

# Zembla brandt verzekeraars af

**“Natuurlijk zijn verzekeraars niet te vertrouwen. U leest toch iedere dag de krant, het verhaal van de woekerpolis-sen? Hebben die verzekeraars het recht om te denken dat de verzekerde denkt dat zij te goeder trouw zijn?” Met deze uitspraak van contra-expert Anton Coolen opende Zembla afgelopen zondag haar uitzending ‘Verzekerd van ellende’ en dat zette de toon.**

In de uitzending werden drie zaken belicht waarbij de kijker onmiskenbaar moest concluderen ‘ik zou niet graag in hun schoenen staan’. De handelwijze van de verzekeraars en de experts in deze zaken zijn ook zeker niet een visitekaartje voor de branche te noemen. Jarenlang slepende juridische conflicten, torenhoge advocaatkosten waarmee verzekerden blijven zitten, machtsmisbruik door de verzekeraar en diens expert, belangenverstrengeling doordat verzekeraars eigendom zijn van de expertisebureaus, dit alles passeert de revue. Conclusie: dit mag niet, kan niet en moet zo snel mogelijk gestopt worden.

Het probleem bij dit soort uitzendingen is het beeld dat de makers aan hun kijkers willen overbrengen. Zo weet de kijker bijvoorbeeld in de besproken AOV-zaak niet of de juridische strijd gaat om de hoogte van de uitkering of, zoals gesuggereerd, omdat de verzekeraar sowieso niet wil uitkeren. Aan de andere kant houdt de maatschappij in kwestie zelf de schijn volledig tegen zich door niet op de zaak te willen reageren. Ook al ligt een zaak bij de rechter, duidelijkheid scheppen kan altijd. Er wordt met geen woord gerept over de Ombudsman en het KiFiD, terwijl deze instanties in het leven zijn geroepen om verzekerden in dit soort situaties te helpen. Het programma heeft wel de gebruikelijke stof doen opwaaien, binnen en buiten de branche.

## Nieuwe wetgeving

CDA-Tweede Kamerlid Elly Blanksma reageert de volgende dag in het programma Goedemorgen Nederland. Ze is verbijsterd: “De uitzending heeft mijn ogen nog verder geopend. Het is beschamend, ik ben echt geschrokken.” Zij zal naar aanleiding van de uitzending vragen stellen aan minister Bos van Financiën. Ook wil zij laten onderzoeken of in Nederland een vergelijkbare wetgeving als in de Verenigde Staten kan



CDA-Tweede Kamerlid Elly Blanksma

worden ingevoerd. Dan kunnen verzekeraars die een zaak moedwillig traineren, hiervoor beboet worden. Maar eerst wil het Kamerlid dat alle betrokken partijen om tafel gaan zitten om te beoordelen hoe groot de problemen nu werkelijk zijn en of hiervoor een gezamenlijke oplossing te vinden is. “De huidige wetgeving regelt dat een verzekerde voldoende beschermd wordt en niet de dupe mag worden van zaken zoals die in het programma naar voren zijn gekomen. De verzekerde moet als slachtoffer worden gezien en niet als dader. Als hiervoor een nieuwe wet nodig is om dit beter te regelen, dan komt er een nieuwe wet.”

## Ministerie had vertrouwen

Gerard Böttcher, voorzitter Nederlands Instituut Van Register Experts (NIVRE), onderschrijft het algemene beeld dat verzekeraars een slechte reputatie hebben. De aantijgingen in Zembla kwalificeert hij als kwalijk, daarbij verwijzend naar de gedragscode van het NIVRE, waarin de onafhankelijkheid van de aangesloten bureaus wordt gegarandeerd. In Zembla werd Antoon Coolen opgevoerd, van contra-expertisebedrijf en NIVRE-lid Coolen Expertise. Böttcher acht het in diens belang als contra-expert dat schadeverzekeraars in een slecht daglicht worden gesteld. Dat doel is in ieder geval bereikt. Böttcher was ten tijde van de Wft-invoering overigens verbaasd dat de experts binnen de wet niet als aparte beroepsgroep werden gezien. Toen hij daarnaar informeerde bij het ministerie van Financiën kreeg hij te horen dat er op bestuurlijk niveau geen zorgen waren over de handelwijze van experts. Daarmee was er geen reden om voor deze doelgroep apart iets te regelen binnen de Wft. Blanksma heeft haar eerste troef al meteen in handen.

## Verzekeraar wil tevreden klanten

In een reactie verwijst het Verbond van Verzekeraars naar een onderzoek waaruit blijkt dat schadeverzekeraars goed scoren bij schadeafhandeling. Daarnaast stelt men dat het bestaansrecht van verzekeraars juist het uitkeren van schade is. Een slechte of onjuiste afhandeling van schades zou klanten kosten, en dat terwijl verzekeraars volgens het Verbond gebaat zijn bij tevreden klanten. “Een verzekeraar moet wel gedegen onderzoek kunnen doen naar schademeldingen. Ook in het belang van de klant is het niet wenselijk meer uit te keren dan de werkelijk geleden schade. Dit om de premies laag te houden.”

Tot slot stelt de koepelorganisatie van verzekeraars dat het imago van een verzekeraar er niet beter op wordt als hij met een ondermaatse claimbehandeling in de media komt. Dat maakte Zembla afgelopen zondag wel duidelijk. Want ook al gaat het merendeel goed, je wordt uiteindelijk afgerekend op de slechte zaken en niet op de goede. Blanksma kan in ieder geval vanuit het Verbond rekenen op steun om gezamenlijk de problematiek te onderzoeken en waar nodig een oplossing te creëren. ■

Alex Klein