

Op het kantoor staat een oude typemachine met daarin een polis d.d. "1 oktober 1929". Wees gerust, het zegt niets over de snelheid waarmee verzekeringen geregeld worden. Het staat eerder voor de ruimte die er temidden van een modern bruisend kantoor is voor nostalgie en ouderwetse normen en waarden.

Tekst: Oscar Wilbers • Foto's: Mike Raanhuis



"Wij kunnen alles aan"

## No Claim, no fame



1 oktober 1929. Er is ruimte voor nostalgie, dat is duidelijk

"Het is de oude typemachine waar ik op heb leren typen. Mijn vader was huisarts en had deze machine in zijn spreekkamer staan. Als zesjarig jongetje wilde ik mezelf leren typen, op die manier heb ik mij het qwerty-toetsenbord eigen gemaakt. Ik heb het ook nooit meer anders geleerd en type nog steeds met tweeënhalf vinger," opent Joost Kam het gesprek. "Ik type het woord schade dan ook altijd nog verkeerd, 'sahde' staat er dan als vanzelf. Dat komt nooit meer goed." Gelukkig geldt dat niet voor de rest van Advies Verzekerd!, want dat gaat als een speer. "Op dit moment werken we met zijn drieën, Sjoert Stel is een ervaren verzekeringsman die voor zichzelf wilde beginnen net op het moment dat ik vastliep. Vanaf dat moment zijn we het samen gaan doen. Mijn vrouw Noes ondersteunt ons administratief en doet de financiën, we zijn bezig met het aannemen van een aantal mensen, het ziet er naar uit dat we hier binnenkort met zes mensen werken." Kam heeft er plezier in, dat is direct duidelijk. "Advies Verzekerd! is eigenlijk een 'normaal assurantiekantoor' we zijn van alle markten thuis alleen hebben wij ons gespecialiseerd in het verzekeren van klassiekers en youngtimers. Dat is een stuk waarin onze eigen passie en interesse ligt, waarin we ons thuisvoelen en waar we ook heel veel plezier in hebben. We zien gewoon dat het concept dat we in de markt hebben en de medewerking die we hebben van de maatschappijen zijn vruchten afwerpt. We verkopen geen flauwekul, daar hou ik niet van. We verdienen hier een leuke boterham en we hoeven niet zo nodig het grootste kantoor in de regio te zijn met het grootste bord op het dak en de dikste stropdas om de nek, dat interesseert ons allemaal niet zo veel. We willen leuk werken en plezier hebben en dat reflecteert zich in de manier waarop we met onze klanten omgaan. We kunnen alles aan, maar wat we bewust niet doen zijn pensioenen en hypotheek. Daar mogen anderen de tanden op stuk bijten. Op dit moment is de insteek bij ons gemiddeld vijf zes auto's per dag verzekeren en daarvan is 90% klassiek of youngtimer. Het is een nichemarkt waar we in zitten." Maar hoe zit het dan met de enorme schok die het nieuwe regeerakkoord bij autoliefhebbers heeft veroorzaakt. De klassiekerwereld klaagt. Joost Kam relativeert: "Afwachting in de markt valt bij ons wel mee. We zijn bij de oprichtingsvergadering in Brummen van de Stichting Oldtimerbranche geweest, Wim van Giersbergen heeft dat aangezwengeld. Er zijn veel bedrijven die hun omzet van het ene moment op het



andere in elkaar zagen zakken. En ook aanverwante bedrijven, motorrevisie, verhuur, LPG, onderhoudsbedrijven... dat wordt allemaal meegestuurd.

Wij hebben daar wat minder problemen mee omdat wij naast de echte klassiekers ook heel veel doen in de youngtimermarkt, en daar doet zich dit probleem niet voor.

Dat blijft het probleem als je een bedrijf hebt dat in een nichemarkt opereert. Je bent voor een deel afhankelijk van overheidsmaatregelen. Laten we hopen dat deze regering in elk geval vier jaar blijft bestaan. Dat ze dat gezeur over die oldtimers eens een keertje loslaten. Wat ze heel erg uit het oog verliezen is dat wanneer je alle mensen met een oldtimer het leven zuur gaan maken die auto's gewoon in de winter weer naar binnen gaan, en dan hebben ze geen wegenbelasting en geen accijns. Maar het zijn niet alleen de autoliefhebbers die lijden. Het is zo vreemd dat ze nu vanuit het milieuoogpunt de oude auto's een duw geven. De oude diesel die ze voor 5.000 km verzekeren maar 30.000 km mee rijden, dat mogen ze van mij aanpakken. Dat is ook nooit de bedoeling geweest. Daar hebben verschillende verzekeringsmaatschappijen zich ook mee in de vingers gesneden. Ze willen voor de relatief kleine premies zo weinig mogelijk werk verzetten dus dan moet alles automatisch en online en laten ze enkele controleaspecten achterwege, waardoor ze dan door oneigenlijk gebruik de tarieven moeten verhogen."

