



SINDE ENIGE JAREN IS HET VERTROUWEN IN BANKEN EN VERZEKERAARS TANENDE. VOLGENS DE CVS CONSUMENTENMONITOR EDITIE 2015 VAN HET VERBOND VAN VERZEKERAARS GEEFT 56 PROCENT VAN DE CONSUMENTEN AAN 'EEN POSITIEF GEVOEL TE HEBBEN BIJ VERZEKERAARS'. TWEE JAAR DAARVOOR WAS DIT NOG 51 PROCENT. ANDERS GEZEGD: ONGEVEER DE HELFT VAN DE NEDERLANDERS HEEFT GEEN POSITIEF GEVOEL ALS HET GAAT OM DE HANDEL EN WANDEL IN VERZEKERINGSLAND.

TEKST MICHEL BEHRENS

**D**e verzekeraars, verenigd in het Verbond van Verzekeraars, zijn voorstander van zelfregulering. Het uitgangspunt voor de zelfregulering is de Gedragscode Verzekeraars. Het Verbond vindt het onder meer belangrijk om zekerheid en mogelijkheden te bieden en maatschappelijk betrokken te zijn. Om die reden is een groot aantal convenanten, overeenkomsten en bedrijfsregelingen in het leven geroepen. Met deze regelingen leggen de verzekeraars zichzelf regels op die helderheid moeten scheppen en daarmee in het voordeel van de verzekerden zouden moeten werken.

Een voorbeeld van deze zelfregulering zijn de recent opgestelde 'Spelregels bij en blocwijzigingen AOV'. Hier

# Een kwestie van vertrouwen

mee doen de verzekeraars aan verwachtingsmanagement. Zo gaan verzekeraars met name in het acceptatietraject de aspirant-verzekerden bewust maken van het gegeven dat premies en voorwaarden bij het sluiten een 'momentopname' vormen en dat deze in de loop van de tijd kunnen veranderen.

Het is prettig dat het Verbond komt met regelgeving over tussentijdse (premie)aanpassingen. De spelregels moeten bewerkstelligen dat grote premiestijgingen niet meer 'zomaar' worden doorgevoerd. In plaats daarvan geven ze de verzekeraar de kans om op gezette tijden premies aan te passen zonder dat dit al te veel financiële gevolgen heeft voor de klant. Door open te communiceren over het hoe, waarom en wanneer doet het Verbond gestand aan één van haar vertrekpunten: het bieden van zekerheid.

Het Verbond stelt de kaders vast waarbinnen eventuele 'en blocwijzigingen' mogen worden doorgevoerd. Zo moeten er bijvoorbeeld vaste momenten zijn waarop productaanpassingen worden doorgevoerd, moet de frequentie van het doorvoeren van (mogelijke) wijzigingen bekend worden gemaakt en moet de verzekeraar aangeven binnen welke termijn de klant hierover wordt geïnformeerd.

Binnen deze kaders mogen de verzekeraars echter zelf de nadere voorwaarden rondom productveranderingen bepalen. Zo zijn er verzekeraars die alleen 'en bloc' een wijziging in premie en/of voorwaarden doorvoeren voor verzekerden die arbeidsgeschikt zijn, maar nóóit bij verzekerden die arbeidsongeschikt zijn (en al een uitkering genieten). Verzekeraars aan de andere kant van het spectrum zijn er ook: zij kunnen een verslechtering doorvoeren ongeacht de mate van arbeidsgeschiktheid van de verzekerde.

De nieuwe spelregels zijn minimaal van toepassing op nieuwe contracten, waardoor verzekeraars niet ver-

plicht zijn de regeling ook op bestaande polissen toe te passen. Ook hanteren verzekeraars verschillende maximale percentages als het gaat om een premiewijziging, waarbij opvalt dat sommige verzekeraars geen maximumpercentage hanteren. En dat terwijl dit toch een bindende regeling zou moeten zijn...

'De kaders voor een en-blocwijziging zijn zo ruim dat **onaangename verrassingen** niet zijn uit te sluiten'

Het is uiteraard een goed initiatief dat de verzekeraarskoepel regelgeving maakt ten aanzien van en-blocwijzigingen. Dat het Verbond werkt aan het verwachtingspatroon bij de klant en probeert premieverhogingen te maximeren, is alleen maar toe te juichen. Het is echter jammer dat de kaders die zijn vastgesteld dusdanig ruim zijn, dat de klant afhankelijk van de keuze die de individuele verzekeraar binnen die kaders maakt, alsnog geconfronteerd kan worden met onaangename verrassingen, zoals een ongelimiteerde premieaanpassing.

Of de en-blocregeling in deze vorm een bijdrage gaat leveren aan het door het Verbond zo vurig gewenste 'positieve gevoel' bij consumenten is – alle goede intenties ten spijt – dan ook nog maar de vraag. ■

*Michel Behrens is senior onderzoeker Schade en Zorgverzekering bij MoneyView*