

RISK & BUSINESS

VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

In deze uitgave

- 2.** Interview NARIM-voorzitter Albert van Haastrecht: "Hoopvol gestemd over Contract Zekerheid"
- 5.** 10-jarig apc holland blijft geloven in kracht persoonlijk contact en intermediair
- 7.** AGCS: Global Claims Review 2022: Een samenvatting
- 9.** René van Walsum (AGCS) over lessen 'Global Claims Review 2022' wereldwijd en voor Nederland



- 11.** Top 3 VNAB Young Talent Award roept roepen we op tot meer samenwerken en delen van kennis en data
- 14.** Alexander Mahnke (GVNW): Verzekeraars zetten reputatie en relevantie van de verzekeringsmarkt op het spel
- 16.** Duitse riskmanagers ervaren tal van verslechtingen in afgelopen renewalperiode en zien nieuwe ronde van moeilijke cyber- en *property-renewals* tegemoet
- 18.** Europese multinationals creëren cyberonderlinge om capaciteitsschaarste tegen te gaan: MIRIS
- 20.** EMN Masterclass: Energietransitie, uitdaging of (schade)last? Een verslag
- 22.** SAR: Het belang van de NVGA Academy voor medewerkers van volmacht-kantoren, Is bedrijfsschade nog (goed) te verzekeren? en themamiddag SAR: 'Brandt het of brandt het niet?'
- 28.** Gestandaardiseerde polisvoorwaarden in de co-assurantiemarkt. Artikel van de hand van Cees Kortleve (CK Consultancy)



- 30.** Dubbelinterview Tom Oostra en René van de Wiel (MS Amlin Marine): In de transportverzekeringsbranche zal de verharding nog wel even aanhouden
- 33.** Global Maritime Issues Monitor 2022 toont welke zaken bovenaan agenda maritieme verzekeringsbranche staan
- 34.** Verslag van IUMI-congres met bijdragen van Richard Turner, Rama Chadran, Pascal Dubois, Isabelle Therrien
- 38.** IUMI Global Marine Insurance Report: 2021 positief, maar 'tougher' 2022

MAINPLUS SCHADEHERSTEL

De effectieve partner in natura schadeherstel voor inboedel en opstal.



- 40.** PPS Congres: Letselschadespecialisten keken in de spiegel
- 43.** FERMA-President Dirk Wegener pleit voor *risk sharing*
- 44.** Tweederde Europese risk- en insurancemanagers verwacht verdere premieverhoging, 51% overweegt *captive* en 42% meldt verslechtering relatie met verzekeraar
- 46.** Marsh's Global Insurance Market Index: De cijfers op een rijtje
- 50.** NIVRE: Schademarkt onder druk door ongereguleerden

Zoekt u een bevlogen PR & Communicatie specialist met passie voor verbinden en organiseren?

06 109 110 48 www.vandervoortpr.nl



Jan van Stigt Thans



De verzekeringsklant voelt zich nog allesbehalve een koning

De klant is koning, luidt het bekende gezegde. Deze dubbeldikke uitgave van het Risk & Business Magazine toont echter ontegenzeggelijk aan dat anno 2022 de klant van de zakelijke verzekeringsbranche zich – op zijn zachtst gezegd – allesbehalve als zodanig behandelt voelt: in Nederland, maar ook in de rest van Europa. Dat komt niet alleen tot uiting in een interview met de (nieuwe) NARIM-voorzitter Albert van Haastrecht, maar ook uit de presentaties van voorzitter Alexander Mahnke tijdens het GVNW Congres en die van Dirk Wegener tijdens het FERMA Forum en de rond deze events gehouden enquêtes onder de aangesloten risk- en insurancemanagers.

De kritiek van klantzijde heeft vooral betrekking op de in hun ogen vaak moeizame prolongaties, voor het derde tot vierde jaar op rij. Daarbij wordt niet alleen gedoeld op de opgelegde (forse) premieverhogingen, dekingsbeperkingen, hogere eigen risico's en extra preventiemaatregelen, maar vooral ook op het vaak late stadium waarop de aanpassingen worden gecommuniceerd. Hierdoor voelen bedrijven zich vaak voor het blok gezet, zo geven zij aan. Ondanks de toegezegde verbeteringen en veelvuldig onderling overleg is er volgens risk- en insurancemanagers en hun organisaties 'geen duidelijke en blijvende verbetering' waarneembaar in de samenwerking tussen klanten en verzekeraars.

Alleszeggend is dat uit onderzoeken van zowel FERMA als GVNW naar voren komt dat er volgens maar liefst twee van de vijf risk- en insuranceprofessionals sprake is van een verslechtering van de relatie met verzekeraars en dat zelfs een op de twee overweegt een eigen *captive* op te richten. Volgens Van Haastrecht zou het verzekeraars dan ook tot nadenken moeten stemmen dat hun zakelijke klanten op een steeds grotere schaal naar alternatieve vormen van risicofinanciering aan het kijken zijn. En GVNW-voorzitter Alexander Mahnke is zelfs van mening dat "verzekeraars met hun schadebeleid en invulling van het partnerschap de reputatie en relevantie van de verzekeringsmarkt op het spel zetten."

Kortom, werk aan de winkel voor de verzekeringsbranche. Er is echter ook hoop. De NARIM-voorzitter zegt in deze uitgave 'hoge verwachtingen' te hebben van het VNAB-initiatief ContractZekerheid, waarin richtlijnen zijn opgesteld voor een sneller en efficiënter renewalproces. Goede moed kan ook geput worden uit het interview met de drie finalisten van VNAB's eerste Young Talent Award, die in een interview de markt oproepen tot meer samenwerking en het delen van data en kennis. De jeugd heeft immers de toekomst en dat moet de burger ook op dit vlak moed geven.



Albert van Haastrecht een half jaar voorzitter NARIM:

Moeizame prolongaties blijven voor ons één van de hot topics; ik ben hoopvol gestemd over VNAB-initiatief Contract Zekerheid

“De moeizame prolongaties van de afgelopen jaren blijven voor ons als NARIM ook voor de komende renewalperiode één van de hot topics. Daarbij doel ik niet alleen op de soms forse premieverhogingen, dekkingsbeperkingen, hogere eigen risico's en aanvullende preventieve maatregelen waarmee onze leden werden geconfronteerd. Maar vooral ook op het late stadium waarin wij als risk- en insurance managers voor de meeste polissen werden geïnformeerd over de nieuwe voorstellen, zodat er doorgaans geen enkele tijd en ruimte meer was voor overleg of het doen van aanpassingen.” Dat zegt Albert van Haastrecht, Head of Corporate Insurance bij Ballast Nedam en sinds 22 maart van dit jaar voorzitter van de NARIM, de brancheorganisatie die de belangen behartigt van de in ons land actieve risk- en insurance managers.

Met het oog hierop benadrukt hij dat het onderwerp nog steeds hoog op de NARIM-agenda staat. “Het is voor *risk- en insurance managers* een lastige situatie, omdat het late tijdstip van informeren ons als het ware voor het blok zet en onzekerheid met zich meebrengt voor onze businessplannen. We willen onze risico's adequaat verzekeren tegen een acceptabele premie en voorwaarden. We hebben immers ook contracten met onderaannemers en leveranciers waarmee we rekening moeten houden. Deze onwenselijke situatie zouden we daarom graag veranderd zien”, aldus de NARIM-voorzitter. Het feit dat buitenlandse moederbedrijven in hun prijs- en acceptatiebeleid vaak weinig ruimte laten aan het lokale management c.q. *underwriters* maakt het er volgens hem ook niet gemakkelijker op.

Aan de andere kant zegt hij content te zijn dat er naar het bestuur geluisterd wordt en hierover gesprekken zijn gevoerd met zowel individuele verzekeraars in binnen- en buitenland als met brancheorganisaties als het Verbond van Verzekeraars en de VNAB. “Met het oog hierop juichen we de komst van een pilot van het VNAB-initiatief ‘Contract Zekerheid’ dan ook toe. Hierin zijn richtlijnen opgesteld met betrekking tot het sneller en efficiënter laten verlopen van het renewalproces. Een positieve ontwikkeling waarover ik hoopvol gestemd ben en eerlijk gezegd heb ik hierover hooggespannen verwachtingen. Goed en tijdig communiceren is immers essentieel.”

40 JAAR IN HET VAK

Albert van Haastrecht is dit jaar op de kop af 40 jaar actief in de verzekeringsbranche. Hij kwam in 1982 zoals hij zelf aangeeft ‘per abuis’ in de verzekeringsbranche terecht bij Bekouw Mendes op de afdeling bouwverzekeringen. Daar is de liefde voor de bouw ontstaan en heeft hij ook de leuke kanten van de verzekeringsbranche leren kennen. “Ik vond het boeiend om tussen de partijen te kunnen opereren om tot goede verzekeringsoplossingen te komen en ook de combinatie commercieel en verzekeringstechnisch sprak me bijzonder aan.”



Albert van Haastrecht: “Het is voor risk- en insurance managers een lastige situatie wanneer we op een laat tijdstip worden geïnformeerd over nieuwe verlengingsvoorstellen. Het zet ons als het ware voor het blok en brengt onzekerheid met zich mee-brengt voor onze businessplannen.. Deze onwenselijke situatie zouden we daarom graag veranderd zien.”

Zijn volgende werkgever werd de Hollandse Beton Groep, inmiddels onderdeel van de BAM, waar hij een van de *insurance managers* was. Na vijf jaar stapte hij over naar Tulleners van Buren/Erasmus Verzekeringen waar hij het Amsterdamse kantoor heeft uitgebouwd. Na een korte ‘tussenstop’ als verzekeringsmakelaar bij de Europese tak van het Amerikaanse Nausch Hogan & Murray kwam Ballast Nedam op zijn pad. Daar werkt hij inmiddels 17 jaar als *head of corporate insurance* en leidt hij momenteel een vijf medewerkers tellende verzekeringsafdeling.

Goed en tijdig communiceren is immers essentieel

TERUGKEER IN BESTUUR

Albert was van 2007 tot en met 2012 al eens eerder lid van het NARIM-bestuur en is nu dus na tien jaar teruggekeerd. Een bewuste keuze. "In de eerste plaats ben ik hiervoor gevraagd door Adri van der Waart (de vertrekkende NARIM-voorzitter, red.) en tegen Adri zeg je natuurlijk niet snel 'nee', antwoordt hij met een glimlach. Om daar meer serieus aan toe te voegen: "Ik wil graag iets terug doen voor NARIM, de organisatie die altijd heel goed voor mij is geweest en waarbij ik persoonlijk altijd veel baat heb gehad. Met name wat betreft de persoonlijke gesprekken met collega's over het vak en wat ons bezighoudt, maar ook voor wat betreft de vakinhoudelijke en succesvolle NARIM Congressen die jaarlijks worden georganiseerd: het enige marktevent waarin de gehele markt samenkomt: verzekeraars, makelaars, risk- en *insurance managers*, schade-experts en -herstellers en advocaten."

Hij vervolgt: "Daarnaast zie ik mijn voorzitterschap als een persoonlijke verrijking, omdat ik op die manier breder bij ons vakgebied betrokken ben dan bij Ballast Nedam. Daarbij denk ik met name aan de contacten met verzekeraars en makelaars(organisaties), maar ook met *stakeholders* buiten de verzekeringsbranche. De eerste maanden zijn me positief bevallen. NARIM is de loop der jaren uitgegroeid naar een organisatie die haar plaats heeft verworven binnen de branche en tot een aanspreekpunt en spreekbuis voor de beroepsgroep van risk- en *insurance managers*. Zo hebben we periodiek overleg met de VNAB en hebben we met het Verbond van Verzekeraars van gedachten gewisseld over twee belangrijke onderwerpen: cyber en duurzaamheid."

Hij zegt het zowel een eer als een uitdaging te vinden om samen met zijn collega-bestuursleden een steentje bij te dragen aan de verdere ontwikkeling van NARIM. "We moeten onze positie vasthouden en kijken hoe we die nog verder kunnen verbeteren. We moeten er ook voor zorgen dat we als NARIM onze leden toegevoegde waarde blijven bieden. Verder vind ik de aansluiting met Europa belangrijk. Nederland is immers een kleine speler"

DUURZAAMHEID EN CYBER

Albert noemt duurzaamheid een ander *hot item* voor het NARIM-bestuur. "Net als veel bedrijven zijn ook tal van verzekeraars daarmee bezig, wat van hun kant leidt tot meer eisen en verwachtingen aan verzekerden. Dat is op zich een goede en begrijpelijke zaak, al vind ik het jammer en merkwaardig dat hierbij vaak de wederkerigheid ontbreekt. Als wij als klant komen met nieuwe duurzame initiatieven, of het nu gaat om bijvoorbeeld zonnepanelen, de overgang naar een elektrisch wagenpark of nieuwe innovatieve bouwmethodieken, dan



Tijdens de op 22 maart jl. gehouden Algemene Ledenvergadering overhandigde Adri van der Waart de voorzittershamer aan zijn opvolger Albert van Haastrecht.

wordt daar vaak terughoudend op gereageerd en is het lastig het risico verzekerd te krijgen en de verzekering rond te krijgen. Daarbij wordt vaak als argument genoemd dat ze onvoldoende kennis van de risico's hebben doordat o.a. schadestatistieken ontbreken. Wij zouden het toejuichen wanneer verzekeraars zich hierbij meer met een 'open mind' gaan opstellen."

'Cyber' vormt voor veel bedrijven een ander hoofdbreken. "De beschikbare tekencapaciteit is beperkt en lijkt zelfs af te nemen, mede doordat verzekeraars als gevolg van de schadeontwikkeling steeds kleinere aandelen tekenen, waardoor er per post meer risicodragers nodig zijn. Van alle branches is cyber de meest harde markt waardoor het niet meevalt een verzekering rond te krijgen tegen een redelijke premie. Ook de weg ernaar toe ervaren velen als lastig, mede doordat de op de coassurantieposten meetekende verzekeraars vaak allemaal hun eigen voorwaarden en clausules hanteren, wat voor risk- en Insurance managers uitermate verwarrend is. Eenduidige polisvoorwaarden zouden dan ook buitengewoon wenselijk zijn."

BOODSCHAPPEN AAN MARKT

Welke boodschap(pen) zou je mee willen geven aan collega *risk- & insurance managers*, makelaars en verzekeraars? Albert heeft prompt een antwoord klaar: "In de eerste plaats: begin tijdig met de (renewal) besprekingen van dit najaar, zoals ook voorgesteld door de VNAB in haar 'Contract Zekerheid' initiatief. Dat kan namelijk voorkomen dat er aan het einde van het renewalproces tijdsdruk ontstaat voor allen hierbij betrokken, met alle mogelijke gevolgen van dien. Met het oog hierop wil ik *risk- & insurance managers* aanraden de gevraagde relevante informatie op tijd voor handen en op orde hebben. Aan de andere kant wil ik met betrekking hiertoe wel opmerken dat verzekeraars uit oogpunt van de *governance*-regelgeving steeds meer informatie van bedrijven vragen, waarvan ik me soms afvraag wat de relevantie daarvan is voor het te verzekeren risico."

