



Verzekering maakt de dief

Schadeherstellers hangen in de hele Nederlandse auto-branche aan de achterste mem. Oeverloos kibbelen met de Focwa, een koude sanering en uitblijvend rendement – en helemaal in de tang van assuradeuren en leasemaatschappijen. Met als cadeautje van het Verbond van Verzekeraars het rapport *Blik op blikshadeherstel*, met de vernietigende conclusie dat vrije schadeherstellers de boel belazeren door stelselmatig te veel in rekening te brengen bij verzekeraars. Of door het factureren van niet uitgevoerde werkzaamheden.

Sommige dingen zijn niet goed te praten. Maar over de oorzaken – het uitbenen van schadeherstellers – wordt niet gepraat. Van Achmea is bekend dat zij rigoureuus moet saneren om te overleven. Door bejaarde software, veel te veel medewerkers en een peperdure samenwerking met volstrekt overbodige tussenpersonen. Afgezien van online spelers is Achmea geen uitzondering in de verzekeringsbranche: om het tij te keren wordt in de externe kosten gesneden, waarbij vooral leveranciers en afnemers het moeten ontgelden. Uitgenaste leaseboeren zijn een maatje te groot voor deze saneerders, de slecht georganiseerde schadeherstellers zijn een gemakkelijke prooi. Is het niet absurd dat een leasemaatschappij van elke schade meer dan 30 procent wijzer wordt, terwijl een gemiddeld schadebedrijf er nog geen 3 procent aan overhoudt?

Het wordt nog gekker: schadeherstellers zijn huiverig voor 'grote klappers', want die laten het *gemiddelde reparatiebedrag* van hun bedrijf ontsporen. En dat heeft verregaande consequenties voor de schadesturing – en uiteindelijk voor het rendement.

Dan heb ik het nog niet eens over de gevolgen die dit uitknijpgedrag van verzekeraars hebben op de kwaliteit van de reparatie en de veiligheid van de auto. Ik ken schadeherstellers die na een cursus bij de importeur helemaal de weg kwijtraken. Ze leren daar herstellen met oog voor veiligheid, kwaliteit en waardebehoud. Terwijl hun opdrachtgevers uiteindelijk alleen kostenbesparingen prediken.

Toch houden schadeherstellers de kaken angstvallig op elkaar, uit angst klanten te verliezen. Want de Focwa en haar 1.200 aangesloten schadeherstelbedrijven vormen geen gesloten front. Dus hebben de verzekeraars vrij spel. Het wordt tijd dat de schadehersteller zélf de regels van het spel weer gaat bepalen.

Schadeherstellers zijn een gemakkelijke prooi.

31

ARJEN DE JONG, EXECUTIVE SEARCH NMC NIJSSE EN EX ALG. DIRECTEUR BMW GROUP NL, ARJENWDEJONG@GMAIL.COM