

Met drie keer klikken weet je niet altijd wat je verzekert

Een klik, je personalia, dan nog twee klikken en je bent verzekerd. Voor je reis, je auto of je huis. Een kind kan de was doen. Maar wat dan precies verzekerd is, dat is lang niet altijd duidelijk.

Jaap Roelants

Het is kinderlijk eenvoudig om een schadeverzekering via internet af te sluiten. De prijzen van soms een paar euro zijn aanlokkelijk, omdat ze per maand en per module zijn. Je vergeet ze soms met twaalf te vermenigvuldigen, om te zien hoeveel je per jaar kwijt bent...

Maar of je na de drie klikken echt weet wat je verzekerd hebt, is een ander verhaal. Is er een eigen risico, is een uitkering aan een maximum gebonden? Voor je het weet sluit je een annuleringsverzekering af voor een vakantie van € 10.000 en is de maximumuitkering € 1250.

Het Verbond van Verzekeraars zag vorig jaar het percentage online afgesloten

schadeverzekeringen de 50 passeren. Dit jaar gaat het percentage al richting de 60. 'We zijn duidelijk over de drempel heen', zegt Rudi Buis van de verzekeraars. 'Consumenten vinden het veilig en gemakkelijk. Je hoeft er niet meer voor naar een adviseur, maar kunt de verzekering thuis en in je eigen tijd afsluiten.'

Maar daarmee is toch niet alles gezegd. Op zich eenvoudige verzekeringen hebben tegenwoordig zoveel lagen dat je zonder goed onderzoek zomaar een vinkje te veel (of te weinig) kunt zetten. Maar dat blijkt pas als een automobilist of een huiseigenaar zijn verzekering wil aanspreken. Het is een van de belangrijkste redenen waarom slechts 56% van de consumenten vorig jaar een positief gevoel had bij 'de verzekeraars'. In 2004 was dat nog 80%. Grootste verbeterpunt: duidelijkheid over wat er gedekt is en wat niet.

Volgens financieel adviseur Peggy van der Smitte laat vooral de inzittendenver-

60%

Vorig jaar werd 50% van de schadeverzekeringen online afgesloten, en dit jaar nadert het 60%.

zekering voor de auto zien dat mensen niet goed weten wat ze afsluiten. Van der Smitte is regiovoorzitter van Adfiz, branchevereniging van onafhankelijk financieel adviseurs, die nog maar een kwart van de schademarkt bedient. 'Er zijn twee inzittendenverzekeringen. Een voor schade en een voor ongevallen', zegt ze. 'Gevoelsmatig kiezen de meeste mensen de ongevallenpolis, omdat ze bij een ongeluk, ongeacht de schuldvraag, een vast bedrag willen claimen. Maar die verzekering keert alleen uit bij blijvende invaliditeit en overlijden. Voor een ruimere dekking moeten ze juist kiezen voor de schadepolis, maar dat beseffen ze niet. Ik heb dat als adviseur geregeld meegemaakt. Bij een claim is dat erg teleurstellend. Het zijn zo op het oog kleine verschillen, maar de gevolgen zijn natuurlijk erg groot.'

Overigens is de inzittendenverzekering eigenlijk alleen zinvol voor de bestuurder van de auto die door eigen schuld een ongeluk veroorzaakt en ernstig letsel oploopt. De inzittenden kunnen bij (letsel)schade een beroep doen op de aansprakelijkheidsverzekering van de bestuurder of de tegenpartij. De medische zorg is uiteraard voor de zorgverzekering.

Het Verbond van Verzekeraars weet dat het online afsluiten van verzekering

gen niet meer te stoppen is, maar realiseert zich ook dat de communicatie met de klanten nog veel beter moet. Rudi Buis: 'Het is bekend dat Nederlanders van zekerheid houden en zich voor allerlei risico's willen indekken. Maar ze zijn ook koopman en kiezen dus vaak voor de goedkoopste optie. Maar dat betekent niet dat ze dan altijd de dekking hebben die ze eigenlijk wilden. De websites moeten dat nog beter aangeven. Dat zal ook gebeuren. We staan nog maar aan het begin van het digitale tijdperk. Verzekeraars willen uiteraard verzekeringen verkopen, maar ze moeten toch vooral naar de klanten luisteren. Een teleurgestelde klant zie je niet meer terug.'