Hij vervolgt: "Beleidsbepalers van verzekeraars zou ik daarnaast willen vragen meer ruimte te bieden aan het lokale management/*underwriters* om risico's te kunnen accepteren tegen premies en voorwaarden die meer gebaseerd zijn op het daadwerkelijke individuele risico dan en

Eenduidige polisvoorwaarden voor cyber zouden buitengewoon wenselijk zijn

Het lokale management zou meer ruimte moeten krijgen om risico's te accepteren tegen premies en voorwaarden die meer gebaseerd zijn op het daadwerkelijke individuele risico

bloc uniforme premieverhogingen en dekkingsvoorwaarden door te voeren voor alle bedrijven. De risico's die bedrijven lopen kunnen immers van land tot land verschillen. Verder vind ik het merkwaardig dat kennisbijeenkomsten en andere events die de VNAB organiseert niet altijd toegankelijk zijn voor NARIM-leden; we houden ons immers met dezelfde verzekeringswerkzaamheden bezig."

Dat uit verschillende internationale onderzoeken naar voren komt dat bij steeds meer bedrijven de animo toeneemt voor het opzetten van een *captive*, zou volgens hem bij verzekeraars reden moeten zijn om zich af te vragen waarom zij mogelijk minder aantrekkelijk zijn geworden voor bedrijven om zich bij hen te verzekeren. "Het is weliswaar lastig inzichtelijk te maken dat het verlies aan omzet daaraan is toe te schrijven, maar het zou mijns inziens verzekeraars tot nadenken moeten stemmen dat hun zakelijke klanten op een steeds grotere schaal naar alternatieve vormen van risicofinanciering aan het kijken zijn."

TEVREDEN?

Een voorzitter van NARIM wordt in principe aangesteld voor een periode van drie jaar, met de mogelijkheid van een verlenging met nog eens drie jaar. Op de vraag wanneer hij aan het einde van zijn 'ambtstermijn' tevreden is, antwoordt Albert met: "Wanneer niet alleen in de verzekeringsmarkt NARIM wordt gezien als een volwaardig en gerespecteerd gesprekspartner, maar dat dit ook daarbuiten het geval is bij politiek, overheid en werkgeversorganisaties. Dat vraagt van ons wel dat we ook naar die doelgroepen toe het belang van onze organisatie en die van de NARIM-leden meer voor het voetlicht zullen moeten brengen."

Hoewel het volgens hem geen doel op zich is zegt hij het daarnaast te zullen toejuichen wanneer het ledental van de NARIM verder toeneemt. Momenteel zijn bij de enige risk- & insurancemanagementorganisatie in ons land zo'n 160 leden werkzaam bij ongeveer 60 verschillende organisaties aangesloten. "Naar mijn overtuiging zouden vooral bij de Top 200 bedrijven in ons land de personen die zich bezighouden met riskmanagement en verzekeren zich meer bij NARIM moeten aansluiten. En daarnaast zou ik willen onderzoeken of wij als NARIM ook een belangrijke rol zouden kunnen vervullen voor MKB-bedrijven en hun organisaties, die vanwege hun omvang vaak geen eigen *dedicated insurance manager* hebben aangesteld. Zij lopen vaak tegen dezelfde zaken aan als wij. En wellicht hebben zij te maken met ontwikkelingen waar wij als *risk & insurance managers* bij grote bedrijven geen zicht op hebben. Als we contact met elkaar hebben, krijgen we inzicht in wat er aan beide kanten speelt en kunnen we zo de rol als spreekbuis nog meer waarde geven. Kortom, er is nog voldoende ruimte voor verdere expansie."

Desgevraagd geeft Albert aan dat de NARIM-leden van hem mogen verwachten dat hij zich intensief zal inzetten "om onze boodschap uit te dragen daar waar het nodig is en de leden te blijven faciliteren zodat zij in de huidige, dynamische markt het snel evoluerende profiel van *risk- & insurance manager* optimaal kunnen blijven uitoefenen. Ondanks de resultaten die wij in de ruim 25 jaar van ons bestaan inmiddels op beide fronten hebben geboekt, is er ook voor ons als NARIM nog altijd een wereld te winnen." ■

Het zou verzekeraars tot nadenken moeten stemmen dat hun zakelijke klanten op een steeds grotere schaal naar alternatieve vormen van risicofinanciering aan het kijken zijn



**MAINPLUS
SCHADEHERSTEL**

De effectieve partner in
natura schadeherstel
voor inboedel en opstal.

M+ MAINPLUS
SCHADEHERSTEL

10-jarig apc holland blijft geloven in kracht persoonlijk contact en intermediair:

“Als je de ‘tegenbeweging’ ziet die nu gaande is, durf ik te stellen dat ik gelijk heb gekregen”

“Bij de start van apc holland, in een tijd waar consolidatie, schaalvergroting en een verminderde interesse bij verzekeraars in het volmachtkanaal de trends waren, zag ik juist kansen in een ‘tegenbeweging’: de hang van adviseurs naar wat meer kleinschaligheid en tijd en persoonlijke aandacht voor de klant. Tien jaar na data durf ik dan ook te stellen dat ik op dat punt gelijk heb gekregen. Bovendien zien wij de schreeuw om maatwerk en flexibiliteit alleen maar groter worden.” Die woorden komen uit de mond van directeur Paul Röthengatter. In een interview in het geheel naar de eisen van deze tijd ingerichte kantoor ‘op Scheveningen’ blikt hij tevreden terug op de ontwikkeling van ‘zijn’ assuradeurenbedrijf in de afgelopen tien jaar.

In september bestond apc holland op de kop af 10 jaar, dat hij samen met collega Winston van Ee startte in 2012. Het jubileum werd enkele honderden meters van het kantoorpand, vlak bij de Haven, op gepaste wijze gevierd in strandrestaurant De Waterreus door directeur/oprichter Paul Röthengatter en zijn inmiddels 18 medewerkers samen met een groot deel van de in totaal 380 intermediairbedrijven en zes risicodragers waarmee het samenwerkt. Een geanimeerde, maar minstens even leerzame als sportieve bijeenkomst die geheel in de stijl en DNA van het kantoor vooral in het teken stond van de onderlinge persoonlijke band en relatie. “Wij geloven heilig in de kracht van persoonlijk contact. Mensen maken nu eenmaal het verschil. En voor ons is dat het intermediair”, aldus de apc-directeur, wiens bedrijf dan ook als slogan hanteert ‘waar verzekeren draait om mensen’.

TEGEN DE STROOM IN

Röthengatter is sinds medio 2003 werkzaam in de verzekeringsbranche. Zijn eerste schreden zette hij bij West Holland Insurance, waar hij gedurende 1,5 jaar werkzaam was als Accountmanager. Daarna stapte hij over naar Driessen Assuradeuren, waar hij in 7,5 jaar een prominente bijdrage leverde aan de explosieve groei van de volmachtportefeuille. Hij werd zelfs mede-aandeelhouder maar wilde meer met het bedrijf en had daar toen al duidelijke ideeën over. Met Driessen kwam hij er niet uit en koos hij uiteindelijk voor het zelfstandig ondernemerschap. In september 2012 was apc holland een feit.

Wat wilde je hiermee? Paul: “Ik wist precies wat ik wilde, al stond dat haaks op wat toen *mainstream* was. Het was de tijd van de opkomst van *bancassurance*, van schaalvergroting en consolidatie, van verzekeraars die vanwege de tegenvallende resultaten het aantal volmachten sterk wilden reduceren en van signalen over de naderende afschaffing van provisies. Kortom, een tijd waarin het vertrouwen van ‘dé markt’ in een goede toekomst voor het intermediair sterk tanende was. In de ogen van velen had het intermediair geen toekomst meer, was het zelfs al ten dode opgeschreven.”

Zo niet bij Paul en zijn collega van het eerste uur. “Wij geloven juist in de kracht van het kleinschalige intermediair, in zijn flexibiliteit en onder-



Paul Röthengatter: “In de samenwerking met verzekeraars is de menselijke kant eruit geraakt. Het gaat bij zowel verzekeraars als de grotere intermediairconglomeraties die zijn ontstaan al lang niet meer om de klant, want die is een nummer geworden.”

nemerschap en vooral in het persoonlijke contact met de klant. Dit in tegenstelling tot in veel directiekamers van verzekeraars en de grotere assurantieorganisaties waar niet meer naar de klant wordt gekeken - die is een nummer geworden - maar vooral naar excel-bestanden. Ik denk nu dan ook te kunnen stellen dat ik destijds met mijn aanpak van apc holland gelijk heb gekregen. Er is tot mijn grote vreugde marktbreed in de intermediairmarkt een ‘tegenbeweging’ ontstaan van vooral kleinschalig opererende tussenpersonen die de klant weer centraal stellen. De Adfiz-cijfers onderstrepen die trend. Het aantal assuratiekantoren dat er jaarlijks mee ophoudt wordt zo goed als gecompenseerd door de komst van vele nieuwe, startende kantoren. Een heuglijke ontwikkeling.”

TROTS EN VOLDOENING

Hoe kijk je terug? Paul hoeft geen seconde na te denken over zijn antwoord “Met trots en voldoening. We hebben met apc holland in tien jaar tijd toch een plaats verworven binnen de verzekeringsbranche. Door tussenpersonen te ondersteunen bij hun bedrijfsvoering met passende productlossingen en servicediensten die ze elders niet of niet van hetzelfde niveau kunnen vinden.”

Hij vervolgt: "Zoals ik ook tijdens onze jubileumbijeenkomst heb aangegeven is ondernemen een balans tussen durven, creëren, doorzetten en bijsturen. Toen we 10 jaar geleden begonnen was apc holland een heel ander bedrijf dan nu. De 'speedboot' van toen is een flink 'cruiseschip' geworden, maar wel een die nog steeds met forse kracht vooruit vaart. We zijn uitgegroeid tot een middelgrote assuradeur, wat inmiddels een soort geuzennaam is geworden, met een prachtig team en honderden aangesloten adviseurs. Met elkaar helpen we duizenden klanten en daar zijn we ontzettend trots op. Wat echter nooit is veranderd, is onze visie dat het intermediair het verschil maakt. Van de eerste adviseurs die het vertrouwen in ons hadden, tot de vele waar we nu mee samenwerken. Wij hebben altijd de focus op de relatie met onze aangesloten adviseurs. We zijn dankbaar dat hun vertrouwen ons heeft gemaakt tot wat we nu zijn."

NIET ALLES WAS HOSANNA

De initiatiefnemer van apc holland is eerlijk genoeg om toe te geven dat in de afgelopen tien jaar niet alles hosanna was. "In de periode april 2021-april 2022 hebben we veel van het intermediair en ons team gevraagd. Door de groeiende vraag naar maatwerk en de beperkingen in QuoteMac zijn we een eigen offertetool aan het creëren. De conversie van onze rubriekpolissen naar pakketpolissen heeft plaats gevonden en we zijn nieuwe volmachten aangegaan. Deze veranderingen hebben extra druk op onze organisatie gelegd, waardoor we in die periode niet dat serviceniveau hebben kunnen bieden die de met ons samenwerkende assurantiekantoren van ons mogen verwachten. Inmiddels zijn we weer volop *up and running*. Ondernemen gaat echter nooit in een rechte lijn en soms moet je een stap terug doen om twee stappen vooruit te kunnen zetten. Dat gaan we de komende tijd doen, samen met het intermediair."

KENNIS VAN ZAKEN

Gevraagd naar de kracht van apc holland noemt Paul in de eerste plaats de volop aanwezige kennis van zaken binnen het bedrijf. "Hierdoor kunnen we voor onze klanten van de met ons samenwerkende assurantiekantoren passende productoplossingen en servicediensten bieden. Ook bij ons maken de mensen het verschil." Hij vervolgt: "Van ons zal een assurantiekantoor ook nooit als antwoord krijgen bij een afwijzing dat 'het niet past in ons acceptatiebeleid'. Natuurlijk lukt het ons ook niet om voor elk risico een adequate verzekeringsdekking te vinden, maar als dat zo is leggen we de klant uitgebreid uit waarom we daarin niet zijn geslaagd en verwijzen wij zo mogelijk de betreffende klant door naar een andere aanbieder die wellicht voor een oplossing kan zorgen."

Paul zegt zich terdege te beseffen dat zijn verhaal mogelijk kan worden gezien als 'te mooi om waar te zijn', maar tegen de intermediairbedrijven die twifelen wil hij zeggen: 'probeer ons gerust eens uit met een of enkele posten en maak dan je keuze'. Het zegt toch wel iets dat wanneer een assurantiekantoor eenmaal met ons samenwerkt, dat doorgaans blijft doen. En welke verzekeraar wordt door een assurantiekantoor blij opgebeld om door te geven wanneer een complexe post er bij een klant alsnog is doorgekomen. Wij maken dat geregeld mee."

DE MENSELIJKE KANT

Waar loopt in jouw ogen het intermediair vandaag de dag zoal tegen aan? Paul: "In de samenwerking met verzekeraars is de menselijke kant



Medewerkers en relaties bijeen op het jubileumfeest

eruit geraakt. Het gaat bij zowel verzekeraars als de grotere intermediairconglomeraties die zijn ontstaan al lang niet meer om de klant, want die is een nummer geworden. In de directiekamers en managementvergaderingen van die bedrijven wordt al lang niet meer over de klant gepraat, maar kijkt men nog uitsluitend naar de uitkomsten van de excel-bestanden. Onder het mom van efficiency worden klanten en risico's in hokjes geplaatst en worden nog louter standaardproducten aangeboden. Standaardisatie is dé doodsteek voor maatwerk."

Hij zegt het ook een teken aan de wand te vinden dat momenteel zoveel accountmanagers bij verzekeraars en de grotere intermediairconcerns opstappen om vervolgens voor zichzelf als tussenpersoon te beginnen. "Zij missen het contact met de klant en het bieden van maatwerkoplossingen."

WANTROUWEN OVER EN WEER

Gevraagd naar de actuele trends en ontwikkelingen in de zakelijke verzekeringsmarkt wijst hij andermaal op de verdergaande consolidatietrends en schaalvergroting aan de ene kant en daarnaast op de tegenbeweging richting kleinschaliger kantoren waarin de persoonlijke band met de basis vormt. "Ik ben zeer blij met die laatste ontwikkeling. Wat dat betreft vond ik ook de recente uitspraak van Arie van den Berg (Heinenoord) tekenend, die aangaf terug te willen gaan naar meer lokale business."

Als minder plezierige tendens noemt hij de samenwerking tussen verzekeraars en intermediair, of beter gezegd, het ontbreken daarvan. "Er is mijns inziens sprake van een groot wantrouwen over en weer en van een polarisering waarbij de beschuldigende vinger steevast naar de ander wordt gewezen. En dat terwijl een goede samenwerking essentieel is voor beide partijen om bedrijven en andere verzekerden goed van dienst te kunnen zijn. Tegen een ieder zou ik dan ook willen zeggen: heb meer respect voor elkaars positie en geef acceptanten, uiteraard binnen bepaalde grenzen, meer ruimte bij het vinden van adequate verzekeringsoplossingen buiten de standaardopties om en heb meer oog voor de factor mens, want die maken het verschil. Het contact met de klant, hem/haar helpen bij het afdekken van zijn risico's en begeleiding bij de afwikkeling van een schade, vormen toch het mooiste onderdeel van ons vak, nietwaar?" ■

AGCS: Global Claims Review 2022:

Brand, natuurrampen en gebrekkig vakmanschap zijn de belangrijkste oorzaken van verzekeringsclaims voor bedrijven

In de afgelopen vijf jaar waren brand en explosie, natuurrampen en gebrekkig vakmanschap of onderhoud de belangrijkste oorzaken van verzekeringsclaims, zo blijkt uit de 'Global Claims Review 2022' van Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS). De verzekeraar analyseerde voor het onderzoek meer dan 530.000 verzekeringsclaims van 2017 tot 2021 met een waarde van 88,7 miljard euro (90,4 miljard dollar).

