

# CONFLICT BIJ AOV GAAT VAAK AL FOUT IN DE ACCEPTATIEFASE

HET CONFLICT TUSSEN OUD-QUIZMASTER WILLEM BOL EN GENERALI OVER ZIJN ARBEIDSONGESCHIKTHEIDSVERZEKERING DIE WEGENS VERMEENDE FRAUDE WERD BEËINDIGD, STAAT NIET OP ZICHZELF. EEN EENVOUDIGE ZOEKOPDRACHT LEERT DAT VERZEKERAARS EN KLANTEN ELKAAR OP DIT VLAK VAKER TREFFEN VOOR DE RECHTBANK. OP VERZOEK VAN AM: GINGEN AOV-VERZEKERAARS REAAL (VIVAT) EN MOVIR (NN) MET TWEE ADVOCATEN EN EEN BUSINESSDEVELOPER OM DE TAFEL OM TE ACHTERHALEN WAAR HET FOUT KAN GAAN EN HOE HET BETER KAN.

**B**ij Backx & Ripmeester, verzekeringsadvocaten in Rotterdam, hebben ze het zo druk met AOV-zaken dat ze gelet op hun capaciteit al lang niet meer alle zaken aan kunnen nemen. Daar heeft Mark Ripmeester op zich niet zoveel moeite mee, zo vertelt hij tijdens de rondetafelbijeenkomst in Alphen aan den Rijn. “We zijn dit kantoor begonnen omdat we leuke zaken voor leuke mensen wilden doen. Ook in dit segment zie je de echte fraudeurs en oplichters. Niet iedereen is leuk, we nemen niet iedereen als cliënt aan. De zaak zegt al een hoop en dan nog willen we altijd iemand eerst in de ogen kijken.”

## SLECHTE SCHADEBEHANDELAARS

Het advocatenkantoor heeft op dit moment “enkele tientallen” actieve AOV-dossiers lopen. Daarbij treedt het alleen maar op namens verzekeren. “Wij geloven niet in slechte verzekeraars, wij geloven wel in slechte schadebehandelaars. Er is veel tunnelvisie. Dat pakt een enkele keer ook in het nadeel van verzekeraars uit. Wij hebben hier een keer een klant gehad die opbiechtte diverse malen zelf de hand te hebben gehad in een brand, maar die telkens kreeg uitgekeerd. Pas toen hij een keer geen hand had gehad in een brand, wilde de verzekeraar juist niet uitkeren en kwam hij bij ons.”

Volgens Ronald Pont, strateeg op het snijvlak van innovatie en groeiontwikkeling, is er een doorbraak nodig om de telkens terugkerende conflicten bij AOV's tegen te gaan. Het uitgangspunt bij AOV is anders dan bij bijvoorbeeld een normale schadeverzekering, meent hij. “Wie kiest voor een AOV hoopt bij ziekte of na een ongeval



**Am:redacteur Robert Paling (links) bespreekt met Arthur van der Wal, Mark Ripmeester, Agnes Koert, Pim Hafkenscheid en Ronald Pont (v.l.n.r.) conflicten rondom AOV. Van der Wal: 'Voordat een schadeclaim tot een conflict leidt, is er al een hele fase aan voorafgegaan.'**

met een beetje hulp snel weer aan de slag te kunnen. Dat je als zelfstandige bij arbeidsongeschiktheid misschien tijdelijk niet zelf volledig in je inkomen kunt voorzien, is het bijverschijnsel ervan. Vanuit de verzekeraar is arbeidsongeschiktheid een schademelding die in de praktijk draait om acceptatie van medische factoren en het vaststellen van de mate van arbeidsongeschiktheid."

## VOORKOMEN

Arthur van der Wal, directeur van arbeidsongeschiktheidsverzekeraar Movir, zegt het als de taak van zijn werkgever te zien om arbeidsongeschiktheid bij de verzekerden te voorkomen. "Daar zijn al onze investeringen in preventie en re-integratie op gericht."