Hoe zit dat eigenlijk als je 30.000 km rijdt op een 5.000 km polis?

Kam: "De WAM geeft de verzekeraar de verplichting de schade aan een derde te uitkeren. De verzekeraar heeft dan wel de mogelijkheid om die schade bij jou te gaan verhalen. Als jij schade veroorzaakt van 3.000 euro en het gebeurt boven de maximale kilometrage dan kan een verzekeraar zeggen: 'dat gaan wij niet betalen, dat betaal je maar aan ons terug.' Wij hebben dat nog niet meegemaakt, maar nu hebben wij ook vrijwel geen klanten die meer rijden dan ze mogen. Er zullen er ongetwijfeld een paar tussen zitten maar daar kom je natuurlijk pas achter wanneer er daadwerkelijk een schade gemeld wordt en de maatschappij gaat onderzoek verrichten en gaat kijken wat is hier aan de hand." Hoe kun je er zo zeker van zijn dat je deze klanten vrijwel niet hebt? "Wij proberen dat te filteren. Ik heb al vanaf 1988 ervaring in het verzekeren van klassiekers, met Sjoert samen hebben we meer dan 40 jaar verzekeringservaring, we stellen gerichte vragen. Dan hebben we al gauw door of het boodschappenautootje is dat met slecht weer gebruikt gaat worden en dat zo goedkoop mogelijk moet of dat we hebben te maken met een echte liefhebber die verschrikkelijk zuinig is met zijn auto. Dat is voor ons beslissend in welke verzekering we aanbieden. We hebben er geen belang bij dat we de tarieven die we van de maatschappijen mogen voeren verpesten. Wij willen de tarieven zo schoon mogelijk houden. Verzekeren is een solidariteitsgebeuren. Je draagt met zijn allen de schade die een enkeling maakt. Misbruik proberen wij in ieder geval in onze portefeuille te voorkomen."

## HORROR

Je hoort nogal eens horrorverhalen over verzekeringen, dat je afgescheept wordt met een handvol euro's in plaats van de overeengekomen waarde. Hoe zit dat? "Er zijn verschillende direct-writers die een aantal verzekeringen bieden met een vervangingswaardegarantie. Maar als je dan in de voorwaarden gaat kijken wat er uiteindelijk over staat dan is dat vaak anders dan je denkt. Als ik het heb over een youngtimer met weinig kilometers en daar betaal je 10.000-12.000 euro voor. Een zelfde merk, type, bouwjaar is misschien ook wel voor 500 euro te koop. Dan ga je de auto verzekeren met het idee dat je een aanschafwaarde hebt meeverzekerd, en vervolgens heb je de auto total-loss en je meldt je bij de verzekeraar en die zegt dan 'ja, we hebben eenzelfde auto gevonden en die krijgt u.' Maar die heeft dan misschien vier ton

Autohladen en typeplaatjes; je kunt zien waar de passie ligt



aan kilometers op de teller. Toch laten de polisvoorwaarden dat toe. Hetzelfde geldt bijvoorbeeld bij een grote direct writer. Zij zeggen: "wij verzekeren een klassieker op taxatiewaarde", maar in de voorwaarden zie je nergens de clausule terug die jou de zekerheid geeft dat je inderdaad de taxatiewaarde krijgt uitgekeerd. Dat is artikel 7:960 van het Burgerlijk Wetboek. Als dat niet het geval is heeft een taxatie veel minder zin. Dan kunnen ze je alsnog afschepen met een dagwaarderegeling voor die auto. Een auto uit 1960 heeft geen dagwaarde meer. Punt. Daar is dan geen discussie meer over mogelijk.

Als je bij wat maatschappijen een Mercedes 500 SEC casco wil verzekeren dan mag dat, daar doen ze niet moeilijk over. Dat doen ze allemaal, maar in feite heb je niets meer dan een hele dure wa-verzekering want bij schade is de auto vrijwel meteen total-loss. Als je het even heel erg chargeert dan heb je bij wijze van spreken bij een ruit schade al een total-loss omdat dat vaak al meer is dan de dagwaarde van de auto op dat moment.

