

Liever harde euro's

Schadeherstel
Natura
Inboedel
Opstal

Naturaherstel van opstal en inboedel komt maar moeizaam van de grond

Brand-, inbraak- of waterschade aan de woning of inboedel. Vrijwel alle verzekeraars bieden aan dit soort schade in natura te laten herstellen. Sterker: ze hebben daar zelf een voorkeur voor. Toch is er nog maar mondjesmaat belangstelling voor en kiezen verzekerden nog steeds liever voor een geldbedrag.

Door Gitte Jansen-Nieudorp

AM inventariseerde bij verzekeraars de stand van zaken van naturaherstel. In tegenstelling tot de enorme populariteit onder verzekerden voor naturaherstel bij auto(ruit)schade, blijkt het naturaherstel van opstal en inboedelschade in Nederland maar mondjesmaat van de grond te komen. Enigszins verbazingwekkend is

dit wel. In andere Europese landen is naturaherstel wel heel gebruikelijk. Aan de verzekeraars zal het niet liggen. Die bieden het wel aan, maar verzekerden zijn nog niet echt geïnteresseerd.

Prikkel of plicht

"Klanten zijn lang niet altijd op de hoogte van de mogelijkheid om voor natura-

klaart De Goudse het verschil op dit vlak met het buitenland.

Generali vermoedt dat het mede te maken heeft met het ontbreken van een financiële prikkel. "Bij gestuurde auto(ruit)schades wordt in geval van herstel geen eigen risico in rekening gebracht. Inboedelverzekeringen kennen nauwelijks eigen risico's. Daarnaast

'Dat verzekeraars de kosten beter kunnen sturen, is mooi maar geen hoofddoel'

herstel te kiezen. Dit heeft tot gevolg dat schades soms al hersteld zijn, voordat verzekerden ze bij ons melden. Daarnaast is de zelfwerkzaamheid in Nederland zeer groot. Dit is de reden dat de verzekerde vaak voor geld kiest", ver-

houdt de Nederlandse consument van vrijheid tot beslissen. Ze willen zelf graag bepalen waar ze een bepaald object aanschaffen. Dit is geen argument als het gaat om autoruiten. En, niet onbelangrijk, in andere landen is in polisvoor-

De verzekerde die kiest voor geld, is vaak een doe-het-zelver.



dan een 'mannetje'

waarden vaak de verplichting opgenomen om bij schade vervanging van de beschadigde of ontvreemde zaken te laten organiseren door de verzekeraar. In de voorwaarden van Nederlandse verzekeraars kom je een dergelijke verplichting zelden of nooit tegen", licht Ron Kuilman, manager backoffice schade bij Generali toe.

Minder geregeld

Ondanks de nog matig geïnteresseerde klant heeft naturaherstel wel duidelijk de voorkeur van verzekeraars. Delta Lloyd Groep laat weten: "Wij proberen onze klanten de voordelen van Direct Schade Herstel duidelijk uit te leggen zodat ze hiervoor kiezen. Naturaherstel heeft als voordeel dat het enerzijds het administratieve schadebehandelingsproces vereenvoudigt en verkort en daarnaast biedt het gemak voor de klant. Wij werken met een ketenregisseur en diens netwerk van herstellende met wie afspraken zijn gemaakt."

Nationale-Nederlanden verwoordt het als volgt: "Gebruik van DirectHerstel heeft de voorkeur. Het is goed voor de klant (klanttevredenheid), grip op het herstel en op de schadelast. Vooral bij kleinere, complexere schades neemt het de klant veel geregeld uit handen."

En zo kijken bijna alle verzekeraars er eigenlijk tegenaan. Al zijn ze bij Generali beduidend minder dwingend. "In beginsel krijgt de verzekerde een bedrag uitgekeerd. We bieden echter wel beide varianten. De voorkeur van de klant bepaalt wat gaat gebeuren. Wij prefereren herstel in natura. De klanttevredenheid is goed. En het levert in de regel minder werk aan onze kant op", aldus Kuilman van Generali.



'De klant bepaalt wat er gebeurt, maar wij zien 't liefst herstel in natura'

Ontzorgen

Gemak voor de klant is dus een belangrijk argument bij verzekeraars. Daarom is deze dienstverlening ooit van de grond gekomen, stellen zij. "Wij bieden al jaren naturaherstel aan", meldt Achmea (ook namens Interpolis). "Achmea heeft hier destijds voor gekozen om het voor een verzekerde met schade zo gemakkelijk mogelijk te maken. Ontzorgen is onze basishouding."