"De klanten die wij zien, belanden vaak helemaal niet in die re-integratiefase bij een verzekeraar, die zijn al een paar teleurstellingen verder", aldus Ripmeester. "Die discussie is wat mij betreft er een te ver", brengt Van der Wal daartegen in. "Waarom het fout gaat, ligt vaak veel eerder in het traject omdat verwachtingen blijkbaar niet matchen." "Verzekeraars zijn niet op aarde om claims af te wijzen, maar voor inkomen bij ziekte en begeleiding bij arbeidsongeschiktheid", vult Pim Hafkenscheid, directeur AOV bij Reaal aan."

"Voelen jullie je aangesproken?", vraagt Ripmeester de verzekeraars aan tafel die zich in zijn optiek heel defensief opstellen. "Nee hoor", stelt Van der Wal direct. "Ik zeg alleen dat er voordat een schadeclaim tot een conflict leidt, er al een hele fase aan vooraf is gegaan. Anders gezegd zijn verzekeraars ook niet op aarde om alle claims uit te keren, ook als ze niet terecht zijn."

## DIVERSE DOELGROEP

Pont vindt dat het bij AOV vaak al in de acceptatiefase fout gaat. "Je ziet dat klanten veel ruimere verwachtingen bij dit product hebben dan verzekeraars in de praktijk willen of kunnen waarmaken. Zo spelen bijvoorbeeld eigen risico en medische factoren een grote rol in het AOV-acceptatietraject. Bij een loondienstverband is het wettelijk al niet meer toegestaan om te selecteren. Bij het regelen van een private verzekering voor 1,2 miljoen Nederlanders die zelfstandig werken doen we dat wel." Hafkenscheid: "Alleen heb je het dan wel over een enorm diverse doelgroep, variërend van mensen die niet vrijwillig uit loondienst zijn getreden tot aan klassieke zelfstandige beroepsbeoefenaren". Pont: "Dat klopt, maar in de kern wil je dus wel selecteren en bouwen verzekeraars liefst in elke polis een behoorlijke mate van eigen risico in en zijn er alsnog betrekkelijk veel uitsluitingen. Ik denk dat je de vraag

## GEEN VERPLICHTSTELLING

Verbreiding van de doelgroep lijkt vooralsnog niet aan de orde, temeer omdat het kabinet in het regeerakkoord heeft aangegeven niet tot verplichtstelling van de AOV over te willen gaan. Op vrijwillige basis lijkt een snelle groei van de AOV-portefeuilles er ook niet in te zitten. In enquêtes geven zelfstandigen in ruime meerderheid steevast aan een AOV veel te prijzig te vinden. Van der Wal wil dolgraag af van "het dogma" dat arbeidsongeschiktheidsverzekeringen duur zijn. "Vergelijk het nu eens met wat je in loondienst afdraagt om het AO-risico af te dekken. Ik durf te stellen dat dat hetzelfde of meer is."

Ondanks de weerzin tegen de bestaande polissen ziet hij private verzekeringen als de enige serieuze optie om daadwerkelijk de grote groep onverzekerden dekking te bieden. "Daarbij kijk ik niet alleen naar onze eigen rol, je kunt toch niet iedereen verzekeren. Een broodfonds kan ook een mooie oplossing zijn, maar met de 14.000 mensen die daar nu bij aangesloten zijn, heb je bij lange na nog geen antwoord voor de 80% zelfstandigen die niet verzekerd zijn. Het is aan de markt om met een antwoord te komen. De overheid had een sociale verzekering voor arbeidsongeschiktheid bij ondernemers, de WAZ, maar die bleek onbetaalbaar."

kunt stellen of dat wel ethisch is." Hafkenscheid: "Als verzekeraar wil je iedereen een AOV kunnen bieden, maar wel voor een redelijke prijs. Dat laatste blijft het lastigst."

