

— E S S A Y —

Taboe of niet taboe, dat is de vraag

Tussen tabloid en taboeret staat het in de dikke Van Dale: “taboe 2 (fig.) waarover (volgens de sociale conventie) niet gesproken mag worden”. Maar over schrijven staat er gelukkig niets. **Jan Donselaar** Dazure laat de pen spreken.

TEKST **JAN DONSELAAR** | BEELD **FOTOSTUDIO DUO**

Sociale conventies zijn erg cultuurbepaald: wat we hier gewoon vinden, wordt in Engeland (waar 400 jaar geleden de schrijver stierf, die mij inspireerde voor de titel) soms erg lomp gevonden. Als we nog wat verder van huis gaan, bijvoorbeeld Japan (waar we al meer dan 400 jaar handelsbetrekkingen mee onderhouden) zijn de verschillen nog groter. Als daar fouten worden gemaakt, gaat dat gepaard met veel excuses, diepe buigingen en echte huilbuien wegens schaamte. En in extreme gevallen wordt soms zelfs het *tantomes* getrokken om *harakiri* te plegen. Japanse bedrijven zijn er dan ook goed in om fouten te erkennen en er alles aan te doen om die fouten te herstellen.

FOUTEN ERKENNEN

In Nederland lijkt dat erg taboe, ook in verzekeringsland: brede ruitelijke erkenning van wat er allemaal fout is gegaan – zoals bij de woekerpolisaffaire – is er nog steeds niet. Integendeel, als er iets scherp wordt gehanteerd dan is het de oer-Hollandse kaasschaaf. Na veel procederen en jarenlange dis-

cussies wordt er onder grote druk een plakje van de verborgen kosten teruggegeven. Mag het een onsje minder zijn? En graag niet verder vertellen, want anders blijven we aan het schaven. Het getuigt van kracht als je bereid bent fouten toe te geven en er alles aan te doen om de gedupeerde te compenseren. En liefst nog meer dan dat; een klein gebaar is daarbij vaak al voldoende. Als dit taboe er niet was geweest, had de verzekeringsbranche zich veel ellende, imagoschade en uiteindelijk zelfs kosten kunnen besparen. Dus weg met dit taboe!

DISCRIMINATIE

Een terecht taboe is er in Nederland op discriminatie, dat is zelfs in onze wetten verankerd. Ook verzekeraars doen er daarom natuurlijk niet aan. Of toch wel? Een aantal jaren geleden introduceerde Dazure samen met Independer een overlijdensrisicoverzekering, waarbij de prijs mede werd bepaald door de postcode van het huisadres van de verzekerde. Binnen no-time werden er in de Tweede Kamer vragen gesteld of er bij deze verzekering geen sprake was van discriminatie.

JAN DONSELAAR:

"IK ZOU
UITSLUITINGEN
GRAAG TABOE
VERKLAREN!"



Het ministerie van Financiën heeft daarom het College van de Rechten van de Mens toen om een opinie gevraagd. Daaruit bleek dat er geen taboe rust op risicoselectie en prijsdifferentiatie, als deze maar goed beargumenteerd kan worden (big data!) en niemand wordt uitgesloten. We konden aantonen dat het juist de beschikbaarheid vergrootte, wat in het verleden wel anders was toen aanbieders van hypotheek en brandverzekeringen sommige postcodes echt uitsloten. Een terecht taboe!

TROUWE KLANTEN

Waar nog steeds een taboe op lijkt te rusten, is om de bestaande klanten net zo goed te behandelen als de nieuwe klanten waar iedereen achteraan jaagt. Nog steeds worden klanten gelokt met allerlei cadeaus of een tijdelijke premiekorting. Wat dat betreft onderscheidt de gemiddelde aanbieder van verzekeringen zich niet van aanbieders van telefoonabonnementen of van energieleveranciers. Terwijl het juist een mooie manier zou zijn om – door ook de trouwe klant ongevraagd een voordeel te gunnen – de verzekeringsbranche eens in een vrolijk zonnetje te zetten. Voor zover ik weet, is Dazure met het GoedIdee aanbod na acht jaar (!) nog steeds de enige. Zou dit te maken hebben met de voor de aanbieders onmisbare marges? Of wordt er stiekem op gehoopt dat die klanten naar een ander overstappen omdat op die manier wat royementswinst kan worden geboekt? Is dit een taboe of gewoon kortetermijnvisie?

