



Schadewereld hoopt op goede afloop

Een toekomst met nog minder schade, hoog autonome auto's, een brancheorganisatie Focwa in crisis en gewijzigd sturingsbeleid van verzekeraars. Het verhoogt de druk alleen maar om te veranderen en keuzes te maken, zo bleek tijdens de bijeenkomst van Automotive Insiders. Tekst Ivonne Vermeulen foto's Maurits van Hout



Er heerst al langere tijd een spanningsveld tussen grote verzekeraars en schadeherstellers, maar de onderlinge verhoudingen lijken nu alleen maar te worden aangescherpt door aangepast sturingsbeleid van Achmea en Schadegarant. "Opdrachtgevers en schadeherstellers hebben een wederzijdse verantwoordelijkheid. Nu lijken partijen soms juist ver van elkaar verwijderd, terwijl beide partijen elkaar juist hard nodig hebben", aldus mede-gespreksleider Leo Oude Essink tijdens de sessie 'Nieuwe ontwikkelingen in schadesturing', die zeker tweehonderd belangstellenden trok. Ook Rita Schepers van Achmea benadrukte tijdens haar toelichting op de gewijzigde, dealergelieerde sturingsplannen nog eens dat het vooral een kwestie is van samen doen. Vanaf 1 januari gaat Achmea met een geconsolideerd netwerk werken en kiest de verzekeraar ongewijzigd voor de vier ketens (Care, ABS, AAS en Schadenet) en 140 individuele schadebedrijven. Overigens heeft Achmea de contractperiode met alle partijen teruggebracht van vijf naar drie jaar. De dealergelieerde aanpak wordt vanaf 2015 gefaseerd doorgevoerd. "We gaan vanaf januari twee maanden proefdraaien met de

merken VW, Audi en Renault en hopen dat eind 2015 zo'n 80 tot 90 procent van de merken meedraait", aldus Schepers. "We gaan dealergelieerd schadeherstel verder ontwikkelen, ook om een voorsprong op de markt te behouden."

'Dealers en schadeherstellers komen op een gedeelde eerste plaats. Dealers gaan fungeren als servicepunt'

Zo wil Achmea via deze dealergelieerde aanpak bijvoorbeeld haar verzekeringspakket en dienstverlening verder uitbreiden, bijvoorbeeld met winterbanden of apk.

GEDEELDE 1E PLAATS

"Dealers en schadeherstellers komen op een gedeelde eerste plaats. Dealers gaan fungeren als een servicepunt voor verzekerden. De klant krijgt de keuze bij het callcenter: wil je naar de dealer of naar schadehersteller?

Kiest hij voor de dealer, dan doet die de intake en vervangende auto. Vervolgens gaat het voertuig naar het schadebedrijf die volgens fabrieksspecificaties en met originele onderdelen herstelt, zoals nu ook gebeurt. Daarna gaat het voertuig terug naar de dealer en ontvangt de klant een merk-erkend garantiebewijs."

"Schadebedrijven met een universele uitstraling krijgen universele sturing van alle merken en herstelbedrijven met een merkuitstraling krijgen uitsluitend de eigen merken gestuurd", aldus Schepers. "De afhandeling en werkwijze blijft verder hetzelfde: schadeherstellers maken de calculatie en herstellen conform fabrieksspecificaties met originele onderdelen. De tussenkomst van de dealer is dus niet kostenverhogend."

GOKKEN OF SCHAKEN

"De branche wordt steeds meer gedomineerd door grote opdrachtgevers", aldus een vurig betoog van Peter Lammerts, voorheen directeur van schadeketen ASN. "Er moet strategische overleg worden gevoerd tussen alle stakeholders in de branche, zonder direct commercieel belang. Het ontbreekt nu aan structureel goed afgestemd beleid, terwijl



Rita Schepers van Achmea: "Vanaf januari gaan we twee maanden proefdraaien met VW, Audi en Renault."

herstructurering en sanering hard nodig zijn. Alle partijen in de branche zijn aan het gokken en hopen ondertussen maar op een goede afloop. We moeten weer strategisch gaan schaken, in plaats van gokken. Schadeketens zouden daar best het voortouw in kunnen nemen."