### EER EN GEWETEN

De deelnemers aan het debat zijn het erover eens dat een latere teleurstelling bij schade vaak al in de acceptatiefase fout gaat. Idealiter zou het aanvraagformulier, in combinatie met de gezondheidsverklaring, een weerslag moeten zijn van alles wat verzekeraar en verzekerde met elkaar hebben besproken op het gebied van dekking, voorwaarden en uitsluitingen. Volgens Agnes Koert, ook werkzaam bij Backx & Ripmeester, werkt het in de praktijk echter niet zo. "Het is heel lastig om zoiets wezenlijks als een verzekeringsovereenkomst in een contract te vatten. Het is ook de grote frustratie bij verzekerden. Je vult een vragenlijst naar eer en geweten in en bij schade wordt erop teruggegrepen om niet uit te hoeven keren."

Van der Wal: "Als je dat voortraject goed regelt, gaat het later niet fout. Je moet er de tijd voor nemen, uitleggen wat de dilemma's zijn. Als het achteraf niet duidelijk blijkt te zijn geweest, is dat voor niemand leuk. Vandaar dat het bij ons heel gebruikelijk is om met klanten de acceptatie telefonisch door te lopen." Een slimme zet, meent Pont. "Ik vind tussenpersonen minder geschikt om die check te doen. Die kijken toch vooral naar de financiële kant van het verhaal en waar voor klanten het eventuele risico van inkomensverlies door arbeidsongeschiktheid als beste mee afgedekt zou kunnen worden." De adviseur heeft volgens Van der Wal veel toegevoegde waarde bij AOV. "AOV is een specialisme, door de professionalisering van het vak zijn adviseurs beter in staat om goed advies te leveren."

### UITSLUITINGEN

Pont vraagt zich af of het wel verantwoord is met kosten voor advies een drempel voor AOV op te werpen. Hafkenscheid kaast de bal terug door openlijk de vraag neer te leggen of het wel verantwoord is dat slechts 20% van de zelfstandigen iets heeft geregeld voor arbeidsongeschiktheid. Volgens Ripmeester wordt echter ook bij de polissen die wel bij zelfstandigen terechtkomen het risico vrijwel volledig bij de verzekerde gelegd. "De polissen zitten ramvol uitsluitingen." Met dat laatste is Van der Wal het niet eens. "Bij ons krijgt het grootste deel van de klanten een schone polis, zonder uitsluitingen." Ripmeester: "Laat ik daar dan de nuance bij aanbrengen dat wij het afvoerputje zijn van mensen die een probleem hebben met



**RONALD PONT**

Businessdeveloper en directeur van consultancybedrijf FRWD.



hun AOV. In veel van die klachten staat de gezondheid van de cliënten ter discussie, hetzij omdat de gezondheidsklachten niet als beperkend worden gezien, hetzij omdat het volgens de verzekeraar gaat om bestaande klachten die bij de verzekerde al bekend waren bij het aangaan van de verzekering.”

Van der Wal is het niet eens met de teneur die uit de AOV-discussie naar voren komt, alsof alle verzekeraars grosso modo weigerachtig zijn als het op het uitkeren bij arbeidsongeschiktheid aankomt. “In 99% van de gevallen voldoet de gezondheidsverklaring wel. Als ik puur naar mijn eigen organisatie kijk, levert het in minder dan 1% discussie op.” En, gericht tegen Ripmeester en Koert: “Maar zolang jullie nog zaken in behandeling hebben, gaat het blijkbaar niet overal goed.” Koert: “Je moet er met afstand naar kijken. Voldoet zo’n gezondheidsverklaring of niet?” Ripmeester: “Het gaat om heel kwetsbare cliënten. Dat maakt het voor hen ook lastig om te ageren tegen een arbeidsongeschiktheidsverzekeraar.” Hafkenscheid wijst er op dat de gezondheidsverklaring de afgelopen jaren gefinetuned is en dat 90% van de verzekerden wordt geaccepteerd. Wat Pont er toe brengt te vragen of er, gelet op de overmaat aan gezonde verzekerden dan geen vereenvoudiging van alle huidige AOV’s mogelijk is. “Goedkooper en gezonder zou met minder uitsluitingen de AOV aantrekkelijker maken voor een veel grotere groep. Zoiets is actuarieel toch heel erg goed in kaart te brengen?”