PREMIEDIFFERENTIATIE

Op premiedifferentiatie lijkt af en toe ook een taboe te rusten: ik noemde al de heisa rond het postcodetarief, maar iedereen herinnert zich het verbod op onderscheid tussen man en vrouw bij levensverzekeringen. Dat dit op exact de dag van kracht werd dat door anderen het einde van de wereld werd voorspeld (21-12-2012), beschouw ik maar als een cynische grap van de bedenkers van dit verbod. Een verbod dat overigens al vele jaren eerder van kracht werd voor bijvoorbeeld autoverzekeringen, waarbij het feit dat de heer in het verkeer meestal een vrouw is, niet meer mocht worden vertaald in premiekorting. Maar zoals ook al eerder aangegeven is het geen algemeen taboe, zolang de solidariteit maar niet te veel wordt ondergraven. Het Verbond van Verzekeraars introduceerde daarom dit voorjaar de solidariteitsmonitor. Ik ben wel benieuwd waar de grenzen zullen worden getrokken.



SEKSE

Over grenzen gesproken: soms zijn die niet zo duidelijk. Ondanks de bij verzekeringen afgedwongen seksenutraliteit, wordt in de praktijk nog steeds onderscheid gemaakt tussen man en vrouw. Want het is in de communicatie wel handig om te weten of je met een meneer of een mevrouw hebt te maken. Maar er wordt voor het gemak vergeten dat voor een substantieel deel van onze medemens (voor Nederland lopen de schattingen afhankelijk van de definitie uiteen van 0,3 tot bijna 5 procent) dit niet zo evident is. Ik heb het over transgenders, waarvan velen zelf niet eens weten hoe ze nu het liefst worden aangesproken. Zeker nu het sekseonderscheid niet meer mag worden gemaakt, zou het mooi zijn als het mogelijk wordt gemaakt dat iemand de kans krijgt om aan te geven dat het (hij of zij is hier minder toepasselijk) trans is. Laten we hopen dat hier geen taboe op rust!

**“ZIJN WE NIET ERG FOUT
BEZIG DOOR RISICO'S
WAAR SOMS DE
GROOTSTE KANS OP
BESTAAT JUIST UIT
TE SLUITEN?”**

RISICO'S UITSLUITEN

Eerder dit jaar las ik dat een rechtsbijstandverzekering taboe zou zijn voor Groningers in aardbevingsgebied. Terwijl ze natuurlijk, en dat begrijpt iedereen, graag nog zo'n verzekering zouden willen afsluiten. Bedoeld werd dat verzekeraars dit risico niet meer zouden willen verzekeren en dan is taboe kennelijk iets wat je niet wilt aanbieden. Voor mensen in het aardbevingsgebied die al een rechtsbijstandverzekering hebben, wordt door veel verzekeraars een paar duizend euro aan de Stichting Waardevermindering door Aardbevingen Groningen (WAG) betaald. Zo wordt voorkomen dat ze individueel gaan procederen. Zoals verzekeraars ook liever geen jonge, relatief onervaren, autobestuurders verzekeren omdat die worden beschouwd als brokkenmakers. Maar zou de malusstraf – of erger nog: de weigering – niet pas mogen worden toegepast bij bewezen schuld? Volgens mij is leeftijdsdiscriminatie taboe!

TRANSPARANTIE

Heel lang hebben verzekeringsadviseurs hun werk voor de klant schijnbaar voor niets gedaan. Die illusie ging er bij ons zuinige Nederlanders in als koek. Terwijl het toch vaak om complexe financiële zaken ging, was het desondanks heel lang een taboe om te praten over de financiële beloning van de adviseur. En de klanten zich maar afvragen wie dat zogenaamde gratis advies dan wel betaalde. Ik herinner me de protesten, toen we het in de jaren tachtig bij de Zwolsche Algemeene logisch vonden om al in het offertestadium duidelijk te maken welke kosten er allemaal in rekening werden gebracht.