'Focwa functioneert al tien jaar slecht of niet en laat de branche in zijn hemd staan'

"De branche kampt met overcapaciteit en een dalende marktomvang en er is geen enkele mogelijkheid meer om de marge-druk te compenseren met bezettingsgraad of schaalvergroting. Een accountantsverklaringen vragen, om zeker te weten dat het tarief het laagste is, duidt op armoe van de inkoper. Prijs als enige wapen is dodelijk en leidt de branche alleen maar tot de afgrond. Bovendien is het ook slecht voor opdrachtgevers." Ook stelde Lammerts onomwonden nog even het (dis)functioneren van branche-organisatie Focwa aan de kaak. "Focwa functioneert al tien jaar slecht of niet en laat de branche in zijn hemd staan. De introductie van Hiqure is grotendeels uitgevochten in de media; dat is een slechte zaak."

PEN EN PORTEMONNEE

Ook Robert van der Plas, directeur ABZ-Solera, constateert een toenemende spanning in de markt en introduceert een nieuw volmacht schadeplatform voor de



Peter Lammerts: "Het ontbreekt nu aan goed, structureel beleid. Het wordt hoog tijd voor goed overleg."

branche. "Volmachten hebben nu onvoldoende ruimte om zichzelf te profileren in de branche, terwijl ze de pen en portemonnee van de verzekeraar in hun hand hebben. Het ontbreekt nu aan effectieve schadesturing binnen de volmacht distributie."

ABZ-Solera heeft het nieuwe concept uitgedacht in nauwe samenwerking met de Nederlandse Vereniging voor Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA). Volgens Van der Plas is er een maximale efficiency en kostenbesparing te behalen met het platform, dat de komende maanden van start zal gaan. "En niet onbelangrijk: het concept werkt heel transparant."

VENSTER

Anna van Tienhoven (Mobilee Management & Advies) biedt de zaal een 'venster op de toekomst' en voorspelt dat een aantal veranderingen zich in veel rapper tempo zal aandienen dan nu misschien wordt aangenomen. "Nieuwe toetreders in mobiliteit en hoog autonome auto's zijn absoluut in aankomst op relatief korte termijn en zullen veel impact hebben", aldus Van Tienhoven. "Toekomstige auto's zullen dusdanig afwijkend zijn dat hiervoor specifieke



Robert van der Plas van ABZ-Solera introduceert volmachtplatform.

verzekeringsproducten en diensten voor ontwikkeld moeten worden. Vooral de rol van big data wordt ongekend groot: data wordt belangrijker dan het aantal pk's van een auto. De grote vraag is wie straks allemaal inzage hebben in die zogenaamde black box met big data van voertuigen, want diverse partijen hebben veel interesse in die informatie. Grote vraag voor verzekeraars is wie aansprakelijk is in geval van een ongeval met een zelfsturende of hoog autonome auto's."

BOVEN WATER

Telematica en de uitrusting van allerlei sensoren in auto's zullen zeker zijn weerslag hebben op schadeherstel. "Er zullen minder blikshades komen, terwijl de complexiteit van herstel zal toenemen, mede door alle telematica. Het aantal schades en de schadelast zal afnemen, maar het gemiddelde schadebedrag zal waarschijnlijk toenemen", denkt zij. "Even simpelweg een ruit vervangen is er straks niet meer bij. Autofabrikanten hebben die voorruit immers voorzien van diverse sensoren en willen de garantie dat alles volgens fabrieksvoorschrift is gerepareerd, ook in verband met de aansprakelijkheid."

Duidelijk werd in ieder geval dat de noodzaak om strategische keuzes te maken alleen maar groter wordt. Of het nu gaat om de inrichting van een keten (differentiatie, merkspecialisatie, schaalgrootte) of de bedrijfsvoering van een individueel schadebedrijf. De branche (en haar branchevereniging) zoekt dan ook intensief naar de goede richting voor de toekomst en probeert ondertussen het hoofd boven water te houden in de prijsenslag. ◀