Andere uitkomsten zijn onder meer dat de ernst van de schade is toegenomen en dat de inflatie de kosten verder op de proef stellen, bedrijfsschadeclaims een nieuw niveau bereiken als gevolg van verstoorde bevoorradingsketens, cyberclaims hoog blijven en dat de schadeactiviteit door de oorlog in Oekraïne voor de meeste verzekeringssegmenten beheersbaar is.

CLAIMS WORDEN GROTER

Verzekeringsclaims van bedrijven zijn de afgelopen vijf jaar groter geworden als gevolg hogere waarden van eigendommen en activa, complexere toeleveringsketens en de toenemende concentratie van blootstellingen op één locatie, onder meer in gebieden die gevoelig zijn voor natuurrampen,” zegt AGCS Chief Claims Officer en lid van de raad van bestuur Thomas Sepp.

“De toekomst ziet er voorlopig niet rooskleuriger uit. Bedrijven en hun verzekeraars hebben op een veerkrachtige manier de gevolgen van de pandemie opgevangen, maar de aanhoudende oorlog in Oekraïne, een piek in de kosten en frequentie van bedrijfsschades, en het aanhoudend hoge niveau van cyberclaims zorgen voor nieuwe uitdagingen. Tegelijkertijd blijven de twee belangrijkste oorzaken van schadeclaims brand en natuurrampen, die beide belangrijke schadefactoren voor bedrijven vormen. *Last but not least* zal het effect van de wereldwijd sterk stijgende inflatie de claimkosten verder onder druk zetten.”

INFLATIE ZET ONDERWAARDERING VAN ACTIVA IN DE SCHIJNWERPERS

Uiteindelijk zorgt inflatie voor een druk op de claimkosten vanuit verschillende invalshoeken. Schadeclaims betreffende eigendoms- en bouwverzekeringen zijn in het bijzonder gevoelig voor een hogere inflatie, aangezien verbouwingen en reparaties verband houden met de kosten van materialen en arbeid, terwijl tekorten en langere levertijden de bedrijfsschade (BI) opdrijven. Andere verzekeringsvormen, zoals bestuurdersaansprakelijkheid, beroepsaansprakelijkheid en algemene aansprakelijkheid, zijn ook gevoelig voor inflatoire druk als gevolg van stijgende kosten van juridische hulp en hogere uitkeringen.

“Vervanging is duurder en duurt langer, wat betekent dat zowel de materiële schade als de bedrijfsschade waarschijnlijk aanzienlijk hoger zullen uitvallen,” zegt Sepp. “Het bijwerken van de verzekeringswaarden voor alle nieuwe contracten is daarom een dringende zorg voor verzekeraars, makelaars en verzekerden. Gebeurt dit niet, dan lopen onze klanten het risico dat zij in geval van schade geen volledige vergoeding ontvangen, terwijl verzekeraars het gevaar lopen dat zij risico's te laag inschatten. De verzekeringsmarkt heeft al een aantal claims meegemaakt, waarbij er een aanzienlijk verschil was tussen de door de verzekerde opgegeven waarde en de werkelijke vervangingswaarde.”

Bij een schadeclaim voor een bedrijfspand dat in de bosbranden van 2021 in Colorado was verwoest, bleek de herbouwwaarde bijvoorbeeld bijna twee keer zo hoog als de aangegeven waarde vanwege een combinatie van inflatie, stijging van de vraag en onderverzekering.

WAT ZIJN DE BELANGRIJKSTE OORZAKEN VAN SCHADECLAIMS VOOR BEDRIJFSVERZEKERINGEN?

In een van de meest uitgebreide analyses van de sector, heeft AGCS de belangrijkste oorzaken van schade voor bedrijven geïdentificeerd aan de hand van ruim 530.000 verzekeringsclaims in meer dan 200 landen en gebieden, waarbij AGCS tussen 2017 en 2021 betrokken is geweest. Deze schadeclaims hebben een geschatte waarde van 88,7 miljard euro, wat betekent dat de betrokken verzekeringsmaatschappijen de afgelopen vijf jaar gemiddeld meer dan 48 miljoen euro per dag hebben uitgekeerd om verliezen te dekken.

Uit de analyse blijkt dat bijna 75% van de financiële schade voortvloeit uit de top 10-schadeoorzaken, terwijl de top drie oorzaken aanleiding zijn voor bijna de helft (45%) van de waarde. Ondanks verbeteringen op het gebied van riskmanagement en brandpreventie, is **brand/explosie** (met uitzondering van natuurbranden) met 21% van de waarde van alle schades de belangrijkste oorzaak van bedrijfsverzekeringsclaims. Branden hebben in vijf jaar tijd tot meer dan 18 miljard euro aan verzekeringsclaims geleid, zo blijkt uit de analyse. Zelfs de gemiddelde claim bedraagt ongeveer 1,5 miljoen euro.

Natuurrampen (15%) vormen wereldwijd de tweede grootste schadeoorzaak als het op de waarde van schadeclaims aankomt. De top vijf oorzaken (op basis van ruim 20.000 claims over de hele wereld) – orkanen/tornado's (29%); storm (19%); overstroming (14%); vorst/ijs/sneeuw (9%) en aardbeving/tsunami (6%) – zijn samen goed voor 77% van de waarde van alle schadeclaims. Orkanen en tornado's zijn de duurste schadeoorzaken, onder meer doordat twee van de laatste vijf Atlantische orkanseizoenen (2017 en 2021) tot de drie meest actieve en duurste ooit behoren, net als de tornadoactiviteit die onlangs een record heeft gebroken. Verzekeraars zien ook nieuwe scenario's. In 2021 werd onverwachte schade veroorzaakt door omvangrijke gebeurtenissen als de 'Texas Big Freeze' in de VS en de overstromingen in Duitsland. De 'Texas Big Freeze' in februari veroorzaakte bijvoorbeeld een enorme ontwrichting van de infrastructuur en de productie, waarbij veel bedrijven door de wijdverspreide stroomuitval tot stilstand werden gedwongen, met materiële schade en, in sommige gevallen, grote bedrijfsschade (CBI) tot gevolg. Deze gebeurtenis alleen al heeft naar schatting zo'n 150 miljard dollar aan economische verliezen veroorzaakt.

Gebrekkig vakmanschap/onderhoud zijn de op twee na belangrijkste oorzaken van schade in het algemeen (goed voor 9% qua waarde) en zijn ook de tweede meest voorkomende oorzaken van schadeclaims (goed voor 7% qua aantal, alleen overtroffen door **beschadigde goederen** met 11%). Dure incidenten omvatten onder meer de instorting van gebouwen/constructies/verzakkingen als gevolg van gebrekkige werkzaamheden, gebrekkige fabricage van producten/onderdelen of een onjuist ontwerp.

De overige top 10-oorzaken van verlies zijn: **vliegtuigongevallen** (#4; 9%), **machinebreuk** (#5; 5%), **defect product** (#6; 5%), **scheepvaart-incidenten** (#7; 3%), **beschadigde goederen** (#8; 3%), **nalatigheid/onjuist advies** (#9; 2%) en **waterschade** (#10; 2%). In Nederland zijn de drie belangrijkste oorzaken van schade: brand en explosie, productgebreken, en menselijke en bedieningsfouten.

SCHADELAST DOOR BEDRIJFSONDERBREKINGEN (BI) NEEMT TOE

Uit de analyse van claims blijkt ook de groeiende relevantie van BI als gevolg van schades in *property* verzekeringen, en het feit dat CBI-claims het afgelopen jaar een nieuw hoogtepunt hebben bereikt. De kosten in verband met de impact van BI na de nasleep van een schadegeval kunnen de eindafrekening van een incident aanzienlijk opdrijven. Het gemiddelde schadebedrag van een BI-verzekering bedraagt nu meer dan 3,8 miljoen euro, vergeleken met 3,1 miljoen euro vijf jaar geleden. Voor grote schadegevallen (>€ 5 miljoen) is het gemiddelde materiële schadegeval dat een BI-component omvat meer dan het dubbele van een gemiddeld materiële schadegeval.

Het aantal CBI-claims is de afgelopen vijf jaar jaarlijks toegenomen, waaruit blijkt hoezeer de toeleveringsketens van bedrijven onderling afhankelijker en complexer worden. Alleen al in de automobielsector hebben zich in deze periode verschillende CBI-gebeurtenissen voorgedaan, waarbij de algemene groei van het aantal CBI-claims in de laatste twee jaar verder werd versterkt door een groot verlies in de halfgeleidersector en de 'Texas Big Freeze'. Het aantal schadegevallen die uit deze twee gebeurtenissen voortvloeiden, zijn ten opzichte van het aantal CBI-schadegevallen in de drie voorafgaande jaren verdrievoudigd.

Hoewel cyberclaims niet in de top 10 van schadeoorzaken voorkomen, is het aantal de afgelopen paar jaar aanzienlijk gestegen vanwege de toename van bedreigingen zoals *ransomware*-aanvallen, maar ook als gevolg van de groei van cyberverzekeringen. Zowel in 2020 als in 2021 is AGCS betrokken geweest bij meer dan 1.000 cyberclaims, vergeleken met nog geen 100 in 2016. De frequentie van schadeclaims begint zich echter te stabiliseren, al is dat op een hoog niveau.

DE GEVOLGEN VAN COVID-19 EN DE CRISIS IN OEKRAÏNE

Het rapport onderzoekt ook de verzekeringsimpact van recente specifieke schadegevallen, zoals de pandemie en de Oekraïne-crisis. De verzekerde schades van Covid-19 bedragen meer dan 40 miljard dollar, waarbij het grootste deel van de schadeclaims het gevolg is van annuleringsverzekeringen en BI-claims van bedrijven die door lockdowns zijn getroffen. De pandemie heeft ook een domino-effect veroorzaakt, zoals overspannen toeleveringsketens, verhoogde inflatie en financiële insolventies.

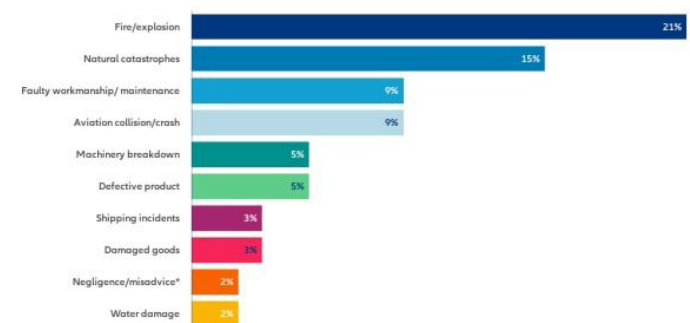
Ondertussen zal **de invasie van Rusland** in Oekraïne waarschijnlijk resulteren in een aanzienlijk, zij het beheersbaar, verlies voor de wereldwijde verzekeringssector. De blootstelling van verzekeraars aan het conflict wordt beperkt door uitsluitingen van oorlogsriscos, die standaard zijn in de meeste contracten voor *property*- en ongevallenverzekeringen. De verwachte verzekerde verliezen door de oorlog in Oekraïne zijn volgens AGCS vergelijkbaar met die van een middelgrote natuurramp, maar gespecialiseerde markten, zoals luchtvaartverzekeringen, zouden evengoed onevenredig zwaar kunnen lijden.

Het rapport en ander materiaal kunnen hier worden gedownload: <https://www.agcs.allianz.com/content/dam/onemarketing/agcs/agcs/reports/AGCS-Global-Claims-Review-2022.pdf>



Top 10 global causes of loss by value of claims

Based on analysis of 534,456 business insurance claims between January 1, 2017, and December 31, 2021, worth approximately €88.7bn in value. "Other" causes of loss account for 26% of the value of all claims. Claims total includes the share of other insurers in addition to AGCS.



AGCS News & Insights

Source: Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS)

René van Walsum (AGCS) over de lessen van het 'Global Claims Review 2022' wereldwijd en voor Nederland

"Inflatie zet onderwaardering van assets in de schijnwerpers en heeft van meerdere kanten impact op de schadehoogte"

"Verzekeringsclaims van bedrijven zijn de afgelopen vijf jaar groter geworden door hogere waardes van zaken en onroerend goed, complexere toeleveringsketens en toegenomen exposures op één locatie in gebieden die gevoelig zijn voor natuurrampen. Daarnaast brengt de oorlog in Oekraïne een enorme piek in kosten en frequentie van bedrijfsschades met zich mee, zorgen cyberclaims voor nieuwe uitdagingen en zet de inflatie de schadeomvang verder onder druk." Dat zijn in de ogen van René van Walsum, Claims Manager Benelux and Country Legal Representative: the Netherlands bij Allianz Global Corporate & Specialty SE (AGCS) de voornaamste conclusies die te trekken zijn uit het 'Global Claims Review 2002'

De zakelijke verzekeraar laat dit onderzoek periodiek wereldwijd uitvoeren. Op de vraag wat AGCS beoogt met haar periodieke *claims review*, antwoordt Van Walsum. "Met de uitkomsten van dit onderzoek willen we zowel voor onze klanten als voor ons zelf in kaart brengen wat de schadetrends zijn. En op basis daarvan bedrijven en onze eigen medewerkers inzicht verschaffen in de risico's die worden gelopen zodat daarop geanticipeerd kan worden en zo nodig de bedrijfsvoering daarop kan worden afgestemd."

Wat doet AGCS vervolgens met de onderzoeksresultaten? Van Walsum: "De resultaten worden gebruikt om inzicht te krijgen in de portefeuille, het effect van de naar voren gekomen trends nog beter te kunnen begrijpen en te anticiperen op trends en ontwikkelingen en het beheer van onze portefeuille. Daarnaast delen we de uitkomsten met klanten en makelaars zodat ook zij daar hun voordeel mee kunnen doen bij hun eigen bedrijfsvoering."

SCHADES NEMEN TOE

Op de vraag naar wat volgens hem wereldwijd de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek zijn, geeft de *Claims Manager Benelux* een uitgebreid antwoord. "In de eerste plaats zijn de schadeclaims in vijf jaar tijd in omvang groter geworden. Dat is enerzijds toe te schrijven aan de hogere waardes van zaken en onroerend goed en anderzijds aan de complexer wordende *supply chains* en toegenomen *riskexposure* op één locatie in gebieden die gevoelig zijn voor natuurrampen. Weliswaar zijn bedrijven en verzekeraars de afgelopen jaren weerbaarder geworden met betrekking tot weergelateerde schades en pandemieën, maar aan de andere zorgt oorlog in Oekraïne weer voor een enorme piek in kosten en frequentie van bedrijfsschades door het niet meer aangeleverd krijgen van goederen en onderdelen. Daarnaast zorgen cyberclaims voor nieuwe uitdagingen en zet de inflatie verder druk zetten op de hoogte van schades."