**MARK RIPMEESTER**

Verzekeringsadvocaat bij Backx & Ripmeester, Rotterdam.

‘Verzekeraars zijn niet op aarde om claims af te wijzen, maar voor inkomen bij ziekte en begeleiding bij arbeidsongeschiktheid’

### **OPT-IN**

Er is bij de deelnemers aan de rondetafel weinig draagvlak voor een harde verplichtstelling (zie ook het kader) van een AOV. Wel wordt de optie van verplichtstelling met een opt-out, à la de donorregistratie geopperd. Pont is hiervan geen voorstander. “Het accent zou moeten liggen op een opt-in, wat je als ondernemer wilt verzekeren.”

Hafkenscheid: “Het is niet zo dat je alleen maar kunt kiezen voor een heel uitgebreide dekking bij een langjarige overeenkomst. Daarom vinden wij de rol van het intermediair ook zo belangrijk. Er is veel meer mogelijk, variërend van een kortere eigen risicoperiode tot een verzekering met een eindleeftijd die minder ver weg ligt.” “Ook zijn er specifieke AOV’s op de markt voor verschillende beroepen of branches, bijvoorbeeld voor notarissen of mensen in de bouw”, vult Van der Wal aan.

De uitdaging bij het maken van nieuwe proposities zit onder meer in het realiseren van een premie die opweegt tegen de



**AGNES KOERT**

Verzekeringsadvocaat bij Backx & Ripmeester, Rotterdam.

‘Het is net of er na het eerste jaar vanuit de software een belletje afgaat waarna de verzekeraar het dossier nog eens tegen het licht houdt’

schadelast. “Het is een gegeven dat we te maken hebben met meer psychische schadegevallen. Dat past bij de maatschappelijke trend waarbij je meer burn-outs en stress ziet, bijvoorbeeld bij millennials”, aldus Van der Wal. Een hoger aantal schademeldingen hoeft wat hem betreft geen probleem te zijn. “De praktijk leert dat mensen zich heel snel melden met een schade. Dat maakt de kans op succes bij de re-integratie alleen maar groter.”

## SCHADEMELDING

Ripmeester, Koert, maar ook Pont horen het met een meewarige blik aan. Koert: “Wij zien juist dat de meeste problemen ontstaan na het eerste jaar. In eerste instantie keren verzekeraars wel uit, maar het is net of er na dat eerste jaar vanuit de software een belletje afgaat waarna de verzekeraar het dossier nog eens tegen het licht houdt.” Pont: “Jullie zeggen hier alsnog dat ziekmelding bij een verzekeraar feitelijk wordt opgepakt als een schademelding. Het wezen van een verzekeraar is om haar schadelast zo beperkt mogelijk te willen hou-

den, zo is het blijkbaar ook bij AOV en daar worden schadebehandelaars op aangestuurd.”

Van der Wal: “Hier wil ik me echt van distantiëren. Onze medewerkers worden afgerekend op klanttevredenheid. Iedereen heeft er baat bij als een verzekerde weer zo snel mogelijk aan de slag kan, waarbij we ook soms aangegeven dat een verzekerde er de tijd voor moet nemen omdat hij anders zo weer terugvalt.”

## BEELDVORMING

De goede bedoelingen ten spijt wijst Pont er op dat deze niet helpen in de beeldvorming. “Publiciteit over een verzekeraar die ruzie zoekt met een klant zie je gewoon terug in de vertrouwensscore van de branche bij het publiek. “Maar dat is dan echt beeldvorming”, stelt Hafkenscheid. “Verzekeraars zijn helemaal niet uit op gedoe.”

