

Karin van Langeveld (Concordia Holland):

“Verdwijnen beursvloeren is verschraling voor schaderegeling”

Van alle geïnterviewden in deze dubbeldikke uitgave over de schaderegeling in co-assurantieland is zij één van de jongste schadeprofessionals, mogelijk zelfs dé jongste. Des te opmerkelijker is dat uitgerekend uit haar mond een pleidooi valt te beluisteren voor een terugkeer van de assurantiebeurzen. ‘Zij’ is Karin van Langeveld, senior claims broker bij makelaar Concordia Holland in Rotterdam en inmiddels een kleine tien jaar werkzaam op de co-assurantiemarkt. “Het verdwijnen van de beursvloeren is mede door het verminderen van het face-to-facecontact een verschraling voor de schaderegeling.”

In haar ogen is een schade hét moment waarop je als makelaar naar de klant toe je toegevoegde waarde tastbaar kunt maken. “Makelaars vervullen dan ook een heel belangrijke rol in het schaderegelingsproces. We zijn het aanspreek- en steunpunt voor de klant en zijn de bewaker van de voortgang van de afwikkeling van de claim. In de ‘ideale wereld’ zou je bij elke schade bij de klant langs gaan, maar dat is uit oogpunt van rendabiliteit helaas minder vaak mogelijk dan wij als schadeafdeling graag zouden willen. Vandaar dat we ons hierbij doorgaans beperken tot de grotere en anderszins complexe schades”, aldus Van Langeveld, volgens wie in het schadebeleid van haar bedrijf betrouwbaarheid, loyaliteit, oprechtheid, transparantie en duidelijkheid de sleutelwoorden vormen.

Goede kwaliteit

Zij is op zich te spreken over de wijze waarop schades op de co-assurantiemarkt worden afgewikkeld. “Ik durf te stellen dat de kwaliteit van de schaderegeling in het algemeen goed te noemen is. Al kunnen zaken natuurlijk altijd beter, sneller en efficiënter, ook bij ons. Door de werkdruk bij betrokkenen ontstaan er zo nu en dan achterstanden, moeten we partijen soms achter de velden aanzitten om de benodigde informatie tijdig aan te leveren, ook de klant. Door al die factoren duurt het schadeproces soms wat langer dan strikt nodig zou zijn. Dat zou bij alle marktpartijen zeker een punt van aandacht moeten zijn.” Hoewel zij benadrukt dat de komst van e-ABS zeker voordelen heeft, met name voor de afwikkeling van kleinere schades, zegt Van Langeveld het verdwijnen van de beursvloeren te betreuen. “Dat is naar mijn persoonlijke mening de kwaliteit en snelheid van de schaderegeling niet ten goede gekomen. Op de beurs kwam je partijen wekelijks tegen, kon je de voortgang bespreken en de benodigde handtekening ophalen. Bovendien ben ik van mening

dat je *face to face* een schade beter kunt toelichten, mede doordat er direct vraag en antwoord mogelijk is. Alleen al op basis van schriftelijke informatie kunnen gegevens nu eenmaal anders worden geïnterpreteerd dan mondeling en is het lastiger nuances toe te lichten. Ik heb dan ook het idee dat sinds het sluiten van de beurs, ondanks het vele schriftelijk rappelleren via e-ABS, de schaderegeling gemiddeld langer duurt dan voorheen. Kortom, ik zie voor een betere en snelle afwikkeling van schades de beursvloeren liever vandaag dan morgen terugkeren.”

Verbeterpunten

Desgevraagd geeft zij aan het een goede zaak te vinden dat in VNAB-verband een speciale werkgroep zich heeft gebogen over knelpunten en mogelijke verbeteringen in het schaderegelingsproces. “Een prima initiatief, niet in de laatste plaats doordat wij als co-assurantiemarkt daarmee een belangrijk signaal afgeven aan onze klanten. We laten zien belang te hechten aan een goede, vlotte schaderegeling en te willen werken aan een verdere verbetering van het schadeproces. Het is wel zaak dat hierbij voldoende ruimte wordt gelaten aan marktpartijen om geheel op hun eigen wijze invulling te geven aan de conclusies en aanbevelingen. Er is immers niet één juiste weg om tot een goede schaderegeling te komen”, aldus Van Langeveld, die desgevraagd aangeeft de vertraging die nu vaak ontstaat bij makelaars, verzekeraars, experts en klant als voornaamste *bottleneck* te bestempelen in het schadeproces. “Voorts laat de duidelijkheid van het expertiserapport soms te wensen over en heeft e-ABS, ondanks de vele voordelen, helaas nog niet die kostenbesparing laten zien die velen vooraf hadden gehoopt. Tot slot hoop ik oprecht dat partijen blijven investeren in jonge schadeprofessionals, zodat ook in de toekomst een kwalitatief hoogwaardige schaderegeling gewaarborgd blijft.”