Rene van Walsum: "Op zich zien we niet dat Nederland uit de pas loopt met de resultaten van het onderzoek, al zijn er zeker wel wat verschillen. Zo hebben wij geen grote bosbranden meegemaakt, maar zijn we bijvoorbeeld wel getroffen door overstromingen en ander natuurgeweld. Momenteel heerst er grootte droogte en hitte en de vraag is wat ons dat gaat brengen op schadegebied"

Hij noemt het overigens niet verrassend dat brandschade tot de meeste bedrijfsverzekeringsverliezen leidt, zowel wereldwijd als in de Benelux. "De Claims Review van dit jaar laat zien dat jarenlange verbeteringen in riskmanagement en brandpreventie nog niet tot een volledige inperking van brand- of explosieschade hebben geleid, wat bewijst dat we nog een weg hebben te gaan"



Let op uw saeck en zorg dat je voorbereid bent en risico's goed in kaart hebt gebracht

LESSONS LEARNED

Wat zijn in uw ogen wereldwijd de belangrijkste lessen uit het onderzoek? Van Walsum wijst met nadruk op de huidige inflatie. "Dit zet onderwaardering van assets in de schijnwerpers. Van meerdere kanten heeft inflatie impact op de schadehoogte. *Property*- en constructieschades worden beïnvloed door hogere prijzen van materialen en arbeid en daarnaast door tekorten en langere levertijden. Andere branches zoals bestuurdersaansprakelijkheid en bedrijfsaansprakelijkheid staan onder inflatiedruk door hogere juridische kosten en hogere schikkingsbedragen."

Volgens hem lopen zowel verzekeraars als hun klanten een risico door inflatie. "Verzekerden doordat zij hun schade niet volledig vergoed krijgen en verzekeraars dat het risico te laag geprijsd is. Een buitenlands voorbeeld is een bedrijfsgebouw dat in 2021 verloren ging door bosbrand. De actuele herbouwwaarde was tweemaal zo hoog geworden

als de verzekerde waarde door een combinatie van inflatie, stijging van vraag naar bouw materiaal en onderverzekering."

NEDERLAND

Waarin wijken de resultaten uit het 'Global Claims Review 2002' voor Nederland af van die wereldwijd? Van Walsum: "Op zich zien we niet dat Nederland uit de pas loopt met de resultaten van het onderzoek, al zijn er zeker wel wat verschillen. Zo hebben wij geen grote bosbranden meegemaakt, maar zijn we bijvoorbeeld wel getroffen door overstromingen en ander natuurgeweld. Momenteel heerst er grootte droogte en hitte en de vraag is wat ons dat gaat brengen op schadegebied. Ook in Nederland worden we getroffen door inflatie die grote invloed zal hebben. Door internationalisering zitten we natuurlijk ook niet meer op een eiland en worden wij even hard getroffen als andere landen door stagnatie in de toelevering van goederen en tekorten."

Tot slot, wat zou je de markt mee willen geven op basis van de uitkomsten van het Global Claims review 2022? Van Walsum: "Let op uw saeck en zorg dat je voorbereid bent en risico's goed in kaart hebt gebracht. Voorkom dat assets te laag zijn gewaardeerd met als gevolg dat je niet volledig wordt gecompenseerd in geval van schade. Voor verzekeraars is uiteraard belangrijk dat risico's juist zijn geprijsd. Zeker voor internationaal zakendoen is het van belang goed over de grens te kijken zodat je niet geconfronteerd wordt met onjuist ingeschatte risico's." ■

Top-3 VNAB Young Talent Award: Remon van der Graaf, Max Hollemans en Sakina Moeliker roepen op tot meer samenwerken en het delen van kennis en data

Verzekeringsbranche is op de goede weg, maar er is zeker ook nog veel voor verbetering vatbaar

Wie de jeugd heeft, heeft de toekomst, luidt het bekende gezegde, dat vandaag de dag, gezien de huidige krapte op de arbeidsmarkt, misschien wel meer dan ooit tevoren opgeld doet. Elke makelaar en verzekeraar roert zich dan ook flink op de arbeidsmarkt bij hun zoektocht naar zowel ervaren krachten als in hun jacht naar jong talent. Wie de talrijke kennisbijeenkomsten, brancheborrels en andere events bezoekt, kan er niet omheen dat het coassurantiekorps een – noodzakelijke - verjonging ondergaat. Daaraan hebben de meerdere young professionals-initiatieven van marktpartijen zeker een steentje bijgedragen. Zo ook de Young Talent Award, die de VNAB dit jaar voor het eerst heeft georganiseerd. Uit ca. 40 door marktpartijen genomineerden kwamen Remon van der Graaf (Howden), Sakina Moeliker en Max Hollemans (beiden Ecclesia) als beste uit de bus, waarbij laatstgenoemde uiteindelijk de winnaar werd van de eerste Young Talent Award. In een gezamenlijk interview vertellen zij over hun entree in de coassurantiebranche, hun ervaringen tot nu toe en wat in hun ogen voor verbetering vatbaar is. Met als rode draad dat het voor alle marktpartijen vooral wenselijk is dat er meer wordt samengewerkt en kennis en data onderling veel meer wordt uitgewisseld dan nu het geval is.



Max is de oudste van het stel: 28 jaar jong. Na de IVA Businessschool in Driebergen te hebben doorlopen haalde hij aan de TIAS Businessschool de Master Investmentmanagement. Hij kreeg de kans bij Ecclesia's voorloper Concordia de Keizer een traineeship te volgen met als opdracht de afdeling 'Zakelijk en Particulier' efficiënter te laten functioneren. Daarover was men zo tevreden dat hij vast in dienst kwam en nu als Proces & Change Manager zich bezighoudt met het veranderen, automatiseren en digitaliseren van de systemen en processen.

Net als Max is Ecclesia ook voor de 25-jarige Sakina haar eerste werkgever, waar zij nu drie jaar werkt als *Broker Liability & Cyber*. Zij volgde eerder de opleiding *Financial Service Management* aan de Hogeschool Rotterdam, richting Bank- en Verzekeringswezen. Op die school was zij onder andere mentor van de derde 'finalist' Remon (23), die dezelfde opleiding heeft doorlopen en via een samenwerking met Howden bij de makelaar aan de slag ging. Hij werkt daar inmiddels twee jaar als *Broker Property*.

YOUNG TALENT AWARD

De drie zeggen trots te zijn om door hun werkgever te zijn voorgedragen voor de VNAB Young Talent Award en zien het ieder voor zich als erkenning voor het werk dat zij doen bij hun werkgever. Zo heeft Max voor de reorganisatie van een afdeling gezorgd, is hij al betrokken geweest bij de implementatie van systemen, aanpassingen van processen en is hij oprichter van Jong Ecclesia Benelux. Remon werd onder meer voorgedragen vanwege het feit dat hij als 'jonkie' door het uitvallen van collega's het overgrote deel van de brandprolongaties tot



Sakina Moeliker

een goed einde heeft weten te brengen. Sakina heeft in korte tijd haar plaats verworven binnen Ecclesia en binnen de dynamische cyberverzekeringsmarkt en vervult ook een prominente rol in de communicatie met subagenten en directe klanten. Daarnaast zet zij zich via de VNAB in voor de promotie van de (co)assurantiebranche naar jongeren, met name studenten op universiteiten en hogescholen.

Max, Remon en Sakina kijken alle drie met plezier terug op de route die zij gedurende het proces van de Young Talent Award hebben moeten volgen, waaronder het schrijven van een motivatiebrief waarin zij moesten aangeven waarom zij voor de Award in aanmerking kwamen en het houden van een pitch voor een volle zaal tijdens de finaledag. Eerstgenoemde omschrijft een en ander als 'uitdagerig, lastig maar ook super leerzaam'. Remon geeft aan het schrijven van een motivatiebrief lastig te hebben gevonden om 'van jezelf aan te geven waarin je goed bent'.



Max Hollemans



Remon van der Graaf

Sakina deelt die mening. “Je wordt als het ware gedwongen om na te denken over jezelf. Ik heb dat zelf wel als positief en leerzaam ervaren.”

POSITIEVE ERVARINGEN

Ook hun ervaringen in de branche zijn tot nu toe positief. Sakina neemt daarover als eerste het woord: “Tijdens mijn studie kwam ik voor het eerst in aanraking met de zakelijke verzekeringsmarkt. Mijn interesse in de branche werd tijdens mijn studie door een gastcollege getriggerd. Het is naar mijn mening een enorm dynamische branche waarbij je elke dag te maken hebt met andere soorten risico's en dat maakt de verzekeringsbranche zo interessant en voel ik me hier thuis. Ik vind het mooi om bedrijven op verzekeringsgebied te kunnen helpen en met raad en daad bij te kunnen staan

Ook Remon wijst op het dynamische karakter van de zakelijke verzekeringsbranche. “Geen dag is hetzelfde. Bovendien kun je snel zelfstandig en met een bepaalde mate van vrijheid en verantwoordelijkheid werken en heb je met interessante klanten te maken. Daarbij vervullen we een belangrijke rol voor ondernemend Nederland. Onze relevantie is hoog, kortom we doen ertoe. De kracht van de coassurantiebranche is gelegen in de samenwerking en naar mijn mening wordt er door alle betrokken partijen goed samengewerkt, al kan het natuurlijk altijd beter. Het is ook een sector van 'ons kent ons', waarbij ook jongeren wel degelijk kansen krijgen en dat er naar ons wordt geluisterd. Het is ook de enige sector die ik ken met een speciale Young Talent Award.”

Max sluit zich bij zijn beide collega's aan. “Het is een leuke branche met veel leuke persoonlijke contacten, ook buiten het werk. Er wordt veel voor Young Professionals georganiseerd, zowel vakinhoudelijk als wat betreft sportieve en andere netwerkbijeenkomsten waar je jonge collega's kunt ontmoeten en spreken. Bovendien, niet onbelangrijk, betaalt het goed.”

VERBETERPUNTEN

De drie zijn unaniem van mening dat de (zakelijke) verzekeringsbranche op zich op de goede weg is, al zijn er in hun ogen ook nog tal van zaken voor verbetering vatbaar. Daarbij noemen zij ieder voor zich

de geringe zichtbaarheid en bekendheid van de branche als eerste, vooral naar jonge en andere interessante talentvolle medewerkers toe. Remon: “We hebben veel te bieden, maar dat is bij veel te weinig mensen bekend. Wat dat betreft vind ik het jammer dat binnen de FSM-opleiding Bank- en verzekeringswezen de grootzakelijke verzekeringsbranche volstrekt wordt onderbelicht. Het is volgens mij in de gehele opleiding maar één keer ter sprake gekomen. Dan is het niet zo vreemd dat van de 33 afgestudeerden van mijn lichting ik de enige ben die in de coassurantiebranche is gaan werken.”

Sakina, die dezelfde opleiding heeft gevolgd, sluit zich daarbij volmondig aan. “Sowieso juich ik meer inspanningen toe die de zichtbaarheid van onze sector zouden kunnen vergroten. Dat is ook een van de redenen dat ik meewerk aan de activiteiten van de VNAB om de aantrekkelijkheid van het werken in de coassurantiemarkt meer onder de aandacht te brengen van HBO- en universitaire studenten.” Een ander punt waar zij in de praktijk van alledag tegenaan loopt zijn de cyberverzekeringen, een steeds lastiger product. Het risico is voor veel relaties niet heel tastbaar ondanks de groeiende schadelast. En wanneer je dan een offertetraject in gang wil gaan zetten, dienen relaties veel informatie aan te leveren, wat soms lastig is en ook langer duurt om te verzamelen. Wanneer wij dan de voorstellen krijgen van verzekeraars zijn deze gezien de grote verschillen in dekking lastig om begrijpelijk aan relaties uit te leggen”, aldus de jonge makelaar, die soms het idee zegt te hebben dat wanneer haar oudere collega's hetzelfde vertellen als zij, dat door klanten eerder wordt aangenomen dat wanneer zij dat zegt. “Dat is soms wel eens frustrerend.”

Op de vraag waar hij in de praktijk van alledag zoal tegenaan loopt, antwoordt Max: “Ik merk zowel bij collega's als in de markt een bepaalde vrees voor veranderingen in werk. ‘Waarom is het nodig om een en ander aan te passen, zoals we nu werken gaat het toch ook goed!’ is een veelgehoorde opmerking. Terwijl verbeteringen in werk- en bedrijfsprocessen er juist voor kunnen zorgen dat administratief werk wordt verminderd en er meer tijd vrijkomt voor bijvoorbeeld het contact met de klant en/of commercie. Ook de manier waarop in de branche met digitalisering en technische ontwikkelingen wordt omgegaan, kan

mijns inziens veel beter en efficiënter. Jongeren zien dit veel minder als bedreiging, maar zijn daarmee natuurlijk van ons af aan met computers en mobiele telefoons opgegroeid.”

JE HEBT HET MORGEN VOOR HET ZEGGEN...

Als je het morgen voor het zeggen zou hebben in de markt, wat zou je dan als eerste veranderen? Remon komt met een verrassend antwoord. “Ik heb het zelf niet meegemaakt, maar als ik de verhalen van mijn oudere collega’s hoor dan zou ik de terugkeer van een fysieke beursvloer toejuichen. Ik denk dat dit het onderling overleg met verzekeraars over verzekeringsoplossingen zou kunnen versnellen en verbeteren.”

Max komt met een praktisch voorstel. “Ik zou het versturen van post meteen stoppen. Ik vind het niet meer van deze tijd dat dit nog gebeurt. Digitale communicatie is zowel sneller als duurzamer.” Sakina pleit voor het meer delen en uitwisselen van kennis en data. “Naar mijn mening houden marktpartijen deze vaak voor zichzelf. Maar meer samenwerken op dit vlak komt het advies en de service aan de klant dan ook meer ten goede.” ■



Waar willen jullie over vijf jaar staan?

Een van de vragen die we aan de drie young professionals stelden was waar zij over een jaar of vijf willen staan. Uit hun antwoorden bleek dat zij daarover weliswaar nog geen concreet idee hebben, maar wel degelijk met hun toekomst bezig zijn en er in elk geval over hebben nagedacht.

Max Hollemans: “Ik weet niet waar ik tegen die tijd werk en wat ik precies doe, maar ik weet wel wat ik zou willen. Zo zou ik het vooral gaaf vinden als ik me dan met baanbrekende werkzaamheden bezighoud waarmee we als branche het verschil kunnen blijven maken, zowel vakinhoudelijk als wat de werkprocessen betreft. Op die terreinen is er zeker het nodige voor verbetering vatbaar.”

Remon van der Graaf: “Ik wil de komende jaren doorgroeien en me verder specialiseren in mijn vakgebied als brandsluis. Daarnaast wil ik verder gaan bekwaamen op risicoteknisch vlak, met risicopreventie, om ook daarin een meerwaarde te kunnen zijn voor klanten. Daarna zie ik wel verder. Immers, over vijf jaar ben ik nog steeds jong”, zegt hij met een knipoog.