Een voorzet voor een onafhankelijke derde die beoordeelt of een verzekerde daadwerkelijk arbeidsongeschikt is en in welke mate, kan bij de verzekeraars niet op veel applaus rekenen. “Er wordt al vanuit verschillende gezichtspunten een team om de klant geformeerd. Daarnaast zijn er al externe professionals met wie wij samenwerken.” Bij Ripmeester gaat dat er niet in. “Als je werkt in opdracht van verzekeraars is er al snel een bias, merken wij. Je bent sneller geneigd om te redeneren naar de



**ARTHUR VAN DER WAL**

Directeur arbeidsongeschiktheidsverzekeraar Movir.



**PIM HAFKENSCHIED**

Directeur arbeidsongeschiktheidsverzekeringen bij Reaal.

veronderstelling van de verzekeraar dat het minder erg is dan de verzekerde voorspiegelt.” Van der Wal: “Het gebeurt heus wel eens dat er geen klik is tussen de verzekerde en de keuringsarts. Dan zetten wij gewoon een andere arts in.”

### VERKEERDE TREIN

Hafkenscheid: “Iemand die niet zo snel beter wordt, keren wij gewoon uit. Het is niet zo dat er iets mis zit in het proces.” Van der Wal knikt. “We zijn vorig jaar één keer bij Kifid geweest en nul keer bij de rechter. Dat zegt wel wat als je uitgaat van een portefeuille met ongeveer 75.000 klanten.”

Maar daarmee zijn conflicten, onder meer over de medische objectiveerbaarheid van gezondheidsklachten nog niet uit de wereld, meent Ripmeester. “Het is een mijnenveld aan discus-

‘Natuurlijk ga ik bij Radar zitten om uitleg te geven, maar je weet ook dat je het wantrouwen dat er is niet gaat wegnemen’

sies waarbij je als kwetsbare verzekerde een heel team tegenover je hebt.” Van der Wal: “Tegelijkertijd ben je als verzekeraar ook altijd de kop van jut. Natuurlijk ga ik wel bij Radar zitten om uitleg te geven, maar je weet ook dat je het wantrouwen dat er is niet gaat wegnemen.” Ripmeester: “Ik geloof heus wel dat het in de meeste gevallen goed gaat. Maar zit je als verzekerde eenmaal in de verkeerde trein, dan kom je er niet meer uit.” ■

Advertentie



### Draag bij aan het succes van DAK

- Teamleider Verzekeringen
- (Senior) Acceptant Volmacht
- Hypotheekacceptant
- Medewerker Backoffice
- Trainee Hypotheken

## Omdat jij klaar bent voor de volgende stap

Door je in te zetten voor 1500 onafhankelijke adviseurs maak jij het verschil en draag je bij aan ons succes. Jij bent namelijk hét aanspreekpunt voor de adviseur en de spin in het web binnen onze financiële dienstverlening.

Elke dag ziet er voor jou weer anders uit. Dat komt omdat je heel divers contact hebt met collega's, adviseurs en het grootste netwerk aan verzekeringsmaatschappijen en geldverstrekkers. Samen bieden we onze adviseurs toegang tot de volledige markt van verzekeringen, hypotheken en kredieten.

Bij DAK zijn er tal van opleidingsmogelijkheden en krijg je alle ruimte om je verder te ontwikkelen. We houden van korte lijntjes, snel schakelen en zetten samen een extra stap om onze leden positief te verrassen. Uiteraard op basis van betrouwbaarheid, betrokkenheid en resultaatgerichtheid!

### Klaar voor de volgende stap?

Kijk op [DAK.nl](http://DAK.nl) voor meer informatie.

Samen het verschil maken. Dat is de winst van DAK

