

## **Comissie brand**

### **dossier reconditionering/salvage**

Bijstand verlenen bij schade staat hoog in het vaandel bij de verzekeringsmakelaar. Deze bijstand is onafscheidelijk verbonden aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Toch is het betreuenswaardig dat deze dienstverlening volledig afhankelijk is van het privé initiatief van de makelaar in kwestie. Schadebeheer wordt niet door de elke makelaar even actief beoefend.

Evenmin is er in België een organisatie waarop de schadeleider kan terugvallen voor de eerste hulp bij brandschade. Onze Nederlandse collega's werken reeds meer dan 10 jaar met hun VZW Salvage. Bij onze verzekerden stopt de nationaal georganiseerde bijstand bij de activiteiten van de hulpdiensten, de brandweer. Bij onze Noorderburen wordt bij een belangrijke brand onmiddellijk beroep gedaan op een salvage-coördinator. De brandweercommandant beschikt hier over de bevoegdheid om deze coördinator aan te stellen. De verzekeraars komen altijd tussen voor de acties die door de coördinator bevolen worden.

In eigen land is een dergelijke begeleiding van de slachtoffers niet georganiseerd. Als er dan een goede begeleiding ontstaat is dit het privé initiatief van een makelaar of een verzekeraar, nooit het resultaat van een georganiseerde salvage (beredding van de slachtoffers). Bovendien zijn de genomen privé initiatieven doorgaans sterk afhankelijk van de deskundigheid van de persoon in kwestie.

Degelijke opleiding schaderegeling is een essentieel element om aan actief schadebeheer te kunnen doen. De makelaar moet zich zeker voelen bij de te nemen beslissingen. Brokers Training biedt hiervoor een waardevolle cursus. Bovendien kan de cursus een aanzet zijn om op nog actievere basis, in volmacht van de maatschappij over te gaan tot schaderegeling. De cursus biedt echter op dit vlak geen garantie dat de verzekeringsmaatschappij zal bereid gevonden worden om regelingsvolmacht te verlenen. De meeste verzekeraars koppelen hun schaderegelingvolmachten niet aan de deskundigheid van de makelaar, maar veelal aan de grootte van de productie.

En toch zal deze parate beroepskennis een essentiële noodzaak worden. Op het vlak van de schaderegeling zijn ook de bancassureurs zich degelijk aan het voorbereiden. Ook zij wensen naar de klant een duidelijke boodschap van bijstand bij schade over te brengen. Hun publicitaire boodschappen zijn in die zin overduidelijk. Of de beloofde service in de praktijk altijd even vlot verloopt laat ik aan uw mening over.

Voor de volgende eeuw (en dat is echt niet veraf) voorziet een belangrijke brandverzekeraar reeds een totaal nieuw concept voor schaderegeling brand. In plaats van met experts en tegenexperts een vergoeding te berekenen wordt de schaderegeling anders aangepakt. De verzekerde zal een voorstel gedaan worden om de geleden schade te laten herstellen op kosten van de maatschappij. Gedaan met de discussies over de laatste duizend frank. De verzekeraar regelt en betaalt de herstelling. Een aantal 'herstelmaatschappijen' staan reeds klaar om de werkopdrachten te aanvaarden.

Voor een bancassureur speelt de rol van de tussenpersoon hier niet meer mee. De maatschappij neemt hier duidelijk het initiatief in handen en regelt het verloop van het schadegeval. Dat de tussenpersoon in deze manier van werken buiten spel gezet wordt is voor onze beroepsvereniging absoluut onaanvaardbaar.

En toch is deze tendens inzake schaderegeling niet echt bedreigend voor de verzekeringsmakelaar. Makelaars hebben reeds langer een nauw contact met hun verzekerde en kunnen perfect de klant helpen en adviseren. Zelfs zonder de organisatie van een verzekeraar kan de makelaar gespecialiseerde herstellende, reconditioneringsfirma's, lekopzoekbedrijven enz inschadelen. Op die manier kan de klant op een degelijke manier worden geholpen bij schade. De makelaar is bijna altijd vroeger ter plaatse dan de verzekeringsmaatschappij en kan zeker de belangrijkste rol blijven spelen bij de regeling van de schade. De echte vakbekwaamheid zal duidelijk het onderscheid blijven maken met de directe verzekeraar en de bancassureur die alles regelt vanuit zijn hoofdzetel zonder direct contact met de slachtoffers.

Voor wie er nog aan twijfelt:

Visie op het leven krijg je door ervaring,

Visie op je vak krijg je door opleiding.

Het is onder andere deze meerwaarde die de makelaar blijvend zal onderscheiden van de andere distributiekkanalen. De Federatie blijft daarom inspanning leveren om deze meerwaarde van onze distributievorm in de kijker te zetten.

Enkele aanraders:

dossier reconditionering van de commissie brand.

cursus schaderegeling brand van Brokers Training.

Luc Devlamynck

Voorzitter Commissie Brand