Sakina Moeliker: “Ik ben niet iemand die ver vooruitkijkt. Ik wil me verder ontwikkelen in de dingen waar ik nu mee bezig ben en misschien onderzoeken of daarnaast een managementfunctie iets voor me is. Daarnaast wil ik graag een bijdrage leveren voor de coassurantiemarkt, zoals het blijven promoten van onze markt bij jongeren en meedenken in een VNAB-commissie over bijvoorbeeld nieuwe polisvoorwaarden. Plezier hebben in mijn werk, vind ik het allerbelangrijkste.”

GVNW-bestuursvoorzitter Alexander Mahnke over de 'harde markt':

Verzekeraars zetten met hun schadebeleid en invulling partnerschap reputatie en relevantie van de verzekeringsmarkt op het spel

"Het afgelopen jaar is om meerdere redenen een bijzonder uitdagende periode geweest voor zowel de leden van de Duitse NARIM (Der Gesamtverband der Versicherungsnehmenden Wirtschaft e.V. GVNW) als de gehele verzekeringssector en economie in Duitsland." Met die woorden begon bestuursvoorzitter dr. Alexander Mahnke begin september zijn toespraak tijdens de 25e editie van het GVNW Symposium. Hij wees daarin met name op de verhardende verzekeringsmarkt van de afgelopen drie jaar, waarvan volgens hem "de basis vooral werd gevormd door de te lage prijsstelling en die werd verergerd door de pandemiegerelateerde, geopolitieke en daaruit voortvloeiende economische ontwikkelingen, alsmede de hoge schadelast als gevolg van natuurrampen en inflatie."

Hoewel de meeste verzekeraars over de afgelopen 12 maanden weer bevredigende resultaten melden en dus geld verdienen blijft volgens Mahnke de situatie om verschillende redenen gespannen. Hij refereert daarbij onder meer aan de uitkomsten van een inventarisatie onder de GVNW-leden eerder dit jaar over hun ervaringen tijdens de laatste renewalperiode (zie pagina 16 e.v.).

"Helaas blijven de resultaten hiervan ontnuchterend en is er geen duidelijke en blijvende verbetering waarneembaar ten opzichte van de resultaten een jaar eerder. Het grootste probleem blijft dus de samenwerking tussen klanten en verzekeraars bij de voorbereiding en tijdige uitvoering van verlengingen en de bijbehorende communicatie. Op basis van hun ervaringen in de afgelopen jaren zijn veel van onze leden onlangs veel eerder begonnen met de verlenging van hun contracten. Helaas was dit vaak tevergeefs, omdat de benaderde verzekeraars ruim voor het verstrijken van de opzegtermijnen geen overeenkomstige aanbiedingen konden of wilden doen."

MEER DAN DOOR TEKORT PERSONEEL

Dit kan volgens hem weliswaar tot op zekere hoogte gerechtvaardigd worden door het tekort aan geschoolde werknemers, dat de laatste jaren een echt probleem is geworden voor de Duitse industriële verzekeringsmarkt, maar er speelt meer. "De indruk bestaat echter nog steeds dat slecht georganiseerde of te ingewikkelde besluitvormingsprocessen, deels versterkt door onduidelijke besluitvormingskanalen bij de verzekeraars, hieraan bijdragen. Bovendien zijn veel acceptatieprocessen nog steeds niet voldoende geautomatiseerd en worden de mogelijkheden die de digitalisering van processen op de verzekeringsmarkt mogelijk zouden maken, niet of onvoldoende benut. Wij bekritisieren dit al vele jaren, zonder dat het resultaat doorslaggevend is verbeterd."

Hij vervolgt: "Uiteindelijk maakt het voor de betrokken ondernemingen echter niet uit waarom de belofte van eerdere uitbreidingen en betere onderlinge communicatie niet wordt nagekomen. Want als slecht nieuws over verdere prijsstijgingen en vooral over aanzienlijke capaciteitsknelpunten pas kort voor de verlengingen wordt meegedeeld, komen de riskmanagers ook persoonlijk onder druk te staan en moeten zij zich de vraag stellen waarom de door hen gekozen verzekeraars niet betrouwbaarder en in een geest van partnerschap handelen en com-



Alexander Mahnke: "Ik roep op tot een op partnerschap gebaseerde samenwerking om gezamenlijk het hoofd te kunnen bieden aan de huidige en vooral de toekomstige uitdagingen die onder meer voortvloeien uit de transformatie van onze industrieën en de geopolitieke en economische risicosituaties."

municeren. Op dit punt kan ik alleen maar nogmaals waarschuwen dat dit onze reputatie en die van onze hele markt in groot gevaar brengt."

Bovendien helpt het volgens hem in dit verband ook niet dat de zakelijke verzekeringsmarkt lange tijd geen nieuwe en innovatieve verzekeringsoplossingen heeft ontwikkeld en dat het aantal verzekerbare risico's van veel ondernemingen afneemt in plaats van toeneemt. "In dit verband roep ik op tot een op partnerschap gebaseerde samenwerking om gezamenlijk het hoofd te kunnen bieden aan de huidige en vooral de toekomstige uitdagingen die onder meer voortvloeien uit de transformatie van onze industrieën en de geopolitieke en economische risicosituaties."

SCHADEAFWIKKELING

Een ander gebied waarop de wederzijdse verwachtingen volgens de GVNW-voorman soms uiteenlopen is de afwikkeling van complexe

Helaas is er geen duidelijke en blijvende verbetering waarneembaar in de samenwerking tussen klanten en verzekeraars

schadevorderingen. "Het idee is niet nieuw dat de verzekeraar bij een schadegeval kan en moet aantonen wat de belofte die hij contractueel heeft gedaan in de praktijk waard is. Hier kan de verzekeraar scoren met goede en ervaren schade-experts, die altijd de behoeften en uitdagingen van de klanten voor ogen moeten hebben. Helaas ontvangen wij herhaaldelijk signalen van onze leden dat in de schadepraktijk het tegenovergestelde het geval is en dat klantvriendelijkheid in het schaderegelingsproces op de achtergrond raakt."

Dit is, aldus Mahnke, deels te wijten aan het feit dat "sommige verzekeraars onmiddellijk advocaten inschakelen en hun belangen agressief laten behartigen tegenover de cliënt en zijn makelaar. Dit verlengt het afwikkelingsproces, wat altijd tot hogere kosten leidt. En trouwens, dit

lijkt altijd het vooroordeel te bevestigen dat bij een claim sowieso niet wordt betaald. Dit is op zijn beurt onaangenaam voor risk- en insurance managers en maakt het naar hun directies toe moeilijk te rechtvaardigen waarom deze verzekeraar werd gekozen of waarom überhaupt nog verzekeringsdekking wordt gekocht."

"Wat eerder werd gezegd, geldt ook hier: alleen in partnerschap en met wederzijds vertrouwen kunnen veeleisende en complexe schadevorderingen worden behandeld en met consensus worden geregeld. Overigens is een goed uitgevoerde schaderegeling nog steeds het beste verkoopargument, want hier wordt het 'kaf van het koren gescheiden', zoals we allemaal weten, en riskmanagers van bedrijven ook bereid om in geval van twijfel meer te betalen voor een professionele en klantgerichte schaderegeling."

CAPTIVES

In deze moeilijke, harde marktomgeving blijven GVNW-leden zich volgens hem intensief bezighouden met de vraag naar alternatieve financieringsvormen voor hun verzekerbare risico's. Daarom neemt het belang van captives gestaag toe. Het gaat daarbij enerzijds om risico's waarvoor de marktprijs niet geschikt lijkt en anderzijds om risico's die in beginsel verzekeraar zijn, maar waarvoor momenteel geen aanbod op de verzekeringsmarkten beschikbaar is om die op een verstandige manier te organiseren.

Bestuursvoorzitter Duitse NARIM herhaalt pleidooi voor publiek-private verzekeringsoplossing voor pandemie, cyber- en overstromingsrisico's

In zijn toespraak tijdens de 25e editie van de jaarvergadering van het GVNW heeft bestuursvoorzitter dr. Alexander Mahnke andermaal een pleidooi gehouden voor een door de verzekeringssector en de staat georganiseerde oplossing voor pandemie-, cyber- en overstromingsrisico's.

"Vorig jaar hebben wij herhaaldelijk en zeer duidelijk een standpunt ingenomen ten aanzien van de vraag hoe moet worden omgegaan met systeemrisico's die zich in de toekomst zouden kunnen voordoen. Samen met het BDVM (Bundesverband Deutscher Versicherungsmakler e.V.), hebben wij een voorstel gedaan voor een privaat-publiek gefinancierde oplossing die pandemie-, cyber- en natuurrampenrisico's kan dekken en de bestaande structuur van de terrorismeverzekeraar EXTREMUS AG te gebruiken. Helaas, onze voorstellen zijn tot dusver niet in detail besproken. En met het oog op de aflopende staatsgarantie voor EXTREMUS hebben we samen met de BDI (Bundesverband der Deutschen Industrie) in mei een snelle verlenging geëist, die tot op heden nog steeds niet heeft plaatsgevonden. "

Hij vervolgt: "Op dit punt kan ik slechts onze oproep herhalen en er nogmaals op wijzen dat de particuliere verzekeringssector niet alleen over de financiële draagkracht beschikt om schades in verband met risico's van deze omvang te kunnen dragen. Dit is aangetoond in verband met COVID-19 en ook met de overstromingen van vorig jaar, en zou ook zo zijn in het geval van een grote cyberschade met overeenkomstige gevolgen voor de kritieke infrastructuur in Duitsland. Bij gebrek aan voldoende en passende verzekeringsdekking zou de staat opnieuw moeten ingrijpen, maar gezien deze risico's zou de staat, bij gebrek aan geschikte risicoanalyse en distributie-instrumenten, alleen in staat zijn om ze zonder systematiek ten koste van de staatsschuld en dus van toekomstige generaties te dragen."

Een gezamenlijk door de verzekeringssector en de staat georganiseerde oplossing zou volgens hem ook het voordeel hebben van een voorfinanciering die in de loop van de tijd kan worden opgebouwd, alsmede de grootste mogelijke efficiëntie bij de verdeling van de schadelast. "In elk geval moet de staatsgarantie voor EXTREMUS nu zo snel mogelijk worden verlengd. Met het oog hierop breng ik in herinnering dat we in 2019 tot half november moesten wachten op de verlenging. Op dat moment waren veel klanten die hun terrorismeverzekering bij EXTREMUS kochten, en ook tal van andere marktpartijen, zeer ongerust en moesten al beginnen te kijken naar alternatieven. Dit moet nu tot elke prijs worden vermeden moeten worden en de verlenging van de staatsgarantie moet zo snel mogelijk en voor ten minste twee jaar worden afgerond."



Alexander Mahnke: "Met het oog op de aflopende staatsgarantie voor EXTREMUS hebben we samen met de BDI (Bundesverband der Deutschen Industrie) in mei een snelle verlenging geëist, die tot op heden nog steeds niet heeft plaatsgevonden."

Terug naar de harde markt. Mahnke: "Naar mijn mening is het belangrijk te bedenken dat deze aanbiedersvriendelijke verzekeringsmarkt over enkele jaren weer kan omslaan. De ervaring met eerdere marktcycli wijst daarop, evenals de eerste tekenen van prijsverlaging in sommige industriële sectoren. Aan de kantzijde, wanneer de aanbodzijde weer diverser wordt en de aanbodsituatie aantrekkelijker voor klanten, zullen riskmanagers zich heel goed herinneren welke aanbieder heeft bewezen een partner van de verzekeringssector te zijn in de harde markt en wie niet. Die zullen dan mogelijk meer inwisselbaar worden dan zij zouden willen."

'MUT ZUM RISIKO'

Het thema van het GVNW Symposium luidde 'Mut zum Risiko'. Mahnke: "Hiermee bedoelen we niet alleen de moed van bedrijven om hun eigen risico's te nemen, wat onder andere tot uiting komt in steeds meer zelfvoorziening en het gebruik van alternatieve verzekeringsproducten en het gebruik van alternatieve financieringsinstrumenten, zoals een captive. Dit betekent ook een oproep aan de verzekeraars om meer moed te hebben om opnieuw risico's te verzekeren, vooral moeilijke en nieuwe risico's, in plaats van primair te kijken naar het afwijzen en uitsluiten van dergelijke risico's."

Hij sloot zijn presentatie af met de woorden: "Marktpartijen zouden er veel belang bij moeten hebben om op een coöperatieve en voorspelbare manier samen te werken om ervoor te zorgen dat de reputatie van industriële verzekeringen bij de klanten niet verder wordt aangetaast en dat het vertrouwen in de duurzaamheid van het bedrijfsmodel niet verder verloren gaat. Om vooruit te kijken en innovatieve oplossingsmodellen te ontwikkelen en aan te bieden in een 'perfect storm', die onder meer wordt gevoed door de uiterst moeilijke geopolitieke situatie, de steeds sterkere effecten van de klimaatcrisis, bijzonder uitdagende risico's zoals pandemieën en cyber, en de beperkingen van de harde verzekeringsmarkt, zijn gezamenlijke inspanningen van alle marktdeelnemers vereist. Alleen door samen te werken in een geest van vertrouwen en partnerschap kunnen wij erin slagen de hierboven beschreven uitdagingen het hoofd te bieden en het voortbestaan van de industriële verzekeringsmarkt op lange termijn te garanderen. Wij als GVNW zijn er klaar voor!"

Duitse riskmanagers ervaren tal van verslechtingen in afgelopen renewalperiode

Premieverhogingen (87%), dekkingsbeperkingen en- en/of uitsluitingen (77%), geringe of nieuwe sublimieten (71%), minder beschikbaarheid van verzekeringsdekking (70%) en minder beschikbare capaciteit (61%). Dat zijn de voornaamste 'verslechtingen' op verzekeringsgebied die de Duitse risk- en insurancemanagers, aangesloten bij het GVNW, hebben ervaren tijdens de afgelopen renewalperiode. Ruim een vijfde (21%) noemt daarnaast een verslechterde communicatie met verzekeraars en 6% een slechtere schaderegeling.



Bijna 9 van de 10 GVNW-leden (88,8%) werden tijdens de vorige renewalperiode geconfronteerd met een premieverhoging voor de brand/ bedrijfsschadeverzekeringen. Een jaar eerder lag dat met 76,8% beduidend lager. Bij bijna twee van de vijf (39,3%) respondenten was de premieverhoging minder dan 10%, bij 37,1% tussen de 10 en 25%, bij 9% tussen de 25 en 50%, bij 2,2% tussen de 50 en 75% en bij 1,1% meer dan 100%. Vorig jaar lag de premieverhoging bij 40,2% onder de 20%, bij een derde (32,9%) tussen de 20 en 50% en bij 1,2% tussen de 50 en 100%.

Bijna tweederde (64,4%) van de riskmanagers gaf aan zelf een schadequote te hebben van minder dan 40%, 14,9% tussen de 40 en 60% en de resterende 20,6% meer dan 60%. Vorig jaar lag bij ruim driekwart (78,5%) de schadequote onder de 50% 20,3% tussen de 50 en 100% en 1,3% meer dan 100%.

