



DE WERELD VERANDERT IN RAP TEMPO. PAKWEG DERTIG JAAR GELEDEN WAS KANTOORAUTOMATISERING NOG LANG NIET MASSAAL DOORGEVOERD, STOND HET INTERNETGEBRUIK IN DE KINDERSCHOENEN EN DE MEESTE MENSEN HADDEN MOBIELE TELEFOONS ALLEEN NOG MAAR OP TELEVISIE GEZIEN, DIE IN NEDERLAND OVERIGENS NOG MAAR TWEE ZENDERS TELDE.

TEKST MICHEL BEHRENS, MANAGER RESEARCH UNIT SCHADE EN ZORGVERZEKERINGEN MONEYVIEW

Hoe anders is de tegenwoordige wereld. De oude technologieën zijn aan het verdwijnen. Zo gebruiken we onze mobiele telefoon voor alles en nog wat, behalve waar het primair voor is gemaakt, en is 92 procent van de Nederlanders online.

De oude technologieën en ideeën verdwijnen niet alleen in een rap tempo, de nieuwe volgen elkaar ook steeds sneller op. Zo hebben of krijgen we nu te maken met fenomenen als zelfrijdende auto's, drones, tiny houses, airbnb en het cyberrisico. Consumenten en ondernemers krijgen hier uiteraard in toenemende mate, bewust of juist misschien wel niet bewust, mee te maken. Wil de 'traditionele' verzekeringsadviseur

Generalist is dood, leve de specialist

hier blijvend een rol in vervullen, dan zal hij moeten kiezen voor een nieuwe(-re) aanpak. Of juist niet?

Het zal voor een adviseur in toenemende mate een steeds uitdagendere klus worden om voor zijn klant alle risico's in kaart te brengen. Neem een tiny house. De naam zegt het al: een kleine woning, maar wel een bijzondere met bijzondere risico's. Tiny houses zijn nogal gevoelig voor diverse schade-oorzaken, zoals brand, storm, maar ook vandalisme en inbraak. Dat maakt dat verzekeraars terughoudend zijn in het verzekeren hiervan en wanneer dit wel aan de orde is, dan gelden de nodige beperkingen. Het is nog maar de vraag of je daar als bewoner van een tiny house bij stilstaat. De adviseur zal wel moeten.

Een ander voorbeeld is de zelfrijdende auto. Hoewel ze nog niet veel op de weg rijden, zijn ze er al wel in Nederland. Het betreft dan een semi-zelfrijdende auto, waarmee je met kleine vingerbewegingen bijvoorbeeld de snelheid kunt aanpassen of van rijbaan kunt veranderen. Verondersteld wordt, dat met de komst van zelfrijdende auto's het aantal verkeersongevallen flink zal afnemen, maar gebeurt er desondanks wel wat, dan heeft dat nogal wat gevolgen voor de aansprakelijkheid. De adviseur moet zijn klant goed kunnen informeren over de juridische consequenties hiervan.

Om consumenten en ondernemers steeds van het best passende advies te kunnen voorzien, zal de adviseur

steeds vaker verder moeten kijken dan zijn neus lang is. Het is dus niet alleen zaak te weten welke verzekerings-technische oplossingen er voor zijn klant aanwezig zijn, maar ook wat de nieuwe bijzondere risico's voor impact hebben op de verzekeringstechnische oplossingen die hij voorhanden heeft. Want verzekeraars volgen de nieuwe ontwikkelingen lang niet altijd op de voet.

Naar mijn mening komt de gemiddelde adviseur er niet onderuit om de (juridische) gevolgen te kennen van bijzondere risico's en daar voor zijn klant op in te spelen. En hij zal ook de technische ontwikkelingen op de

'Voor adviseur steeds uitdagendere klus om voor klant **alle risico's in kaart te brengen**'

voet moeten volgen, om zijn klanten van een passende oplossing te kunnen (blijven) voorzien. Dat is immers zijn vak. Uiteindelijk ontwikkelt hij zich hierdoor steeds meer van een generalist naar een specialist. ■