

Vanuit de klant redeneren en niet vanuit het verzekeringsproduct

Hij is geel, drie meter breed en veertien meter lang. Hij is circa twee meter hoog en als je de bovenbouw meetelt, ruim drie meter. Hij weegt 18.000 kilo en 'leeft' op het land en in het water in de Wilpse Kleipolder. Er kunnen elf mensen op zijn rug, plus nog wat melktanks. Rara, wat is het? En hoe verzekert je het?

De Wilpse Kleipolder bij Deventer is een overloopgebied van de IJssel dat onder water wordt gezet als het rivierwater benedenstrooms te hoog dreigt te komen. De boerderijen liggen er op terpen. Bij de overstrooming in 1996 haalden militairen met kleine bootjes met daarop melktanks de melk op bij de boeren. "Een hoop gedoe dat veel tijd en geld kostte", blikt bewoner Wim Oostewechel terug.

Weggelachen

Bewoners, Rijkswaterstaat, gemeenten en de provincie staken naderhand de koppen bij elkaar om een beter alternatief te vinden. Oostewechel: "Iemand opperde quasi grappig 'laten we een amfibievoertuig aanschaffen'." Aanvankelijk werd het idee weggelachen, maar niet veel later werd er een stichting opgericht. Met financiële steun 'uit diverse potjes' werd in 2006 een amfibievoertuig aangeschaft. De polderbewoners betalen een jaarlijkse, kleine bijdrage om in onderhoud en brandstof te voorzien. De rest komt van sponsors, zoals Bredevoort Aggregaten. Oostewechel is bestuurslid van de stichting en de chauffeur van het voertuig.



Pendeldienst

Het amfibievoertuig moet bij hoog water een pendeldienst onderhouden, onder meer voor het afvoeren van de melk en het vervoer van kinderen naar en van school. "We kunnen elf man meenemen, plus de bemanning. We rijden er mee over smalle polderweggetjes richting het water. Iedereen moet een zwemvest aan en bij slecht weer varen we niet uit. Maar we wilden ook de rivier op, wilden meer ruimte om te oefenen." Probleem was wel dat de verzekering die was afgesloten geen dekking gaf voor het gebruik op stromend water.

Extra bijzonder

Oostewechel: "Ik ben gaan zoeken naar een andere verzekeraar, gewoon via internet. Ik kwam uit bij Bokhorst Verzekeringen dat gespecialiseerd is in bijzondere risico's. De verzekering is vervolgens wat mij betreft vrij eenvoudig tot stand gekomen." Marnix Bokhorst van Bokhorst Verzekeringen: "We hebben al veel vreemde voertuigen verzekerd, maar deze is toch wel extra bijzonder." Bokhorst verzamelde alle details, zoals gewicht, afmetingen, type, oorsprong over het amfibievoertuig en bracht het gebruik in kaart. "Wie rijdt en vaart ermee, hoe vaak, waar? Omdat we meer bijzondere voertuigen doen, kan je ook benchmarken. Dat levert een totaalplaatje op, inclusief de mogelijke risico's. Vervolgens kijk je waar je die kunt verzekeren."

Oplossing bedenken

De Vereende bleek de enige die de specifieke vraag kon oppakken. Herman Keijzer, acceptant bij de Vereende: "Wij kijken nergens meer vreemd van op. Maar een amfibievoertuig is er toch wel één van de buitencategorie. Is het een motorvoertuig? Ja,

maar het is ook een vaartuig. En in motorvoertuigen zijn we specialist, maar in vaartuigen doen we niets. Dus vanuit een product geredeneerd, past het niet. Dan moet je verder kijken; over welke risico's hebben we het? En kunnen we daar vervolgens iets bij maken, een oplossing bedenken? En hoe belangrijk is dat? Kan het ook elders verzekerd worden? Wat is het maatschappelijk belang? Een andere vraag was: past dit binnen onze herverzekeringsconstructie? Het antwoord was nee. Dus was er extra overleg nodig met die partijen."

Uitdagen

De tussenpersoon speelt een belangrijke rol in het geheel, zegt Keijzer. "Hij daagt ons uit om zo'n goed mogelijke oplossing te vinden voor de klant. Dat is een samenspel tussen de klant,

tussenpersoon en de acceptant. Wat kan er wel en wat niet? Marnix is een tussenpersoon die weet wat wij nodig hebben en hij doet zijn huiswerk. Hierdoor kunnen wij het risico goed inschatten en kan dit ook invloed hebben op de premiestelling. In dit geval was er sprake van een stichting met een maatschappelijk belang. Dat is een ander verhaal dan een evenementenbureau dat bewust de risico's opzoekt met 'spannende dingen'."

Bokhorst: "Het leuke van zakendoen met de Vereende is dat de wil er aanwezig is om de verzekering tot stand te brengen en dat ze moeite doen om een oplossing te vinden. En dat is weer leuk voor ons als intermediair, richting onze klant." Oostewechel is tevreden. De stichting heeft een betere dekking en mag varen op de rivier. "Elke tweede dinsdag van de maand oefenen we nu met vrijwilligers met het voertuig op de IJssel. Je moet het ding wel in beweging houden."

De Vereende ■

