

NIEUWE RISICO'S: ALS ER ÉÉN VERZEKERAAR IS DIE WEET HOE JE DAARMEE MOET OMGAAN, IS HET DE VEREENDE WEL. "ONZE MISSIE IS OPLOSSINGEN BIEDEN VOOR MAATSCHAPPELIJKE ISSUES IN DE SCHADEVERZEKERINGSBRANCHE", ZEGT MANAGER MARKETING EN ACCEPTATIE BERT SONNEVELD. "EN ZO'N ISSUE IS ER BIJVOORBEELD ALS ER NIEUWE RISICO'S OPKOMEN. MAAR DAARNAAST ZIJN WIJ ER VOOR ALLE ANDERE ZAKEN DIE NIET OP EEN 'GEWONE' MANIER VERZEKERD KUNNEN WORDEN."

de Vereende /

# Nieuw risico pas onverzekerbaar als wij nee zeggen

TEKST DE VEREENDE

**O**nverzekerbaarheid tegengaan doet de Vereende geregeld. Sonneveld geeft een voorbeeld: "Wij hebben recentelijk een oplossing geboden voor Oekraïners met een autoverzekering die alleen geldig is in Oekraïne in de vorm van een Korte Termijn Verzekering. Die biedt een WA-dekking voor maximaal drie maanden die verlengd kan worden als de oorlog in Oekraïne langer duurt."

## **BETER VERZEKERBAAR MAKEN**

De Vereende heeft zich daarnaast als vangnetverzekeraar ook ingespannen om taxi's beter verzekerbaar te maken. "Daarvoor hebben we de RijBeterBox ontwikkeld, waarmee taxichauffeurs hun rijgedrag inzichtelijk kunnen maken en kunnen verbeteren. Zo kunnen ze aantonen dat ze goede risico's zijn en weer aantrekkelijker worden voor reguliere verzekeraars", legt senior acceptant Eddy

van Zweeden uit. De Vereende biedt ook de helpende hand aan mensen die in de schuldhulpverlening zitten, vult Sonneveld aan. "Mensen die aan zo'n traject beginnen, moeten altijd een AVP en een inboedelverzekering hebben. Wij bieden aan klanten van leden van de NVVK en bewindvoerdersvereniging NBPB korting zodat mensen daarin geen belemmeringen ondervinden."

## **AMBACHTELIJK ACCEPTEREN**

De Vereende krijgt daarnaast regelmatig te maken met nieuwe risico's, zoals recentelijk de *light electric vehicles* (LEV's), waar een verzekeringsoplossing voor is geboden. Hoe bepaalt de Vereende welke premie er tegenover verzekering van zo'n nieuw fenomeen moet worden betaald? Dat is vooral door ambachtelijk accepteren, zegt Van Zweeden. "We kijken als eerste of er elders in de markt echt geen oplossing voor is. Is er geen oplossing in

de markt, dan pakken we het graag op. We proberen het risico te vergelijken met andere risico's. Bij die LEV's kijken we dus of het meer op een brommer, scooter of auto lijkt. Aan de hand daarvan maken we een inschatting. En dat is het ouderwetse ambachtelijke accepteren: kijken naar de kans op schade en de potentiële impact die een schade kan hebben. Als je dat vermenigvuldigt, maak je een inschatting en dan is het simpelweg: laten we het maar proberen."

Dezelfde methode is gevolgd bij de introductie van de deelscooters. "Toen hebben we ook een bepaalde premie vastgesteld en zo zijn we gaan verzekeren. Na verloop van tijd waren er een aantal schadegevallen geweest en toen was er een reguliere verzekeraar die op basis van die statistieken de risico's wel wilde overnemen."

Het gaat niet altijd zoals verwacht, zegt Van Zweeden. "Soms start je met

een premie die achteraf te laag blijkt. Dan moeten we via de adviseurs met de klant om tafel. Omdat het bij verzekeren om jaarcontracten gaat, dus we kunnen elk jaar de voorwaarden bijstellen. Die ervaringen neem je mee naar een ander bedrijf dat met een soortgelijk risico komt. En dan kan het best zijn dat dat bedrijf het juist beter doet. Dan zoeken we uit waarom dat is en wat voor beleid er wordt gevoerd. Is het bijvoorbeeld een autoverhuurbedrijf, dan kijken we welke voorwaarden er gelden. Hoe belangrijk zijn voor hen aspecten als rijervaring of leeftijd? Daar leren wij weer van. Zo bouwen we door de jaren heen veel ervaring op die we kunnen gebruiken voor nieuwe klanten.”

### ROL ADVISEURS

De adviseur speelt bij het accepteren van een nieuw of bijzonder risico een belangrijke rol, geeft Van Zweeden aan: “We werken samen met een breed scala aan adviseurs. Zij zijn onze ogen en oren bij de klant. Veel adviseurs komen naar ons als ze niet weten wat ze met een risico aan moeten. Wij kunnen dan – als dat het geval is – aangeven dat een andere partij er een oplossing voor heeft. Dan kunnen wij de adviseur doorverwijzen. Wij zijn er immers voor risico’s niet of lastig door reguliere verzekeraars verzekerd worden.”



*Bert Sonneveld: ‘Helpen voorkomen van onverzekerbaarheid.’*

Kan het risico nergens anders verzekerd worden, dat kan de adviseur helpen om het risico in te schatten. “Die kent de klant immers het beste. Bij een nieuwe aanvraag is het dan veel schakelen met elkaar, waarbij veel informatie wordt gevraagd.” Er is vaak wel haast bij: “De klant zit immers met een risico of een product dat nu niet verzekerd is”, geeft Van Zweeden aan. “Toch is het belangrijk dat we niet te hard van stapel lopen en dingen over het hoofd zien. Ambachtelijk accepteren is niet à la minute een aanbieding kunnen doen, want maatwerk kost soms tijd. Duurt het dan een paar dagen voordat we met een aanbod komen, dan wordt de klant zenuwach-



*Eddy van Zweeden: ‘Bereid je goed voor op onze vragen.’*

tig. Ook in dat traject hebben we adviseurs nodig: zij kunnen uitleggen hoe wij werken en dat we soms even tijd nodig hebben.”

Sonneveld geeft aan dat een adviseur het verzekeren van een heel nieuw risico, zoals een nieuw voertuig, wel goed kan voorbereiden. “Zo’n nieuw voertuig wordt pas na maanden of langer toegelaten door de RDW en het ministerie. Dan is het goed om als adviseur van de fabrikant alvast contact met ons op te nemen. Dan kunnen wij het risico beoordelen, zodat klanten die het voertuig gaan kopen te zijner tijd ook direct een verzekering kunnen sluiten.”

### VOORWERK DOEN

Van Zweeden geeft als tip mee dat aanvragen efficiënter en sneller kunnen worden behandeld als je als adviseur al wat voorwerk doet. “Zorg dat je verzekerend Nederland goed kent en dat je alleen bij ons komt als het echt niet anders kan. Zorg ook dat je weet waar je het over hebt: is er een nieuw voertuig, waar kun je het dan mee vergelijken? Bereid je voor op de vragen die we gaan stellen.” En als de acceptatie eenmaal op gang is, spant de Vereende zich voor 100 procent in om de verzekering ook echt rond te krijgen, besluit Sonneveld. “Ons doel is het helpen voorkomen van onverzekerbaarheid. Een adviseur mag dus pas zeggen dat iets onverzekerbaar is als hij het met ons heeft besproken.” ■



*‘Taxi’s weer aantrekkelijk voor reguliere verzekeraars.’*