Te snel met afsluiten

Ook adviseur Van der Smitte vindt dat veel mensen te snel een verzekering afsluiten. 'Ze klikken op "inboedelverzekering" en zien dan "basis" staan. Die zijn er al vanaf € 10 per maand. Prima, maar wat heb je dan precies? En wat krijg je extra als je allrisk neemt, waarin ongelukjes waar je zelf schuldig aan bent zijn meeverzekerd? Bijvoorbeeld als de mobiele telefoon of de tablet van tafel valt? Dat gebeurt heel vaak.' Zoals bij veel financieel adviseurs zijn ook bij het ad-

Lees verder op pagina 14



Tip 1

Gadgets

Een verzekering die u in de winkel krijgt aangeboden voor telefoon of tablet is vaak overbodig: veel inboedelverzekeringen dekken ze.



Tip 1

Vakantie

Als u op vakantie gaat is een aanvullende zorgverzekering vaak niet nodig: de gewone basisverzekering is een voldoende vangnet.

Ingewikkeld
Zelfs op het oog simpele verzekeringen hebben nu zoveel lagen dat je gemakkelijk een vinkje te veel zet



vieskantoor Marcel van der Smitte en Partners verzekeringen online af te sluiten. 'Maar we kijken dan na wat de klanten hebben gekozen en komen er zo nodig even op terug. Een iets bewustere keuze is soms echt nodig.'

Nederlanders betalen jaarlijks € 11 mrd aan premies voor hun schadeverzekeringen. Daarmee zijn ze, met Zwitserland, per inwoner koploper in Europa. Door een combinatie van 'zekerheid voor alles' en gebrek aan kennis van de dekking zijn ze vaak (drie)dubbel verzekerd, of verzekeren ze zaken die ze bij een ongeluk ook zelf zouden kunnen betalen. Driedubbel verzekerd zijn geregeld automobilisten, voor pechhulp. Dus bij hun dealer, de vertrouwde wegenwacht én hun autoverzekering.

Let op kleine lettertjes

Verzekeringen voor spullen zoals mobiele telefoon of tablet, die stevast in de winkel aangeboden worden, zijn duur en bovendien vaak deels al gedekt door de inboedelverzekering. Bij de annuleringsverzekering is het belangrijk heel goed te kijken aan welke voorwaarden je moet voldoen, voor die tot uitkering komt. Een griepje is niet genoeg om je reis te annu-

leren. Het kopen van extra garantie bij aankoop van een product biedt weinig extra zekerheid boven de wettelijke garantie.

In 2014 stelde de Consumentenbond op basis van 1200 lezersreacties een top 10 samen van de meest overbodige verzekeringen. Nummer 1 werd Pechhulp voor technische problemen in de woning, aangeboden door Centraal Beheer. Met die verzekering krijg je de voorrijkosten en arbeidskosten terug als de wasmachine het begeeft, of de wc niet doorloopt. Tot een maximumbedrag van 100 euro...

Een reisverzekering die ook ziektekosten dekt is het effectiefst voor reizigers die alleen een basisverzekering hebben. De reisverzekering dekt de extra kosten die reizigers kunnen maken in dure (privé)ziekenhuizen in landen als Zwitserland, Verenigde Staten, Oostenrijk of Turkije. Het gaat dan om kosten boven het 'normale' medische tarief in Nederland, repatriëring en mogelijke extra ver-

€11 mrd

Nederlanders zijn in Europa koploper premies betalen: jaarlijks €11 mrd voor schadeverzekeringen.

blijfskosten van familie in het buitenland.

Voor reizigers met een buitenlanddekking in hun aanvullende zorgverzekering, heeft de reisverzekering dus weinig toegevoegde waarde. Zij zijn voor mogelijke hoge medische kosten dubbel verzekerd.

Toch kiest rond de 80 procent van de vakantiegangers voor een reisverzekering, een markt waarin bijna € 3 mrd omgaat. Een doorlopende reisverzekering hoeft overigens niet meer dan € 6 per persoon per maand te kosten. Een annuleringsverzekering is vaak tweemaal zo duur. Volgens onderzoek van huisartsenvereniging NHG krijgt een op de vijf reizigers medische klachten op vakantie. Die zijn vaak op te lossen met de huisapotheek, maar in 15% van de gevallen is bezoek aan een arts of zelfs een ziekenhuis noodzakelijk.

Maar ook op vakantie is de gewone Nederlandse basisverzekering het belangrijkste vangnet voor medische kosten. Dat betekent dat je in het buitenland ook zonder aanvullende zorgverzekering of reisverzekering verzekerd bent voor spoedeisende hulp van een arts of specialist, ziekenhuisopname en ambulance.



Jaap Roelants is
freelancejournalist.



Dure pechhulp

Veel automobilisten zijn
driedubbel verzekerd: bij hun
dealer, bij de wegenwacht en bij
hun autoverzekering