Wij zorgen ervoor dat auto's volgens de vaste taxatie verzekerd zijn, dus die taxatieclausule die zo belangrijk is, die staat gewoon op die polis. Bij sommige maatschappijen twee jaar, dat ligt er een beetje aan hoe ze hem gebruiken, in een klassiekerdekking meestal drie jaar. Dan weet je gewoon dat als die auto over twee jaar en 360 dagen total-loss is dat je de vooraf vastgelegde taxatiewaarde terug krijgt. En dat is maakt al te verschil. Op basis van dagwaarde verzekeren is tricky, dat gaat vaak alleen om een paar centen te besparen. Verzekeren is belangrijk genoeg om niet uitsluitend naar de prijs te kijken, maar naar het totaal. Je moet je niet te makkelijk afmaken van iets wat heel serieus genomen moet worden. Wij begrijpen dat iedereen moet budgetteren en ook dat je voor een dubbeltje op de eerste rang wilt zitten, maar het houdt ergens op. Je kunt niet continu lage premies, minder geld met kwaliteit afdwingen. Een verzekering moet ook kostendekkend zijn."

## ALTIJD TAXATIE EN WA-VOLLEDIG-CASCO DAN?

Volgens Joost Kam is dat lang niet altijd nodig. "Het is zeker niet dat we dat altijd adviseren. Het heeft natuurlijk ook met waarde te maken. Het is ook niet zo dat je alles maar moet verzekeren. Je WA-dekking is een must, maar de rest is optioneel. Je moet je verzekeren tegen risico's die je niet zelf kunt of wilt dragen. Die Volvo van '99 die heb ik voor 3.000 euro gekocht. Moet je dat dan all-risk gaan verzekeren? Ja, ik heb het wel gedaan, maar is dat nodig? Ik heb een klant met een Bentley R die heeft het ding alleen maar WA-verzekerd. Die zegt: 'Ja, ik rijd zelf al ja-

*"Op dit moment verzekeren we op een rustige dag vijf tot zes auto's en daarvan is 90% klassiek of youngtimer"*

ren schadevrij, dus de kans is groot dat als ik schade heb dat die door iemand anders veroorzaakt is, dus die mag dan mooi betalen. En heb ik hem zelf een keer tegen een boom aan gezet dan heb ik geld genoeg om dat zelf te betalen.' Die gaat daar heel nuchter mee om. Een andere klant heeft meer dan 40 auto's, waaronder een aantal echt heel bijzondere auto's. Alleen die bijzondere auto's zijn volledig casco verzekerd op basis van vaste taxatiewaarde, de rest is alleen WA-verzekerd. We zullen ook niet adviseren om een auto van 2.000 euro allrisk te gaan verzekeren. Het is per klant verschillend, wat wil je verzekeren en wat moet je verzekeren. Daar kunnen we natuurlijk in adviseren."

Een andere rol waarin 'Advies Verzekerd!' excelleert is know-how, aldus Kam. "De toegevoegde rol van ons als tussenpersoon is dat wij soms dingen kunnen die anderen niet kunnen. We konden bijvoorbeeld

Joost Kam en Sjoert Stel



een Ford Thunderbird uit 2005, een bijna nieuwe auto, als klassieker verzekeren. Bij geen enkele maatschappij zou je hem normaal kunnen verzekeren als klassieker, maar de combinatie auto, gebruik en klant vinden wij belangrijk en dat bepaalt of het wel of niet zou moeten kunnen. Als je dan met de juiste argumenten, bij de juiste maatschappij de juiste personen kunt aanspreken, dan krijg je heel veel voor elkaar. Soms kunnen we ook met een andere interpretatie van die polisvoorwaarden dingen voor elkaar krijgen die je als klant misschien niet voor elkaar krijgt. Er zit ook wel onwetendheid bij verzekeraars en schadeafdelingen. Dat wij soms mensen moeten wijzen op een mogelijke andere interpretatie van de polisvoorwaarden waarmee er dan wel dekking is, waarmee de klant dan wél geholpen is. Dat komt ook omdat alles steeds maar goedkoper moet, ook bij maatschappijen wordt vak-kundig personeel vaak geofferd voor goedkopere krachten. Dan moet de eerste de beste ongeschoolde onervaren medewerker dingen gaan afwikkelen waar ze geen verstand van hebben. Of dan krijg je een call-centre-medewerker aan de telefoon die ook met een bel-script werkt en zo in afwijkende gevallen van frustratie oproept bij de klanten."

Frustratie... je kunt het soms niet voorkomen ook al doe je alles goed. Sjoert Stel: "Twee jaar terug, het was op een zaterdag. Ik werd gebeld om 10:00 uur voor een voorlopige dekking. Per elektronische snelweg heb ik doorgegeven dat de auto in voorlopige dekking moest. Binnen een uur belt dezelfde man terug: 'Joh, ik sta brandend langs de snelweg.' Ik dacht eerst aan een grapje, maar toen begon zijn stem te trillen en zei hij nou, nee, het is geen grapje. 'Had je hem al laten taxeren?' 'Nee, ik was nèt op weg naar de taxateur...'"

[www.adviesverzekerd.nl](http://www.adviesverzekerd.nl), Tel. 0522-44 14 44