



Schadeverhaal

Als zakenpartners - neem bijvoorbeeld importeurs en universele leasemaatschappijen - elkaar de business gunnen, verlopen discussies over doelstellingen en inkoopcondities in goede harmonie. Vaak winnen ego's en kortetermijnsucces het echter van begrip voor wederzijdse continuïteit. Daar moest ik bij het lezen van de artikelen over de Focwa en de nieuwe schadenorm Higure aan denken. Waar deze federatie voor staat en wie de partners zijn is natuurlijk bekend. Maar de verzekeraars spelen kennelijk een cruciale rol bij de implementatie van Higure. Neem van mij maar aan dat er geen enkele leasemaatschappij ooit tevreden was - en is - met de totale korting van importeurs en dealers. Het liefst trekken deze Rupsjes Nooitgenoeg de hele merkorganisatie de broek volledig uit. Verzekeraars zijn uit hetzelfde hout gesneden en maar op één ding uit: schadeherstel tegen de laagst mogelijke prijs. Natuurlijk staan ze welwillend tegenover een schadeherstelnorm. Maar of zij daar ook voor willen betalen is nog maar de vraag. Want dat gecertificeerde kwaliteitswaarborgen prijsconsequenties hebben, staat als een paal boven water. Zo te lezen, dreigt de schadehersteller nu weer het kind van de rekening te worden. Onafwendbaar is dat niet - maar dan moet de Focwa het snel eens

worden met àl haar leden en één lijn trekken richting verzekeraars. Je bent belangenbehartiger of je bent dat niet.

Voor de merkdealer in schadeherstel is er ook een eenvoudige oplossing. Hij heeft de klant als eerste in huis en kan naast de verkoop van de auto ook financiering en verzekering regisseren. Denk aan een een-tweetje met pure internetplayers als Inshared. Deze innovatieve verzekeraar heeft een perfect internetportaal om de klant verder te begeleiden. De kosten zijn laag en de marge voor een tussenpersoon kan vervallen. Dat schept financiële armslag voor hoogwaardig schadeherstel. Bovendien is de verzekeringsconversiegraad hoger dan u gewend bent van eigen verkopers. En het wordt nog mooier: het schadeherstel komt weer terug bij de merkdealer en de verzekerde krijgt een Focwa Higure gecertificeerde reparatie. Goedkoper, veilig en betrouwbaar voor de klant, omzet voor de dealer en zijn schadepartners en na verloop van tijd perfect gerepareerde inruilers.

Moraal van dit verhaal? Laat de old school verzekeraars zichzelf saneren en niet langer feest vieren over de rug van de klant, de dealer en de schadehersteller.

Ze trekken de merkorganisatie de broek volledig uit.

31

ARJEN DE JONG, CONSULTANT EXECUTIVE SEARCH NMC
NIJSSE INTERNATIONAL EN VOORMALIG DIRECTEUR BMW
NEDERLAND. ARJENDEJONG@AUTOMOTIVE-ONLINE.NL