

Claim bewust



Geld

Jaap Jongtsma

Het kwam in een aantal gesprekken afgelopen week ter sprake: „Wij zijn niet zo claimbewust.” Een claim. Ergens aanspraak op maken. Met deze klanten spraken we hierover door. Hoe komt het dat je wel of niet claimbewust bent? Is dit goed of juist niet?

Als kantoor merken wij ook het verschil in klanten. Klanten die alles claimen of klanten die nooit iets claimen. Beide soorten klanten hebben evenveel schade, maar gaan er anders mee om. Jongere klanten claimen sneller schade dan oudere. Ook al kun je dit niet helemaal generaliseren, omdat het niet voor alle klanten geldt. Wel merk je een verandering. Je hoort tegenwoordig sneller dat een klant vindt dat hij ergens recht op heeft. Twintig jaar terug hoorde ik dat nooit: men was allang blij dat er dekking was en dat er iets van de schade werd vergoed.

Voor mijn gevoel is de vraag of dit nu goed is of juist niet, nog niet

beantwoord. Om die vraag eerlijk te beantwoorden zullen we, denk ik, alle belangen moeten afwegen. De verzekeraar wil liever geen schades en de klant wil bij voorkeur alle schades kunnen claimen.

De meeste woonhuis- en inboedelverzekeringen kennen tegenwoordig dekking voor ‘alle van buiten komende onheilen’. „Een term waarom ik in dit vak ben gestapt”, zeg ik wel eens tegen klanten. Laat het namelijk maar eens op je inwerken. Voor mensen met taalgevoel is dit een

Het is een afweging van belangen. Als je dat doet, wordt het wat mij betreft ‘claim gerust’

prachtige zin. Je kunt de woorden bijna niet bevatten. Een van buiten komend onheil. Dus niet vanuit het product zelf. Juiste deze brede omschrijving zorgt ervoor dat je ook veel kunt claimen. De spijkerbroek die vast komt te zitten in de wasmachine, valt onder de dekking.

Met andere woorden: de jongeren hebben gelijk, ze kunnen het claimen. Maar ook de oudere consument weet: wanneer ik ga claimen heeft dit gevolgen. De gevolgen kunnen zijn: aanpassing in de premie of voorwaarden. Een voorbeeld hiervan zie je met de mobiele telefoon. Wanneer de mobiel valt in de woning is het inboedel en valt dit onder de dekking. Door het hoge claimgedrag hebben de meeste verzekeraars echter besloten om de dekking aan te passen. Er is nu géén dekking meer of slechts beperkt.

‘Claim bewust’ is daarom een afweging van belangen. Als je dit doet dan wordt het wat mij betreft: ‘claim gerust’.

▶ Jaap Jongtsma is financieel adviseur bij bureau Rentmeester Financieel Advies in Damwâld www.verantwoordadvies.nl