

Uitzending TROS Radar over de relatie tussen verzekeraars en onderzoek- en expertisebureaus

Op maandag 31 oktober heeft TROS Radar aandacht besteed aan de relatie tussen verzekeraars en hun onderzoeksbureaus. In deze uitzending kwamen ook Univé en Compander aan bod.

Waarom Univé niet meewerkte aan het programma

Het is goed dat er journalistieke programma's zijn die zaken aan de kaak stellen. Maar de uitzending van Radar over dit onderwerp geeft een gekleurd -en op sommige punten ronduit onjuist beeld- van de werkelijkheid. Wij betreuren dit zeer omdat dit ook tot onterechte onrust kan leiden bij onze verzekerden. Radar heeft ons kort voor de uitzending om een reactie gevraagd, maar op dat moment stond de insteek van het programma al vast. Voor ons was er onvoldoende ruimte om een reëel beeld te geven en onze werkwijze goed toe te lichten. We hebben daarom besloten om niet deel te nemen aan het programma. Dat neemt niet weg dat we graag willen uitleggen hoe wij omgaan met het uitkeren van schades en het doen van onderzoek.

Vragen naar aanleiding van de uitzending

We merken en begrijpen dat de uitzending van Radar over Univé en Compander bij onze verzekerden vragen oproept of leidt tot ongerustheid. Het is goed dat u dat aan ons kenbaar maakt, dan kunnen we er op reageren.

Univé is een coöperatieve verzekeraar zonder winstoogmerk. Het belang van onze leden staat bij ons centraal, niet het maken van winst. We hebben dan ook geen enkele reden om onze leden ten onrechte hun schadevergoeding te onthouden. Het verwijt dat we doelbewust de afwikkeling van (brand)schades zouden bemoeilijken, of de intentie hebben om schades niet uit te keren, is volstrekt onjuist. Univé is al meer dan 200 jaar brandverzekeraar. We handelen jaarlijks vele schades naar tevredenheid af. Keer op keer worden we uitgeroepen tot meest klantvriendelijke verzekeraar, ook dit jaar weer. Dat is niet voor niets.

Onjuistheid in het filmpje

Natuurlijk komt het ook bij ons wel eens voor dat een klant ontevreden is over de afhandeling. In de uitzending werd een filmpje getoond over een brandschade bij Univé. Deze zaak is momenteel nog onder behandeling bij de rechter; daarom gaan we er inhoudelijk niet op in. Wel willen we iets rechtzetten: in het filmpje werd de indruk gewekt dat het onderzoek van Compander bepalend is geweest voor het afwijzen van de schade. Dit is niet juist. De vraag of er een brandversnellende stof zoals motorbenzine aanwezig was bij de brandhaard, is door externe laboratoria onderzocht – niet door Compander zelf. Radar was hiervan op de hoogte, maar heeft het niet genoemd in de uitzending.

Verhouding premie en uitgekeerde schades constant

In de uitzending suggereerde een contra-expert dat verzekeraars sinds 2008 bewust minder uitkeren. Dit is niet het geval bij Univé. Voorafgaand aan de uitzending hebben we Radar onze schadecijfers van de afgelopen 10 jaar opgestuurd. Daaruit blijkt dat de verhouding tussen premie-inkomsten en uitgekeerde schades al die jaren ongeveer constant is gebleven. Ook dit heeft Radar niet genoemd in de uitzending. Wel zijn we de afgelopen jaren strenger op gaan treden tegen fraude. We hebben het fraudeprotocol van het Verbond van Verzekeraars ondertekend, wat ons verplicht actief op te treden als we fraude vermoeden. En dat vinden we ook onze plicht. Het merendeel van onze leden is te goeder trouw. Het kan en mag niet zo zijn dat zij de dupe worden van fraudepraktijken.

Brandschade en onderzoek: de feiten

Een brand is een ingrijpende gebeurtenis en veroorzaakt veel persoonlijk leed. We doen daarom ons uiterste best om zo snel mogelijk de geleden schade te vergoeden. Even voor de duidelijkheid: in 96% van de gevallen keren wij gewoon uit. Soms is brandschade echter niet gedekt, bijvoorbeeld als de verzekerde zelf brand sticht. Als we aanwijzingen hebben dat daar sprake van is, laten we aanvullend onderzoek doen. We willen immers ook niet dat onze leden onterecht opdraaien voor de schade van een ander.

Kijken we naar de grote brandschades, met bedragen van meerdere tonnen of nog hoger, dan zijn er dit jaar 22 bij ons gemeld. Hiervan is 1 schade afgewezen en zijn 21 schades naar tevredenheid afgehandeld en uitgekeerd.

Het is vaak lastig om de oorzaak en omvang van een brandschade vast te stellen, juist omdat het meeste bewijsmateriaal verbrand is. Daarom wijzen we een schade alleen af als we er echt van overtuigd zijn dat er geen dekking is, en we dat ook kunnen onderbouwen. Bij afwijzing van een brandschade volgt namelijk vaak een juridische procedure. De materie is dan zo ingewikkeld en de belangen zijn zo groot dat alleen de rechter een evenwichtig oordeel kan vellen.

Compander en andere onderzoeksbureaus

Voor aanvullend onderzoek maken wij gebruik van verschillende onderzoeksbureaus, waaronder ons eigen bureau Compander. Compander is voortgekomen uit de interne onderzoeksafdeling van Univé. In 2004 hebben we Compander verzelfstandigd in een apart bedrijfsonderdeel, zodat het naast Univé als hoofdopdrachtgever ook voor andere opdrachtgevers kan werken. De klanttevredenheid is al die tijd groot gebleven: van de meer dan 1000 onderzoeken die Compander het afgelopen jaar heeft verricht, hebben er bijvoorbeeld maar 8 tot een klacht geleid – minder dan 1%. Het is ook heel gebruikelijk dat verzekeraars zowel werken met eigen experts als met externe onderzoeksbureaus. Bij Univé is dat niet anders.

Alle bureaus die wij inschakelen, inclusief Compander, werken volgens de Gedragscode van branchevereniging NIVRE. Die code schrijft voor dat een schade-expert objectief voor alle partijen en deskundig opereert.

Duidelijkheid over de relatie tussen Compander en Univé

Compander is een onderdeel van Univé. Dat hebben we onvoldoende duidelijk gemaakt. Dit kan verbeterd worden en deze maatregelen hebben we inmiddels genomen. We gaan de relatie tussen Compander en Univé daarom voortaan duidelijker benoemen en vermelden dit ook beter op de websites van Univé en Compander.

Tot slot

Wij zullen schades niet onterecht afwijzen, want dat is niet integer en in strijd met onze normen en waarden. Wanneer er echter ten onrechte teveel schade wordt uitgekeerd, gaat dat ten koste van andere verzekerden. Als verzekeraar moeten wij dat voorkomen, waarbij moeilijke beslissingen soms onvermijdelijk zijn. Want het is onze verantwoordelijkheid om op te komen voor de belangen van ál onze leden. Wij hopen dat wij hiermee de meeste vragen naar aanleiding van de Radar-uitzending hebben beantwoord. Voor meer informatie kunt u altijd terecht bij uw Univé-adviseur.