BEDRIJFS- EN PRODUCTAANSPRAKELIJKHEID

Minder bedrijven in Duitsland meldden geen premieverhoging opgelegd te hebben gekregen voor hun bedrijfs- en productaansprakelijkheidsverzekering: 27% tegen 37,8% een jaar eerder. Bij bijna een kwart (22,5%) lag de premieverhoging onder de 10%, bij 41,6% tussen de 10 en 25%, bij 6,7% 25 tot 50% en 1,1% tussen de 50 en 75%. Vorig jaar was de premieverhoging bij ruim een derde (93,8%) minder dan 20%, bij 17,1% 20 tot 50%, bij 2,4% 50 tot 100% en bij 1,2% meer dan 100%.

Bij bijna tweederde van de respondenten was de schaderatio minder dan 40%; bij 16,3% 40 tot 60%, bij 8,1% 60 tot 80%, bij 5,8% 80 tot 100% en bij 3,5% meer dan 100%. Een jaar eerdere kende twee derde (66,7%) en schadequote van minder dan 50%; bij 35,4% was dat 50 tot 100% en bij 7,7% zelfs meer dan 100%.

D&O

Van de GVNW-leden meldde 13,5% (in 2021: 14,6%) geen premieverhoging opgelegd te hebben gekregen voor de bestuurdersaansprakelijkheids(D&O)-verzekering. Een van de tien (10,1%) zag de premie tot 10% worden verhoogd, een kwart (24,7%) met 10 tot 25%, 15,7% tussen 25 en 50%, 6,7% tussen de 50 en 75%, 11,2% tussen de 75 en 100% en

16,9% met meer dan 100%. In 2021 noteerde 17,1% een premieverhoging tot 20% een derde (32,9%) tussen de 20 en 50%, 19,5% tussen de 50 en 100% en 12,2% met meer dan 100%.

Bijna 9 van de 10 respondenten (89,4%) meldden een schadequote voor deze businessline. Bij 1,2% was de schaderatio tussen de 40 en 60% en bij eveneens 1,2% tussen de 60 en 80%, bij 3,5% tussen de 80 en 100% en bij 4,7% zelfs meer dan 100%. Een jaar eerder lag bij 96,1% de schadequote onder de 50%, bij 1,3% tussen de 50 en 100% en bij 2,6% boven de 100%.

CYBER

Ruim negen van de tien (90,7%) van de respondenten meldde een premieverhoging op de cyberverzekering. Bij bijna een zesde (16,3%) lag deze boven de 100%. De resterende 9,3%, een halvering ten opzichte van de 19% een jaar eerder. De opgelegde premieverhogingen waren divers. Bij 8,1% was deze meer dan 100%, bij 4,7% meer dan 200% en bij 3,5% zelfs meer dan 300%. Van de GVNW-leden zag 5,8% daarnaast de cyberpremies met 75 tot 100% omhoog gaan, bij 16,3% met 50 tot 75%, bij 11,6% met 25 tot 50%, bij 3,5% tussen de 100 en 25% en bij 2,3% met minder dan 10%.

Ook bij verzekerden met een cyberpolis lag bij het overgrote deel de schaderatio onder de 40%: 92,8%. Bij 1,8% lag deze tussen de 40- en 60% en bij 5,4% boven de 100%. Een jaar eerder boekte 88,5% een schadequote tot 50%, 5,8% een tussen de 50 en 100% en 5,8% een van meer dan 100%.

TRANSPORT

De laagste premieverhogingen werden geconstateerd in de transport-branche: 60,7% (was 56,3%) zag de premies gelijk blijven. Daarnaast meldde een op de tien (10,1%) een premieverhoging tot 10%, zag 11,2% de premies met 10 tot 25% toenemen, 4,5% met 25 tot 50% en 1,15 met 50 tot 75%. In 2021 zag ruim een vijfde (21,3%) de cyberpremie met minder dan 20% toenemen en 8,8% tussen met 20 tot 50%. Meer dan de helft (54,5%) van de bedrijven meldde op de transportpolis een schadequote tot 40%, 15,6% tussen de 40 en 60%, 14,3% tussen de 60 en 80%, 3,9% tussen de 80 en 100% en 6,5% met meer dan 100%. In 2021 noteerde 56,7% een schadequote van onder de 50%, 40,3% een tussen de 50 en 100% en 3,5 van meer dan 100%.

REPUTATIE

Al met al concludeert de Duitse riskmanagementorganisatie op basis van de uitkomsten van haar eigen onderzoeksrapport dat de reputatie van de zakelijke verzekeringsbranche 'geen significante verbetering' vertoont. Van de respondenten bestempelt 1,1% (vorig jaar 1,2%), de reputatie van de industrieverzekeraars als 'zeer goed', 18% (23%), 57,3% (47%) als bevredigend, 23,56% (25,3%) als slecht, maar niemand antwoordde met 'minder slecht' (in 2021: 3,6%). Op de vraag of het duurzaamheidsbeleid van de industriële verzekeraars de verlengingsonderhandelingen heeft bemoeilijkt, antwoordde 20,5% bevestigend.

Ook de *performance* van de eigen makelaar werd dit jaar ongeveer op dezelfde manier beoordeeld dan vorig jaar. 13,5% (19,3%) noemt die 'zeer goed', 36% (27,7%) 'goed', 12,4% (12,0%) 'bevredigend' en 4,5% (2,4%) 'slecht'. Van de ondervraagden werkt 33,7% (47,7%) zonder makelaar.

Duitstalige verzekeringsmarkten zien nieuwe ronde van moeilijke cyber- en property-renewals tegemoet

Uit een enquête die Commercial Risk in samenwerking met Liberty Specialty Markets tijdens het GVNW Symposium heeft gehouden onder riskmanagers, makelaars en verzekeraars uit met name de Duitstalige verzekeringsmarkten (DACH-regio), blijkt dat de markt een nieuwe moeilijke verlengingsronde verwacht voor met name cyber- en propertydekking. De respondenten verwachten dat het vinden van een adequate algemene aansprakelijkheidsdekking moeilijker of gelijk zal blijven, maar de vooruitzichten voor D&O zijn veel positiever, met meer dan 60% die voor de komende maanden gelijkblijvende polisverlengingen verwacht. Dit volgt op een periode van steeds moeilijker D&O-renewals, vooral in Duitsland, voor GVNW leden.

In de enquête werd gevraagd wat riskmanagers samen met hun makelaars zouden moeten doen als zij van hen gebruik maken om de komende verlengingen gemakkelijker te maken. Veruit de hoogste score kwam voor meer eigen behoud, wat de harde realiteit is voor de meeste bedrijven in deze moeilijke markt. Op de vraag wat de verzekeraars moeten doen om de komende verlengingen minder pijnlijk te maken voor kopers, werd het meest genoemd dat verzekeraars eerder in actie moeten komen.

Dit volgt op een periode waarin met name Duitse risk- en insurancema-nagers boos waren over de late en soms onverklaarbare besluitvorming

door verzekeraars, waardoor zij zich op het laatste moment moesten haasten om hun verzekeringsprogramma's af te ronden. Het feit dat de respondenten van de enquête verwachten dat cyber de moeilijkste van de grote businesslines zal zijn, mag geen verrassing zijn, aangezien verzekeraars en herverzekeraars blijven praten over hoe zij hun blootstelling aan dit potentieel systeemrisico moeten managen in een tijd van stijgende claims.

Ongeveer 85% van de respondenten zegt een verdere verharding in deze branche te verwachten, terwijl 15% kiest voor een gelijkblijvende verlenging en niemand een versoepeling verwacht. De vooruitzichten

voor de propertymarkt waren misschien iets verrassender: 61% verwacht een verdere verharding, 32% een gelijkblijvende verlenging en slechts 7% een afzwakking.

De vooruitzichten voor de algemene aansprakelijkheidsmarkt liepen meer uiteen: 48% verwacht een verdere versteviging, 40% een gelijkblijvende verlenging en 12% een verzwakking. De vooruitzichten voor D&O waren het gunstigst: slechts 32% verwacht een verdere verharding, 61% een gelijkblijvende verlenging en 7% zelfs een verzwakking. De respondenten werd gevraagd vijf mogelijke acties te scoren die riskmanagers en hun makelaars zouden kunnen nemen om de komende verlengingen voor hen gemakkelijker te maken. De resultaten op een schaal van 1 tot 5 waren als volgt: 'meer risico behouden' stond bovenaan met 4,6; 'alternatieve capaciteit zoeken op internationale markten

zoals Londen' stond op de tweede plaats met 2,85; 'van leidende verzekeraar veranderen' stond op de derde plaats met 2,8; 'verlengingsdatum verschuiven van het einde van het jaar' stond op de vierde plaats met 2,6; en tot slot stond 'een makelaar inschakelen' op de vijfde plaats met een score van 2,4.

De respondenten werd ook gevraagd om vier mogelijke acties te scoren die verzekeraars zouden kunnen nemen om de komende verlengingen voor iedereen gemakkelijker te maken. De resultaten waren als volgt: 'eerder inschakelen' stond bovenaan met 2,67; 'beslissingen lokaal nemen en niet op het hoofdkantoor' kwam op de tweede plaats met 2,63; 'meer ervaren personeel aannemen' kwam op de derde plaats met 2,53; en 'gemeenschappelijke normen en vragen voor de hele markt afspreken' kwam op de vierde plaats met 2,27.

Europese multinationals creëren cyberonderlinge om capaciteitsschaarste tegen te gaan: MIRIS

Zeven toonaangevende Europese multinationals uit verschillende sectoren hebben de handen ineengeslagen om een nieuwe onderlinge verzekeringsmaatschappij op te richten om de ervaren hoognodige cyberdekking te bieden nu de zakelijke verzekeringsmarkt er niet in slaagt voldoende verzekeringsmogelijkheden te bieden.



MIRIS is opgericht in België. De maatschappij vraagt een vergunning aan om vanuit Brussel te opereren en Europese en wereldwijde cyberdekking te bieden aan leden die in de Europese Unie (EU) en de Europese Economische Ruimte (EER) gevestigd zijn. Tot de *founding fathers* behoren BASF, Airbus, Michelin en Solvay. Het is de bedoeling dat de eerste polis op 1 januari 2023 ingaat.

25 MILJOEN EURO

Op de website van de onderneming staat dat MIRIS gedurende de eerste twee jaar van zijn bestaan aan elk lid tot 25 miljoen euro aan capaciteit zal toewijzen. De onderlinge verzekeringsmaatschappij zal in co-assurantie met de verzekeringsmarkt opereren en de polisvoorwaarden en prijsstelling van de markt overnemen. Het minimumaansprakelijkheidsbedrag voor MIRIS zal 10 miljoen euro bedragen. Afhankelijk van de *underwriting performance* van MIRIS zal de toegekende capaciteit naar verwachting stijgen tot 30 miljoen euro in het derde jaar.

De details kwamen aan het licht op de dag nadat riskmanagers van zowel Airbus als BASF hadden deelgenomen aan een levendig debat op de jaarlijkse conferentie van de GVNW over het mogelijke gebruik van onderlinge maatschappijen om bedrijven een consistentere en minder

volatiele dekking te bieden. Met name Duitse *risk-* en *insurancemanagers* hebben zich de afgelopen drie tot vier jaar slecht behandeld gevoeld door de zakelijke verzekeringsmarkt, omdat zij geconfronteerd werden met dramatische prijsstijgingen en een afnemende capaciteit voor belangrijke verzekeringslijnen.

STERK WAARSCHUWINGSSIGNAAL

GVNW-voorzitter Alexander Mahnke heeft verzekeraars consequent gewaarschuwd dat ze steeds irrelevanter zullen worden als ze zich blijven richten op uitsluitingen in plaats van op innovatie om klanten te helpen het hoofd te bieden aan uitdagende risico's, zoals cyber. De oprichting van MIRIS is ongetwijfeld een sterk waarschuwingssignaal aan de markt dat hun belangrijkste klanten er genoeg van hebben en het serieus menen.

MIRIS zal alleen dekking bieden aan bedrijven die lid zijn. "Het lidmaatschap van MIRIS is van tevoren bepaald en exclusief. Het is een "gekapitaliseerde onderlinge waarborgmaatschappij" en lidmaatschap wordt alleen verleend na betaling van het kapitaal. Dit verschilt van de "commerciële onderlinge maatschappijen", waar de betaling van een premie het lidmaatschap verleent", licht de onderlinge toe.

LIDMAATSCHAP

Om lid te worden, moeten bedrijven een *screening* doorlopen om hun financiële draagkracht en hun vermogen om cyberrisico's te beheren, goed te keuren, aldus MIRIS. "De raad van bestuur van MIRIS verzamelt de resultaten van het screeningproces en beslist of een lidmaatschapsaanvraag wordt ingediend bij de algemene vergadering van alle leden, die vervolgens beslist of het nieuwe lid al dan niet wordt aanvaard", legt de onderlinge maatschappij uit. Er zal slechts één soort lid zijn. Alle

leden betalen het aanvangskapitaal en nemen deel aan de algemene vergadering, en hebben één stem op die vergadering. “Bovendien moeten alle leden, om de status van onderlinge waarborgmaatschappij te behouden, tijdens hun lidmaatschap te allen tijde een verzekeringspolis aanhouden (nieuwe leden hebben een ‘respijtp periode’ zodat hun eerste polis aansluit bij hun jaarlijkse poliscyclus)”, legt MIRIS uit.

Gehoopt wordt dat de goedkeuring van de regelgevende instanties het mogelijk zal maken dat de nieuwe onderlinge cyberverzekeraar rond de jaarwisseling zijn eerste polis kan afsluiten. Daarna kunnen de polissen van de individuele leden op elk moment van het jaar ingaan, op basis van de door het lid gekozen jaarlijkse vernieuwingsdatum.

EUROPESE VERZEKERAAR

MIRIS wordt een Europese verzekeraar, maar de oprichters hebben hun huiswerk gedaan om ervoor te zorgen dat het dekking kan bieden voor wereldwijde cyber risico's. MIRIS is een Europese verzekeraar en kan alleen leden uit de EU en de EER accepteren. De vergunning is aangevraagd voor directe verzekering, maar omdat MIRIS in België gevestigd is, kan het indien nodig ook inkomende herverzekering accepteren. Zij kan de activiteiten van haar leden overal ter wereld dekken (uiteraard met inachtneming van sanctiebeperkingen), maar via polissen die in Europa worden uitgegeven. De nieuwe onderlinge verzekeraar heeft een streng antitrustonderzoek ondergaan om zich ervan te vergewissen dat de activiteiten van de leden buiten Europa niet in strijd zijn met de plaatselijke mededingingsregels, en er zijn stappen ondernomen om de aan het licht gekomen problemen aan te pakken”, aldus de nieuwe onderlinge verzekeraar.

MIRIS zal sterk de nadruk leggen op riskmanagement om ervoor te zorgen dat de onderlinge verzekeraar voortvarend kan opereren. *Chief Information Security Officers* van de aangesloten bedrijven hebben een groep gevormd om nieuwe leden te screenen. Dit is belangrijk omdat MIRIS zegt dat zijn succes afhangt van het handhaven van een gezamenlijk risicoprofiel dat beter is dan de bredere markt. De groep zal ook beste praktijken op het gebied van cyber riskmanagement uitwisselen tussen de leden om ervoor te zorgen dat de normen worden gehandhaafd.