Bij ASR vertelt de woordvoerder min of meer hetzelfde verhaal. "Sinds 1997 heeft ASR een Schadeservice in Natura. Voor die tijd werd er wel al regelmatig een bedrijf ingeschakeld voor met name schroeschades aan bankstellen en vloerbedekking. Vanaf 1997 is het aantal herstellende binnen het netwerk van ASR aanzienlijk gestegen. Wij hebben ervoor gekozen om naturaherstel aan te bieden, omdat we van mening zijn dat dit een

service voor onze klanten is met een grote toegevoegde waarde."

En ook bij Delta Lloyd gaat het om een betere service voor de klant. "Binnen de groep wordt sinds april 2008 met Direct Schade Herstel gewerkt. Hiervoor is gekozen om de klant optimaal van dienst te kunnen zijn."

Behalve materiaal krijgt de verzekerde vaak ook zijn uren vergoed.

Kosten beheersen

Bijkomend voordeel voor verzekeraars is dat met naturaherstel de kosten beter beheersbaar zijn. Gaat het dan echt om klantbelang of speelt eigen belang een doorslaggevende rol?

"Schadeherstel in natura is echt voor de klant geïntroduceerd, vanuit de aanname dat de klant gemak zoekt als hij/zij schade heeft geleden", reageert Kuilman van





Verzekeren weten niet altijd dat ze kunnen kiezen voor een 'mannelijke'.

→ Generali. "Daarvan ben ik overtuigd. Dat het mes aan twee kanten kan snijden en verzekeraars de kosten beter kunnen sturen, is mooi maar geen hoofddoel. Een betere grip op de schadelast is overigens ook in het belang van de klant. De hoog-

te van premies wordt mede bepaald door de omvang van de schadelast. Schadeherstel in natura levert een tevreden klant op, waarvoor de aangeboden dienst toegevoegde waarde heeft."

Samenwerken

Waar verzekeraars veelal op eigen houtje zijn gestart met het lanceren van naturaherstel, zijn ze uiteindelijk toch gaan samenwerken. Zo is er het digitale IT-platform Herstel Verzekerd om transacties tussen verzekeraar en herstelbedrijf soepel te laten verlopen. Herstel Verzekerd is een initiatief van Aegon, ASR en NN. Later zijn Reaal, De Goudse en De Zeeuwse toegetreden. Ook intermediairbedrijven, die hiervoor bevoegdheid van verzekeraars hebben gekregen, en gevolmachtigden kunnen gebruik maken van het platform. De verzekeraars hebben via Herstel Verzekerd ieder voor zich contracten gesloten met gecertificeerde, landelijk werkende herstelbedrijven.

Diverse verzekeraars, onder wie Generali, werken met Uniglas. Delta Lloyd maakt gebruik van het netwerk van CED Nomex. En voor opstalschades is Direct Herstel de schadepartner van veel verzekeraars. Het Achmea-concern werkt met het com-

[A D V E R T E N T I E]

nedasco
verzekeringen

1 + 1 = 3

Gemakkelijk en **eenvoudig** toegang tot de beste schadeverzekeringen. U als intermediair kunt deze via ons extranet vergelijken, afsluiten en administreren.

Zo werkt **Nedasco**.

www.nedasco.nl

Munters – Response, Reassurance and Results

BRAND- EN WATERSCHADE
24-uur alarmnummer – ontvochtigen – gespecialiseerd schoonmaken – mechanisch reconditioneren – elektronisch reconditioneren – data recovery – ontgeuren – rampen herstel plan

LEKDETECTIE & THERMOGRAFIE
Opsporen van verborgen lekkages in koud- en warmwaterleidingen, verwarming-, sprinkler-, afvoer-, riolerings- en waterdichte leidingen

BOUW / INDUSTRIE
Verhuur van droog-, koel-, ventilatie- en verwarmingapparatuur – drogen/verwarmen van bouwwerken – beton drogen – vochtmeting – oppervlakte corrosiebescherming bij straal- en schilderwerk – luchtconditie reguleren t.b.v. coating – drogen pijpleidingen, warmtewisselaars en tanks – tijdelijke ontvochtiging en reguleren van productie-/conserverings-processen

Munters Nederland
J. Keplerweg 4,
2408 AC Alphen aan den Rijn
Postbus 655,
2400 AR Alphen aan den Rijn
Tel. 0172 – 421 600
Fax 0172 – 420 367
www.munters.nl

Alarmnummer 0800 – munters of 0800 – 6868377

Vestigingen:
Alphen aan den Rijn, Amersfoort, Amsterdam, Arnhem/Nijmegen, Bergen op Zoom/Halsteren, Groningen, Heerenvveen, Hoorn, Kerkrade, Oldenzaal, Rotterdam, Terneuzen, Veldhoven, Zwolle

municatieplatform Dispatch. "Wij hebben voor het melden en behandelen van schades (inclusief het organiseren van expertises en naturaherstel) het Achmea Claims Center. Dat werkt op basis van partnership met geselecteerde toonaangevende netwerkbedrijven en expertisebureaus samen", aldus Achmea.

