

Bad faith

20-02-2009 • 4 reacties

Auteur

[Henri Drost](#)

En daar was weer een aanval op het toch al broze imago van de verzekeringsbedrijfstak. Dit keer trok tv-programma Zembla van leer. Onder de titel 'Verzekerd van ellende' werd het beeld geschetst dat verzekeraars op grote schaal ongeoorloofde middelen in de strijd gooien om zo min mogelijk schadeclaims te hoeven toekennen en dat de expertisewereld danst naar de pijpen van die verzekeraars. Contra-expert Anton Coolen deed, reclamemakend voor zichzelf, een duit in het zakje met de onliner "Natuurlijk zijn verzekeraars niet te vertrouwen!"

Andersom vertrouwen verzekeraars hun klanten niet. Dat blijkt wel uit het feit dat er een heus 'deltaplan' is opgesteld om fraude aan te pakken. Een nogal grote term voor een probleem dat op jaarbasis in euro's uitgedrukt € 900 mln zou omvatten. Zou, want een deugdelijke, controleerbare onderbouwing van die aanname ontbreekt.

In reactie op Zembla roepen verzekeraars en experts om het hardst dat de overgrote meerderheid van schadeclaims naar eer en geweten en voortvarend wordt afgehandeld. Dat er incidenteel iets misgaat, toonde Zembla maar weer eens aan. Hoe omvangrijk die incidenten in totaal zijn, is net zo ongewis als de schaal waarop wordt gefraudeerd. Het onderwerp verdient in elk geval aandacht.

Het siert het Verbond van Verzekeraars dat er snel te realiseren verbeterpunten zijn benoemd. Wijs klanten nadrukkelijk op de mogelijkheid van contra-expertise en vermeld banden tussen expertisebureaus en verzekeraars expliciet. Transparantie op dit punt is hier net zo van belang als bij assurantiekantoren die eigendom zijn van verzekeraars. Van een financieel advies mag evenveel objectiviteit worden gevraagd als van een schadevaststelling.

Blijft staan dat de positie van verzekerden in geval van een geschil bijzonder zwak is ten opzichte van die van verzekeraars. Het is niet moeilijk te voorspellen dat de kracht van de publieke opinie en de politieke belangstelling voor dit onderwerp ervoor zullen zorgen dat die positie sterker wordt. Gehoopt moet worden dat dit ertoe zal leiden dat niet alleen polishouders zwaar beboet worden bij aantoonbaar frauduleus gedrag, maar dat ook verzekeraars financieel worden geraakt als zij een schadeafhandeling trageren of op oneigenlijke gronden achterwege laten. Gevreesd moet worden dat verzekerden, gesteund door juristen, in dit zogeheten 'bad faith-systeem' doorslaan en de claims Amerikaanser maken dan menigeen wenselijk acht.

Een fundamentele omslag in de houding van verzekeraars zou dat tij kunnen keren. Zij zullen in hun klantbenadering moeten uitgaan van vertrouwen. Schade moet niet worden gezien als vervelend en als een aanslag op het rendement. Het is juist hét moment om het verzekeringsproduct tastbaar te maken voor de klant. Een betere remedie tegen de voortdurende imagoschade is er niet.

Column Henri Drost
Bad Faith
Assurantie Magazine 20 februari 2009
Coolen Expertise contra-expertise