Potentiële leden zullen geïnteresseerd zijn om te horen hoe de premies worden vastgesteld. “Omdat het een onderlinge waarborgmaatschappij is, int MIRIS een ‘jaarlijkse bijdrage’ en geen premie, hoewel het in de praktijk op dezelfde manier werkt. Het deel van het risico dat MIRIS op

De oprichting van MIRIS is ongetwijfeld een sterk waarschuwingssignaal aan de markt dat hun belangrijkste klanten er genoeg van hebben en het serieus menen

zich neemt, zal op hetzelfde niveau worden geprijsd als de premie van de marktleider, maar met een procentuele korting”, aldus MIRIS. De onderlinge waarborg betaalt geen makelaarsfee, tenzij het verzekerde lid ervoor kiest deze in zijn brutopremie op te nemen. Het aanvaankelijke plan is om geen herverzekering te kopen, zodat de onderlinge onafhankelijk kan blijven van de conventionele markt en het cyclische karakter daarvan.

DOEL

Het doel van MIRIS is om capaciteit te bieden ongeacht de conventionele marktschommelingen. Het bedrijfsplan is opgesteld op basis van de veronderstelling dat er geen inkomende herverzekering is, maar MIRIS is vrij om herverzekering te kopen als zich gunstige kansen voordoen. Solvabiliteit is een andere sleutelfactor voor het welslagen van de onderlinge gedachte. MIRIS verklaart dat het van start zal gaan met ‘voldoende’ kapitaal om te voldoen aan Solvency II, en dat het een ‘conservatief’ acceptatiemodel zal toepassen.

“Actuariële stresstests laten een zeer kleine kans zien dat de vereiste kapitaalreserves uitgeput raken. Mocht dit toch gebeuren, dan zullen de leden worden onderworpen aan aanvullende *calls*, vergelijkbaar met het mechanisme dat door P&I-clubs wordt gebruikt”, legt MIRIS uit. De onderlinge maatschappij zal geen dividenden uitkeren aan haar leden omdat zij een onderlinge maatschappij zonder winstoogmerk is. Het verzekeringstechnisch overschot zal op een reservekening worden gestort, waar het beschikbaar zal zijn ter ondersteuning van de aan de leden toegekende capaciteit. ■



Na jaren weer editie van EMN Masterclass:

Energietransitie, uitdaging of (schade)last?

Na jaren van aanwezigheid als gevolg van de Coroma-maatregelen organiseerde EMN op donderdag 29 september jl weer haar traditionele masterclass voor relaties en andere geïnteresseerden in de verzekerings- en schaderegelingsbranche. De editie, die traditiegetrouw wordt gehouden op de Erasmus Universiteit in Rotterdam, stond dit jaar in het teken van een buitengewoon actueel thema: 'Energietransitie, uitdaging of (schade)last?', een onderwerp dat zowel werd belicht door een externe specialist op dit vlak – Robert Aerts, Strategisch Adviseur Energietransitie bij Enexis BV – als door een viertal EMN-experts Peter Hoekstra, Michel Achten, Rocco van Tiggele en Jonny Karst werd belicht.



Robert Aerts: "De komende jaren zal het elektriciteitsnetwerk dezelfde uitbreiding ondergaan als in de afgelopen 95 jaar. Over 10,15 jaar hebben we drie à vier keer zoveel energie nodig als vandaag de dag."



Peter Hoekstra: "We gaan als expertise- en verzekeringsbranche een tijd met interessante schades tegemoet!"

In een toelichting op het thema schreef EMN: "Het zal u niet ontgaan zijn, de 'energietransitie' een *hot item* in ons land. Er zijn de afgelopen jaren al de nodige stappen gemaakt, maar we zijn nog lang niet waar we willen/moeten zijn. Heeft dit onderwerp eigenlijk invloed op de verzekeringsbranche?"

Tijdens de masterclass, waarbij Rutger Spek, *managing director CED Specials/EMN* zijn vuurdoop maakte als dagvoorzitter, kwamen de volgende zaken aan bod: Wat is de aanleiding voor de energietransitie?, wat is er de afgelopen periode/jaren gebeurd en door wie?, waar staan we nu en welke doelstellingen zijn er?, welke ervaringen zijn er tot dusver opgedaan?, wat gaat goed, wat valt tegen of gaat minder goed?, van wie wordt er allemaal actie verwacht? en wat is er nodig om (alsnog) te voldoen aan de doelstellingen? Daarnaast werd er inhoudelijk ingegaan op de energieopwekking middels zonnepanelen, de energieopslag middels batterijen/accu's en het energietransport. Uiteraard werd er ook uitvoerig aandacht besteed aan de risico's c.q. de kans op schade.

ONTWIKKELINGEN ENERGIETRANSITIE

Met zijn toelichting op eerste *slide* - een overzicht van de elektriciteitsvoorziening in ons land in 1927 – maakte gastspreker Robert Aerts in één klap duidelijk voor welke ingrijpende veranderingen we staan op het gebied van de energietransitie. "De komende jaren zal het elektriciteitsnetwerk dezelfde uitbreiding ondergaan als in de afgelopen 95 jaar. Over 10,15 jaar hebben we drie à vier keer zoveel energie nodig als vandaag de dag."

In een interessante uiteenzetting nam hij zijn gehoor mee in de dynamische en snel evoluerende wereld van de gas- en elektriciteitsvoorziening, de ontwikkelingen op deze markten in binnen- en buitenland,

de belangrijkste marktpartijen – productie, transport, distributie en levering – en de enorme uitdagingen waarvoor de sector staat gezien de fors groeiende vraag van dit moment. Daarbij wees hij onder meer op nieuwe risico's van de energietransitie, waaronder de duurzame opwek en elektrificatie, batterijopslag, graafwerkzaamheden, geo- en aquathermie en waterstof, met name voor zware industrie en het vervoer op afstand.

"Vijf jaar geleden hadden we niet kunnen vermoeden waar we nu zouden staan met de energietransitie mede door de extra investeringen die zijn gedaan in onder meer zonnepanelen. De internationale en landelijke ontwikkelingen hebben mede in het licht van de klimaatverandering en energietransitie een enorme impact op ons bedrijf. Bijvoorbeeld als gevolg van de stijgende kosten van energie en basismaterialen, de ook in onze branche schaarste aan (technisch) personeel, het hoge verwachtingspatroon en de versnelling van de verduurzaming en het toenemende belang van (*security* van) data en ICT-systemen." Op de vraag vanuit de zaal wat hij de aanwezigen zou willen meegeven met betrekking tot de energietransitie, antwoordde Aerts met: "Bereid je tijdig voor, temeer daar er nu al sprake is van een achterstand bij de afgifte van vergunningen."

ACCU'S EN BATTERIJEN

EMN-expert Peter Hoekstra belichtte de problematiek vanuit de invalshoek van de energieopslag, die in zijn ogen een belangrijke rol vervult in de energietransitie. Met als doelen de leveringszekerheid te vergroten en de energieverliezen en de overcapaciteit te beperken. Hij liet enkele nieuwe vormen van energieopslag de revue passeren, waarbij hij wees op het groeiende belang van warmte (voor warmtepompen) en waterstof (m.n. voor de auto-industrie).



Michel Achten: "De meest voorkomende oorzaken van schades zijn: geen onderzoek vooraf naar kabels en leidingen in het graafgebied, een verkeerde interpretatie van de ligging van leidingen, bedieningsfouten/ongelukjes, verkeerde informatie aangeleverd door de netbeheerder en bewust genomen risico's."



Jonny Karst: "Door o.a. de stijgende brandstofprijzen investeren steeds meer bedrijven en particulieren in PV-installaties en andere soorten energiesystemen. Mede door deze ontwikkelingen verwachten wij steeds meer van dit soort schades te gaan onderzoeken."

Het hoofddeel van zijn presentaties stond in het teken van accu's en batterijen, waaronder de verschillende vormen (Li-ion en LiFe PO4), de eigenschappen, risico's en de impact daarvan bij bijvoorbeeld het transport. "De zelfontlading van accu's en batterijen bedraagt 5% per maand. Indien vervoert per vliegtuig dan dienen deze tot 30% worden opgeladen en binnen zes maanden weer opgeladen om niet beschadigd te raken. Het tijdsverloop moet bekend zijn bij de gehele supply chain."

Hij lardeerde de risico's met enkele sprekende schadevoorbeelden en sloot zijn verhaal af met een blik naar de toekomst. "We gaan de komende jaren te maken krijgen met thuisaccu's PV (fotovoltaïsche) installaties, (meer) elektrische auto's, scooters, fietsen en steppen etc., (meer) elektrische apparaten thuis en buurtaccu's. Conclusies? We gaan als expertise- en verzekeringsbranche interessante schades tegemoet!"



Rocco van Tiggele: "Het komt echter regelmatig voor dat PV-panelen defect zijn, maar dat dit bij visuele inspecties niet waarneembaar is"

WATERSTOF EN KABEL- EN LEIDINGSCHADES

Michel Achten, schade-expert AVB/CAR/MSV/Chemie en kabel- en leidingsschades, was de volgende spreker met als onderwerpen waterstof en kabel en leidingwerken – en leidingsschades. Waterstof omschreef hij als milieuvriendelijk, eenvoudig te produceren, op te slaan en te vervoeren, bruikbaar als brandstof (bussen, auto's) en opslag van energie. Als mogelijke bezwaren en risico's noemde hij het ophopen in besloten ruimten, lage energetische waarde, hoge verbrandingstemperatuur, kleiner molecuul leidt tot grotere risico's op lekkages, waterstofinstallaties in de thuissituatie en autobrand van waterstofauto's.

Hij praatte vervolgens zijn gehoor bij over de historische inrichting van kabel- en leidingnetten en noemde met het oog op de te verrichten werkzaamheden de hoeveelheid kabels in de grond een uitdaging. Ook hij lardeerde zijn verhaal met enkele 'mooie' schades. "De meest voorkomende oorzaken van schades zijn: geen onderzoek vooraf naar kabels en leidingen in het graafgebied, een verkeerde interpretatie van de ligging van leidingen, bedieningsfouten/ongelukjes, verkeerde informatie aangeleverd door de netbeheerder en bewust genomen risico's."

Vervolgens ging hij in regelgeving en procedures van de werkzaamheden met betrekking tot kabels en leidingen en wat van belang is bij het voorkomen van kabelschades: controleren van de zorgvuldigheid (graafmelding, onderzoek op locatie, tekeningen op het werk, melding van afwijkingen, het vastleggen van verklaringen en het rapporteren. "Van groot belang is daarnaast de bewustwording van de maatschappelijke impact van kabelschades bij alle betrokkenen bij het grondtoeren en zorgvuldigheid bij alle betrokken partijen. Zelf dan kunnen niet alle schades worden voorkomen; we blijven immers allemaal mensen."

PV-PANELEN CONSTRUCTIEF EN ELEKTROTECHNISCH

De laatste presentatie werd verzorgd door de beide EMN-experts Rocco van Tiggele en Jonny Karst. Eerstgenoemde belichtte mede aan de hand van enkele schades uit de dagelijkse expertisepraktijk de risico's gerelateerd aan PV (fotovoltaïsche) installaties en wat hij en zijn collega's daarbij zoal tegenkomen. Zo blijkt uit onderzoeken onder meer dat schades aan PV-systemen vooral voorkomen als gevolg van foutieve montages, menselijke handelingen, onweer/bliksem/inductie en storm/hagel/sneeuw.

Daarbij gaf hij onder meer aan dat het met de kwaliteit van de installatiebedrijven niet altijd goed gesteld is. "Er zijn in ons land teveel beunhaasinstallateurs actief." Met het oog hierop wees hij op het belang van zogeheten Scope 12-inspecties, waarbij de genoemde gebreken aan een PV-installaties kunnen worden opgemerkt en geclassificeerd met betrekking tot letselgevaar, brandgevaar, continuïteit, ontwerpfouten en invloeden van buitenaf.

"Het komt echter regelmatig voor dat PV-panelen defect zijn, maar dat dit bij visuele inspecties niet waarneembaar is. De panelen kunnen dan anders worden onderzocht. Blikseminslag wordt hierdoor regelmatig als oorzaak van een schade aangewezen. PV-panelen kunnen echter ook zijn beschadigd omdat ze onjuist zijn gemonteerd, waardoor in cellen van PV panelen zogeheten Microcracks kunnen ontstaan."

Jonny Karst sprak over de constructieve aandachtspunten van PV-installaties, waarbij hij achtereenvolgens stil stond bij de regelgeving (Bouwbesluit, Omgevingswet en Bestaande bouw NEN 8700) en de problematiek van platte en hellende daken, die hij besprak aan de hand van enkele voorbeelden van constructieschades zoals het ingestorte AZ-stadion." Door o.a. de stijgende brandstofprijzen investeren steeds meer bedrijven en particulieren in PV-installaties en andere soorten energiesystemen. Mede door deze ontwikkelingen verwachten wij steeds meer van dit soort schades te gaan onderzoeken." ■

Het belang van de NVGA Academy voor medewerkers van volmachtkantoren

Afgelopen juni is de NVGA Academy weer van start gegaan. In de NVGA Academy werken de NVGA en de Stichting Assurantie Registratie (SAR) nauw samen om invulling te geven aan de doelstelling van de NVGA om de kennis en kunde van medewerkers van gevolmachtigd agent-kantoren (GA) naar een hoger niveau te tillen. "Van essentieel belang vanuit de zelfregulering voor nu en in de toekomst", aldus Valentina Visser, Bestuurslid van de NVGA en Voorzitter van het Bestuur van het Register Gevolmachtigd Agent (RGA).

VANWAAR DE NVGA ACADEMY?

Vanuit de zelfregulering is de NVGA het initiatief gestart om de kennis van medewerkers in het volmachtbedrijf up-to-date te houden. Er is immers geen 'WFT-volmachtdiploma' meer. Met het volgen en behalen van de opleiding 'Gevolmachtigd Agent' word je opgenomen in het 'Register Gevolmachtigd Agent'. Vervolgens houd je jaarlijks je kennis actueel door het volgen van een aantal PE-sessies bij de SAR. De SAR is de beheerder van een drietal erkenningsregelingen waaronder het RGA. "Dan houd je echter nog een grote groep medewerkers over die wel bij een volmachtkantoor werken, maar die de opleiding 'Gevolmachtigd Agent' niet gevolgd hebben," vertelt Valentina. Voor die medewerkers biedt de NVGA Academy uitkomst. Zij worden op diverse belangrijke en voor hen relevante onderwerpen bijgeschoold. Vandaar de samenwerking tussen de SAR en de NVGA. De SAR ontwikkelt en organiseert de opleidingen van de NVGA Academy.



Valentina Visser

WAT WAS DE AANLEIDING HIERVOOR?

