



OOK IK BEN KLANT. ONDER MEER BIJ U. BEROEPSHALVE HOUD IK MIJ VEEL BEZIG BEN MET FINANCIËLE PRODUCTEN EN DIENSTEN. MAAR IN MIJN EIGEN HUISHOUDEN BEN IK, NET ZOALS VEEL NEDERLANDERS, NAUWELIJKS ACTIEF MET MIJN VERZEKERINGSPORTEFEUILLE. DE TIJD HEEFT DAN OOK ZIJN SPOREN NAGELATEN. DE ENE VERZEKERING HIER, DE ANDERE DAAR. MET EN ZONDER INTERMEDIARS. JA, MEERVOUD. NIET DAT IK OOI T WAT VAN ZE HOOR. WELLICHT BEN IK NIET INTERESSANT VOOR ZE. OF WETEN ZE NIET HOE.

TEKST **MARTIN KOOT (MONEYVIEW)** | BEELD **JIRI BÜLLER**

Ik zal u eerlijk zeggen: ik vrees het laatste. Ergens is het besef verdwenen dat achter een anonieme polis-houder een gewoon mens schuil gaat. Een boutestelling? Laat ik dit onderbouwen met twee voorbeelden, om vervolgens een ervaring met u te delen over hoe het wel kan. Alle drie de situaties heb ik zelf meegeemaakt. Er is niets aan verzonnen.

Een paar jaar terug sprong de waterleiding in het appartement van mijn schoonmoeder. Zij was sinds kort weduwe en volstrekt in paniek. Buurmannen bleken behendige amateurloodgieters, buurvrouwen boden troost en ik nam op mij de verzekering in te

COLUMN

Over schade en schande

schakelen. Mijn schoonouders waren al meer dan dertig jaar klant bij hetzelfde assurantielokantoor. Het was al avond, dus verrassend was het niet dat ik een bandje te horen kreeg met een mobiel nummer voor spoedgevalen. Ook op dat nummer werd niet opgenomen; op de voicemail heb ik de situatie uitgelegd en mijn telefoonnummer achtergelaten.

Omdat de boel beredderd moest worden heb ik vervolgens rechtstreeks contact opgenomen met de verzekeraar. De tussenpersoon in kwestie had het blijkbaar te druk of zo, want teruggebeld werd ik niet. Tot drie weken later: ze hadden een schadeformulier gekregen van de verzekeraar, of ik hun hulp wenste bij het invullen ervan. Ik heb niet al te vriendelijk bedankt.

Voorbeeld twee. Een vriend van ons veroorzaakte schade aan de stilstaande auto van mijn vrouw. Vervelend natuurlijk, maar zo klaar als een klontje: hij had het veroorzaakt en accepteerde volmondig de aansprakelijkheid. Hij nam contact op met zijn verzekeraar. Na wat geharrewar bleek dat wij dit via onze verzekering moeten regelen. Huh? Dus contact opgenomen met onze tussenpersoon. Blijkt dat deze schade ook kon leiden tot een eigen risico voor mijn vrouw. Die we dan weer konden verhalen op onze vriend.

Toen ik mijn verbazing hierover uitsprak kreeg ik eerst een sneer ('of ik de schademelding van de tussenpersoon aan de verzekeraar wel gelezen had') en vervolgens een vaag verhaal over 'bijzondere verzekeringen die voorgaan' of zoiets. Verzekeringstechnisch ongetwijfeld kloppend, maar voor een gemiddelde klant (en dan heb ik nog ietwat verstand van deze materie) niet te snappen. En empathie? Nul.

Maar het kan ook anders. Ik had een jaar oude grote tent uitgeleend aan mijn zoon, die bij zijn moeder

woont. Die tent lag na gebruik een week daar in de berging. Toen ik de tent ophaalde, bleek er een brandgat in te zitten tot diep in de samengepropte tent, onmiskenbaar veroorzaakt tijdens de week in de berging. Ofwel: total loss. Ik mijn verzekering bellen. Die meldde terecht dat ik dat behoorde te verhalen op mijn ex-vrouw. Nou is de onderlinge verstandhouding dusdanig dat mij dat niet zo'n goed idee leek.

'Ergens is het besef verdwenen dat achter een anonieme polis-houder een gewoon mens schuil gaat'

De mevrouw van de verzekeraar vroeg of ik de aankoopbon wilde opzoeken, ondertussen ging zij intern overleggen. Geen bon te vinden natuurlijk. Na een uur weer gebeld: de verzekeraar snapte de situatie, accepteerde de claim en keerde de nieuwwaarde uit onder aftrek van 10 procent wegens het ontbreken van de bon. En wenste mij een fijne vakantie. Een dag later stond het geld op mijn rekening...

Mooi hè? Zo kan het ook! Alleen opmerkelijk dat dit een direct writer was. ■