Groeiend aandeel

De verzekerden die kiezen voor naturaherstel zijn daar vrijwel zonder uitzondering zeer positief over. Deze dienstverlening krijgt een hoge klantwaarderingsscore. Desondanks loopt het bij de meeste verzekeraars nog geen storm. De ene maatschappij is daarover positiever dan de ander. Achmea zegt afgelopen jaar vele tienduizenden schades in natura te hebben geregeld. "De laatste vijf jaar zien wij elk jaar weer een stijgende vraag." NN laat weten dat de hoeveelheid opdrachten gering stijgt. "In 2008 werden via HerstelVerzekerd 15.199 herstelopdrachten uitgevoerd. In 2009 steeg dit aantal naar 18.109", aldus NN. Voor dit jaar ligt de doelstelling op 21.000 opdrachten.

Delta Lloyd meent dat na ruim twee jaar een stabiele balans is bereikt. "Gemiddeld wordt een kwart van de claims die daarvoor in aanmerking komen, via naturaherstel geregeld." Bij ASR vindt momenteel 10% van alle schades herstel in natura plaats. ASR wijst erop dat niet alle schades voor naturaherstel in aanmerking komen. "Denk aan diefstal-schades en schades waarbij delen van de inboedel geheel verloren zijn gegaan." Verder noemt ASR het voorbeeld van schade aan ruiten van het woonhuis. "Slechts een klein percentage van alle ruitschades komt terecht bij de glaszetters in ons netwerk. De klant gaat al snel naar een lokaal glasbedrijf, schiet de kosten voor en declareert die reke-

ning vervolgens bij de maatschappij." Volgens ASR is de Nederlander nu eenmaal een doe-het-zelver. "De klant krijgt behalve de materialen immers ook zijn tijd vergoed." De Goudse ziet echter wel een tendens dat de Nederlander steeds minder tijd heeft voor klussen en daarom meer kiest voor het aanbod van naturaherstel. "Maar het aandeel naturaherstel in het totaal van schade-uitkeringen is nog zeer gering."

Nieuwe initiatieven

Ondanks de sterke voorkeur van verzekeraars voor naturaherstel en de positieve klantreacties zijn er weinig opvallende ontwikkelingen in naturaherstel of initiatieven om naturaherstel beter onder de aandacht van verzekerden te brengen. Een aantal maatschappijen meldt de dienstverlening het afgelopen jaar te heb-

ben uitgebreid met lekdetectie. Uit concurrentieoverweging willen ze echter geen informatie geven over productontwikkeling. De verzekeraars lijken de aandacht veeleer te richten op het verder fijnslijpen van het huidige netwerk, het verkorten van doorlooptijden en het waarborgen van kwaliteit.

"Uit onze ervaring blijkt dat je naturaherstel het beste onder de aandacht kunt brengen op het moment dat de schade gemeld wordt, want dan is het actueel", aldus Delta Lloyd. De Goudse doet dat ook via een schadedesk. De bereikbaarheid daarvan is vergroot door het opzetten van een 24-uurservice. De Goudse wil herstel in natura ook op andere manieren stimuleren. "Gedacht wordt aan financiële prikkels, in combinatie met voorlichting voor volmachtpartijen en het intermediair."

De verzekerden die kiezen voor naturaherstel zijn daar zeer positief over.



Reisverzekeraars bieden ook schadeherstel in natura aan

Bij reisverzekeringen is het eigenlijk vanzelfsprekend dat de kosten van hulpverlening en medische zorg buiten de verzekerde om rechtstreeks wordt verrekend. Bij bagageschade kon de verzekerde tot vorig jaar april altijd op een financiële vergoeding rekenen. Europeesche biedt sinds kort bij bagageschade echter ook vervangende producten aan. Deze service is van de grond gekomen in samenwerking met Scalepoint. Verze-

kerden kunnen in een webcatalogus een vervangend product naar keuze uitzoeken. "Bij bagageschade kiest de meerderheid momenteel toch voor geld", constateert Europeesche. "Vooral nieuwsgierige internetgebruikers kijken graag in de catalogus rond."

Volgens Michel Schöppgens, eigenaar van Scalepoint, draait de service van zijn bedrijf al jaren succesvol in het buitenland. "Maar hier komt het voor-

alsnog moeilijk van de grond. Europeesche is nu hard bezig hier meer rechtvaardigheid aan te geven."

Via Interpolis verhelpt Scalepoint zo'n 20.000 tot 25.000 claims per jaar. "Interpolis is de benchmark als het gaat om schadeafhandeling. Zij hebben de schadeafhandeling centraal in hun commerciële uitingen opgenomen. Het is voor veel verzekeraars de uitdaging om Interpolis op dit vlak te evenaren."