De reacties kwamen er op neer dat het toch niet de bedoeling kon zijn dat de klanten konden zien hoeveel er aan ze werd verdiend. Mijn antwoord op de vraag of het niet wat minder intransparant kon, laat zich raden. Het is een van de grootste voordelen van het provisieverbod dat hiermee dit onzinnige taboe werd geslecht.

MEDISCHE ACCEPTATIE

Wat heel lang geen taboe was, is het feit dat bij levens- en inkomensverzekeringen de medische beoordeling via de adviseur liep. Wel leuk en handig om samen met je financieel adviseur je hele medische geschiedenis, en ook die van je familie, te mogen doorlopen. Vreemd dat dit altijd heel normaal werd gevonden, terwijl het daarbij toch wel erg om privé-zaken gaat. Maar kennelijk is de stap voor velen niet te groot, om na de schoenendoos met financiële zaken ook de medische dossiers op tafel te leggen. Gelukkig is dat nu al heel wat jaartjes niet meer nodig en kunnen de medische vragen online in een beveiligde – en alleen voor bevoegde mensen toegankelijke – omgeving worden beantwoord. Maar er zijn nog

steeds verzekeraars die het met de privacy niet zo nauw nemen en met papieren gezondheidsverklaringen blijven werken. Hier moet langzamerhand toch maar eens een taboe op komen.

UITSLUITINGEN

Overigens is er bij het accepteren van verzekeringen en het bepalen van de benodigde premie ook nog wel wat te verbeteren. Zo is het bij schade- en inkomensverzekeringen al sinds mensenheugenis gebruikelijk om voor bepaalde risico's met uitsluitingen te werken. In het gunstigste geval wordt dat expliciet op de polis vermeld door de toevoeging van clausules, zodat de klant het zou moeten weten. Helaas gebeurt het ook vaak dat die uitsluitingen min of meer in de polisvoorwaarden worden verstopt, die – zoals wij allemaal weten – in het algemeen bijzonder slecht worden gelezen. Maar zijn we niet erg fout bezig door risico's waar soms de grootste kans op bestaat (denk aan de uitsluitingen bij een arbeidsongeschiktheidsverzekering) juist uit te sluiten? De klant is veel meer gebaat bij een volledige dekking zonder uitsluitingen en zal, juist omdat hij zich bewust is van het verhoogde risico, zeker bereid zijn daar voor te betalen. Ik zou uitsluitingen daarom graag taboe verklaren!

ACHTERAF BETALEN

Bij bijna alle diensten – en zeker bij de aankoop van goederen – hoef je pas te betalen als je die hebt afgenomen. Is het dan eigenlijk niet vreemd dat je bij de zo'n beetje meest ongrijpbare dienst die is te verzinnen (ik heb het over verzekeren) vooraf moet betalen? Want dat is toch wel de norm in verzekeringsland, terwijl het eigenlijk ook helemaal niet zo praktisch is: niet voor niets wordt de klant meestal 30 dagen de tijd gegeven om te betalen. Maar als je een premie ergens in het begin van een maand probeert te incasseren zijn in veel gevallen al veel vaste lasten bij de klant in rekening gebracht, en dat wil dan nog wel eens tot onvoldoende saldo en dus premiestorno's leiden. Hoe klantvriendelijk is het om de klant pas achteraf voor de geleverde dekking te laten betalen en dat op een tijdstip dat dit het beste uitkomt? Is dit nu een taboe of zit er iets anders achter?

TARARABOEMDIE

Zo zijn er nog heel veel meer al dan niet taboes te bespreken, maar de beschikbare ruimte dwingt mij om het hier bij te laten.

Uit het voorgaande mogen we toch wel concluderen dat er heel wat terechte taboes zijn en dat sommige gewoonten en werkwijzen terecht taboe zijn. Maar voor veel andere taboes geldt wat mij betreft dat we er mee om mogen gaan zoals Loesje al eens suggereerde. ■