als contra-expert worden ingeschakeld wordt het schadebedrag naar boven bijgesteld.



**“Rapporten van door verzekeraars
ingeschakelde onderzoeksbureaus
variëren van gekleurd tot zeer gekleurd”**

Advocaat mr. Oscar Hammerstein

**“Binnen de verzekeringsbranche weet
iedereen wel hoe het zit, maar niemand
zegt er wat van. Iedereen vindt het
wel goed zo”**

Voormalig schade-expert Gert-Jan Podt.

**“Ik denk niet dat er sprake is van
belangenverstrengeling. In de
gedragscode is alles goed geregeld
op het gebied van integriteit,
professionaliteit en de manier waarop
de schade objectief moet worden
vastgesteld”**

Richard Weurding, directeur Verbond van Verzekeraars

Ik vind dat wanneer je dit soort kritiek uit, je ook met een oplossing moet proberen te komen. In de eerste plaats moeten verzekeraars bij schadevaststellingen en ook bij natuurherstel de verzekerde wijzen op hun recht op een eigen expert. Als een verzekeraar het nodig acht een toedrachtsonderzoek te moeten houden, dan moet zij de verzekerde aanbieden een eigen deskundige in te schakelen en dat uiteraard voor haar rekening. Hierbij moeten beide onderzoekers gelijk optrekken en het onderzoek ook gezamenlijk uitvoeren. Ook moet er een einde komen aan het onrecht dat verzekerden wordt aangedaan doordat de eigen expert niet meer betaalt krijgt dan de door de assuradeur ingeschakelde expert. Tenslotte moeten brancheverenigingen van verzekeringsadviseurs hun leden erop wijzen verzekerden vaker te adviseren een eigen expert in te schakelen, omdat dit nu niet, of bijna niet, gebeurt. In minder dan één procent van de schadegevallen is een assurantieadviseur betrokken bij de daadwerkelijke schaderegeling! Verder wijst niet meer dan 5% van deze assurantieadviseurs op de mogelijkheid van een eigen expert.”

Ewout Irgang, Tweede Kamerlid voor de SP

“Ik wil dat consumenten voortaan het recht krijgen om zelf een bureau aan te wijzen dat zich bezig gaat houden met de vaststelling van opgelopen schade en de afhandeling daarvan. Dan knip je de belangenverstrengeling door die er nu bestaat tussen verzekeraars en onderzoeks- en expertisebureaus. Ik ben voornemens hierover vragen te gaan stellen aan de minister van Financiën. Maar ik ben er niet gerust op dat de minister dan ook snel in actie komt. Dus waar ik ook naar wil kijken, is om zelf een voorstel tot wetwijziging te doen, zodat de consument zelf het schadebureau kan aanwijzen en expertisebureaus en verzekeraars in de verzekeringspraktijk schering en inslag zou zijn.”

Minister De Jager (Financiën) in antwoord op Kamervragen

“Op basis van gegevens van Kifid en de Consumentenbond heb ik tot nu toe niet de indruk dat er sprake is van een trend dat verzekeraars op grote schaal proberen om niet uit te keren bij schades door eigen onderzoeksbureaus in te schakelen. Op internetfora circuleren wel meerdere klachten over de afhandeling van schades. Onduidelijk is echter in hoeverre deze klachten specifiek betrekking hebben op de inschakeling van onderzoeksbureaus door verzekeraars bij het afhandelen van schade. De komende weken zal ik dit verder onderzoeken. Voorts ben ik in principe er niet op tegen dat een verzekeraar de schadeafhandeling in eigen beheer wil uitvoeren, maar dan moet wel duidelijk aan de klant worden gecommuniceerd welk belang het schadebureau vertegenwoordigt, zodat deze een correcte indruk heeft van de ‘onafhankelijkheid’ van het onderzoeksbureau. Het

Verbond van Verzekeraars heeft aangegeven in de komende periode de gedragscodes op dit punt nader te bestuderen en daar waar nodig aan te passen en mij daarvan op de hoogte te houden. Het is ook van belang dat consumenten met een klacht duidelijk worden gewezen op de mogelijkheden de klacht voor te leggen aan het Kifid. Ik zal de verzekeraars daar ook op aanspreken. Ik vind het voorts belangrijk dat verzekeraars klanten wijzen op de mogelijkheid om een eigen schade-expert in te schakelen. Ook hierop zal ik de komende weken in gesprek gaan met het Verbond.” <

Verzekerden worden (on)voldoende op recht eigen expert!?

Worden verzekerden in voldoende mate door vertegenwoordigers van de verzekeringsbranche – intermediair, verzekeraars, volmachtbedrijven en experts – gewezen op hun recht om bij schade een eigen expert in te schakelen op kosten van de verzekeraar? De meningen van de ruim 4.500 ontvangers van de ‘Schade’-nieuwsbrief hieromtrent zijn verdeeld. Bijna twee van de vijf (38%) van de respondenten vindt dat gedupeerden bij schade voldoende op hun recht worden gewezen; 29% vindt dat in onvoldoende mate het geval. Voorts is 31% het gedeeltelijk eens/oneens met de stelling dat de verzekeringsbranche verzekerden onvoldoende wijst op het recht op een contra-expert. De resterende twee procent geeft aan het antwoord hierop niet te weten c.q. hieromtrent geen mening te hebben.

Indien verzekerden bij schade daadwerkelijk onvoldoende worden geïnformeerd over hun recht een ‘contra’ in te schakelen, welke beweegredenen liggen hieraan dan ten grondslag bij de diverse betrokken partijen, was een andere vraag. Van de respondenten is 39% van mening dat verzekeraars/volmachtbedrijven verzekerden hierop niet wijzen vanwege een grotere kans op vertraging in de schadeafwikkeling; 34% noemt extra expertisekosten en 27% een grotere kans op (meer) schadevergoeding. Ook bij makelaars/assurantieadviseurs ligt volgens de meeste reflectanten – 45% – hieraan een grotere kans op vertraging in de schadeafwikkeling ten grondslag. Volgens een kwart wordt dit beleid ingegeven door het idee dat zij hierdoor meer werk te doen krijgen zonder dat daar extra inkomsten tegenover staan en 18% wijst op de onbekendheid met de mogelijkheid dat verzekerden bij schade kosteloos een contra-expert kunnen inschakelen. Volgens één op de negen (11%) speelt een rol de grotere kans op beëindiging van het agentschap door de verzekeraar vanwege een (te) hoog schadepercentage.

Ook werd gevraagd wat de beweegredenen voor experts zouden kunnen zijn om een gedupeerde verzekerde niet te wijzen op een ‘contra’. Volgens de meeste respondenten (54%) wordt dit ook bij experts ingegeven door een grotere kans op vertraging in de schadeafwikkeling. Een grotere kans op (meer) professioneel tegengas wordt door 19% als voornaamste reden aangevoerd, meer werk door discussie met de ‘contra’ door 15% en het beleid van de opdrachtgever c.q. vrees voor minder opdrachten in toekomst door 12%.