"Vanwege die zelfregulering lig je ook onder een vergrootglas bij de wetgever", geeft Valentina aan. Deze heeft een onderzoek gedaan in de branche. Een van de conclusies uit het rapport was dat de verzekeringsinhoudelijke kennis bij de Gevolmachtigd Agent zelf in veel gevallen, mede door opleiding en PE-sessies, op orde is. Echter, bepaalde onderwerpen worden binnen volmachtkantoren niet altijd organisatiebreed gedragen. Alle medewerkers die zich bezig houden met onderdelen van werkprocessen binnen het volmachtbedrijf dienen over de juiste kennis over deze onderwerpen te beschikken. "Een belangrijk kwaliteitscriterium!" voegt Valentina toe. Naar aanleiding hiervan is een aantal onderwerpen geselecteerd en heeft de SAR praktijkgerichte cursussen ontwikkeld.

WAT LEVERT HET VOLMACHTKANTOREN OP?

"Het resultaat is tweeledig", legt Valentina uit. Buiten het feit dat medewerkers door het volgen van de trainingen en opleidingen beschikken over de juiste kennis is het voordeel voor Directies ook dat zij middels individueel behaalde certificaten kunnen aantonen dat de medewerkers aan het gestelde kwaliteitscriterium voldoen. "Dus je medewerkers beschikken aantoonbaar over de juiste kennis," benadrukt Valentina

nog eens. En als klap op de vuurpijl draagt het ook nog eens bij aan de goede naam van de branche!

HOE ZIEN DE BIJENKOMSTEN ERUIT EN WAAR VINDEN ZE PLAATS?

De bijeenkomsten zijn praktijkgericht, hebben een beperkte groeps-grootte van maximaal 12 deelnemers, zijn interactief en bieden veel gelegenheid tot 'praktijkoefeningen'. De cursussen worden gegeven door ervaren docenten die veel werkervaring en affiniteit hebben met de werkprocessen binnen volmachtkantoren. "Voor de locatie hebben we gekozen voor Conferentiecentrum Woudschoten in Zeist, omdat dit redelijk centraal in Nederland ligt," verklaart Valentina. De trainingen beperken zich tot één dag, van 09.30 tot 17.00 uur. Overigens staat het RGA's vrij om ook mee te doen. Hen levert het tenslotte 8 PE-punten op.

WELKE ONDERWERPEN STAAN ER OP HET PROGRAMMA?

De belangrijkste onderwerpen van de door de SAR ontwikkelde praktijkgerichte cursussen zijn:

- POG
- Klantbelang Centraal
- Werkprogramma Risicobeheersing

- Informatiebeveiliging en AVG (inclusief leidraad IT)
- Actualiteiten voor de GA.

In de periode tot en met november zullen er maandelijks bijeenkomsten in het kader van de NVGA Academy worden georganiseerd waarin deze onderwerpen centraal staan.

HOE STAAT HET MET DE AANMELDINGEN?

“Eerlijk gezegd, loopt het geen storm”, zegt Valentina. “En we zijn er nog niet achter hoe dat komt.” Wellicht bereiken we onze doelgroep (medewerkers zonder RGA) onvoldoende ondanks diverse communicatie-uitingen. De aankondiging heeft gestaan in de nieuwsbrief van het NVGA. De SAR zelf heeft alle RGA-ingeschrevenen geïnformeerd en ingezet om de berichtgeving te verspreiden. Daarnaast zijn er persberichten uitgegaan naar de vakpers zoals De Beursbengel, Het Schade Magazine, Risk & Business, VVP Online, AM Signalen etc. Een andere mogelijkheid is dat de urgentie van de NVGA Academy niet goed duidelijk is bij de achterban. Het kan ook zijn dat het aanbod niet voldoende aansluit bij de wensen en eisen van de doelgroep. “Dat gaan we de komende tijd verder onderzoeken”, geeft Valentina aan. In de tussentijd gaan we gewoon verder met de NVGA Academy. De trainingen gaan in veel gevallen door, omdat RGA's zelf ook aansluiten. Zij hebben deze kennis namelijk ook nodig om actueel te blijven en te voldoen aan de

PE-eisen. Dat geeft bovendien een leuke mix in de groep. En dit artikel draagt wellicht ook bij aan het bereiken van de doelgroep en het geven van inzicht aan de urgentie.

Waar kun je het opleidingsaanbod vinden en hoe kun je je aanmelden? Op zowel de website van de NVGA als die van het RGA is de NVGA Academy terug te vinden. Op www.nvga.org is de informatie te vinden onder het kopje 'Academy'. Op de website www.registergevolmachtigdagent.nl staan alle bijeenkomsten vermeld onder de kop 'NVGA Academy'. Via beide websites kun je je ook aanmelden voor een of meerdere bijeenkomsten. Niet-RGA-geregistreerden wordt gevraagd om eerst een 'mijn.sar.nu account' aan te vragen. Dat gaat heel eenvoudig via de beschikbare 'button' die bij alle trainingen vermeld staat.

TOT SLOT

“Er is de afgelopen tijd reeds een slag geslagen als het gaat om de kennisupgrade van medewerkers, maar we zijn er nog niet,” concludeert Valentina. Het up-to-date krijgen en houden van je medewerkers blijft, als het gaat om dit soort belangrijke onderwerpen, altijd een continu proces!

Door Loes de Haan-Visser, Stichting Assurantie Registratie

Is bedrijfsschade nog (goed) te verzekeren?

Bedrijfsschade wordt door velen als ingewikkeld en lastig gezien. Het is één van de weinige verzekeringen die een toekomstig belang verzekert. De bedrijfsschadeverzekering is erop gericht om de inkomsten en daarmee de financiële positie van een bedrijf na een calamiteit veilig te stellen.



Raymond Bothof (l.) en Marcel Revet zijn Bedrijfsschade-expert op het gebied van brand en (product)aansprakelijkheid alsmede Partner bij Context BV.

DE VERZEKERINGSMARKT IS NOG STEEDS “HARD”

Het premieniveau in de markt is hoog te noemen, eigen risico's zijn torenhoog en polissen worden niet altijd volgetekend. Bepaalde bedrijfstakken worden als zeer risicovol gezien en worden door verzekeraars liever helemaal niet in de boeken opgenomen.

Verzekeraarbaarheid is een kwestie waar veel partijen mee worstelen. Op bedrijfsschadegebied is te zien dat makelaars en tussenpersonen met hun klanten en de verzekeraars in gesprek gaan om een eenduidig beeld van de te verzekeren belangen te krijgen om de risico's beheersbaar te houden.

EEN VOORBEREID MENS TELT VOOR TWEE

Bij een aantal verzekerden vindt al een materiële risicobeoordeling plaats van bijvoorbeeld het bedrijfspand en andere materiële zaken. Gelukkig wordt ook vaker aandacht besteed aan de impact van een calamiteit op de bedrijfsvoering van een cliënt. Bij bedrijfsschade gaat het niet zelden over aanzienlijke te verzekeren bedragen te meer daar vaak

een langere periode dan een jaarbelang verzekerd wordt. Juist omdat bedrijfsschade als complex wordt beschouwd, is er behoefte aan inzicht in de te verzekeren bedragen en de bijbehorende verzekerde periode. De belangrijkste vraag is: 'Wat zijn de werkelijke bedrijfsschaderisico's van een onderneming en hoe zal een onderneming deze gevolgen na een calamiteit het hoofd bieden?'

Inzage krijgen in bedrijfsschaderisico's levert alleen maar winnaars op:

- Bij de klant ontstaat inzicht in de gevolgen van een calamiteit op diens bedrijfsvoering en de periode die nodig is om weer in de situatie 'business as usual' te komen. Met dit toegenomen inzicht kan de klant maatregelen nemen om de gevolgen van een calamiteit te beperken. Dit kunnen interne maatregelen zijn, maar ook afspraken met toeleveranciers, afnemers en anderen. De toename in dit soort risico's leidt in veel gevallen tot een verhoogde veerkracht bij ondernemers, die zich bij een calamiteit terugbetaalt.
- Verzekeraars krijgen een beter beeld van de bedrijfsvoering van verzekerde en kunnen beter inschatten welke premiestelling en voorwaarden passen. Uit dit beeld kan blijken dat de te verwachten schadebedragen relatief beperkt zijn, waardoor verzekeraars minder hoeven te reserveren.
- Ook voor de makelaar en tussenpersoon biedt dit kansen. Door actief met de klant over diens risico's te spreken, geeft hij invulling aan zijn zorgplicht en maakt hij wijzigingen in premiestelling en voorwaarden bespreekbaar met de klant en de verzekeraar.

Wellicht bent u verbaast dat in de voorgaande opsomming de reductie van de premie niet als hoofdpunt wordt genoemd. Dat klopt! Toch willen we benadrukken dat dat niet de grootste winst is van het inzichtelijk maken van de bedrijfsschaderisico's. Dat is volgens ons een passende bedrijfsschadeverzekering, met juiste verzekerde bedragen en termijnen om verrassingen bij schade te voorkomen. Geen enkele ondernemer zit immers te wachten op een (grote) calamiteit in zijn bedrijf om er dan pas achter te komen dat hij niet goed is verzekerd. Niet zelden heeft een calamiteit ook gevolgen voor de onderneming na de verzekerde uitkeringstermijn van de bedrijfsschade of bij aangesloten ondernemingen.

WAT TE DOEN?

Om het gewenste inzicht te verkrijgen is het van belang om een inventarisatie te maken van de reële risico's die de onderneming loopt. Te denken valt aan de volgende elementen:

- Is de onderneming voorbereid op een calamiteit? Zijn er plannen voor het geval dat een calamiteit zich voordoet? Is er een evacuatieplan, is er sprake van cruciale inventaris, die eventueel zo snel mogelijk veiliggesteld dient te worden?
- Is er een mogelijkheid een deel van de opslag of productie te verplaatsen naar een andere locatie binnen de onderneming? Acht u het mogelijk de productie in een tijdelijke locatie snel weer op te zetten? Zijn er samenwerkingspartners die tijdelijk een deel van de

opslag of productie van de klant kunnen overnemen?

- Kan het personeel worden ingezet voor productie op een andere locatie?
- Hoe lang schat u de hersteltermijn van de verloren gegane activa in? Wat zijn de levertijden van cruciale machines en installaties? En zijn deze machines eventueel tegen meerkosten sneller te verkrijgen?
- Hoe verwacht u dat klanten zullen reageren op de calamiteit bij uw klant? Is er een grote afhankelijkheid? Zijn er lange termijncontracten, en hoe zal de concurrentie reageren; nemen zij uw klanten over of zijn ze daartoe niet in staat vanwege productiebeperkingen?
- Wat zijn de contractuele en/of wettelijke verplichtingen waaraan uw klant dient te voldoen? In hoeverre staan die een snelle opstart van de onderneming in de weg?

Deze opsomming is zeker niet limitatief. Het vergt inventiviteit om de uithoeken van de mogelijkheden en onmogelijkheden voor de specifieke klant te zien, te bespreken, ter discussie te stellen en te kwantificeren. Daarnaast is het van belang te onderkennen dat het beoordelen van de bedrijfsrisico's geen eenmalige exercitie is. Markten veranderen, bedrijfsrisico's veranderen en de gevolgen van een calamiteit op een onderneming dus ook waardoor op regelmatige basis de onderneming tegen het licht gehouden moet worden.

'GOED ADVISEURSHIP?'

Het vergt meer van een adviseur om met de klant in gesprek te komen over diens bedrijfsrisico's en de te verzekeren (bedrijfsschade)belangen. 'Goed adviseurship' houdt volgens ons in dat de extra stap genomen wordt om de echte bedrijfsschaderisico's in beeld te brengen. Is de uitkeringstermijn nog toereikend bij de onderkende gevolgen na een calamiteit? Is het juiste verzekerde belang verzekerd?

Ten aanzien van de te verzekeren termijn, zal bij een degelijke analyse van de gevolgen duidelijk worden of bij een calamiteit de hersteltermijn van de gebouwen en machines gelijk loopt met de termijn dat de onderneming hinder denkt te ondervinden. Veelal is die termijn langer omdat het marktaandeel moet worden teruggewonnen.

Ook over het te verzekeren bedrijfsschadebelang blijft onduidelijkheid bestaan. Allereerst dient niet alleen teruggekeken te worden naar de resultaten uit het verleden, maar zeker ook naar de toekomstige verwachtingen. Past het bedrijfsschadebelang voor de toekomst bij het verzekerde bedrag? Vaak blijken door ondernemers als variabele aangemerkte kosten bij schade niet of slechts ten dele variabel te zijn. Een onderverzekering ligt dan op de loer.

CONCLUSIE

In een markt waarin verzekerbaarheid niet meer vanzelfsprekend is en premies zijn toegenomen is de focus weer terug op waar het om zou moeten gaan, namelijk de echte risico's en niet alleen de premie. Alle betrokkenen in de huidige markt kunnen hun professionaliteit tonen door gedegen naar de bedrijfsschaderisico's te kijken en daar passende verzekeringsoplossingen voor te bieden. Een goede analyse van deze bedrijfsrisico's kan daarbij een nuttig middel vormen.

'Actualiteiten Sociale Zekerheid en Inkomen' door Johan Kelder van Enkwest

Datum: 1 december 2022

Tijd: 15.45 tot 20.00 uur

Locatie: Conferentiecentrum Woudschoten te Zeist

Kosten: € 225,-

Tijdens deze bijeenkomst wordt u bijgepraat over de veranderingen rond ziekte en WIA vanaf 2013 (de komst van de modernisering Ziektewet met aandacht voor de zieke flexwerkers). Daarnaast komt de stand van zaken in wet- en regelgeving, en ook rond de verzekeringsproducten aan bod. U bent hierna weer volledig actueel op deze gebieden. Daar blijft het echter niet bij. In het Regeerakkoord van Rutte III staat namelijk een aantal nieuwe wijzigingen. Zoals plannen rond de loondoorbetaling voor MKB-werkgevers, rond WIA, WW en arbeidsrecht. Ook deze zaken worden doorgenomen, waarbij twee aandachtspunten van belang zijn. Ten eerste: wat betekent dit voor een gemiddelde werkgever? En ten tweede: wat zijn de gevolgen voor de inkomensverzekeringen. En uiteraard wordt de problematiek van de ZZP'er niet vergeten.

De docent Johan Kelder is Trainer, Consultant en Arbeidsdeskundige bij Enkwest Opleiding & Advies B.V.

De inschrijvingen voor het programma zijn in volle gang. RPA's kunnen zich via de gebruikelijke manier aanmelden en wel op mijn.sar.nu.

Bent u Pensioenadviseur maar niet geregistreerd bij het RPA? Wilt u ook deelnemen aan het PE-opleidingsprogramma van het RPA? Dan zijn dit de vereisten voor registratie:

- U bent in het bezit zijn van de Wft-diploma's 'Adviseur Pensioen' en 'Adviseur Inkomen'.
- Bent u niet in het bezit van het Wft-diploma 'Adviseur Inkomen'? Dan geldt een overgangsperiode van twee jaar om dit diploma te behalen. In de tussentijd bent u geregistreerd en kunt u gebruik maken van de PE-opleidingen.
- U beschikt over tenminste vijf jaar werkervaring als onafhankelijk pensioenadviseur.

- U onderschrijft de gedragscode en het beroeps- en tuchtreglement van de SAR.
- Het bedrijf waarbinnen u werkzaam bent beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering die voldoet aan de minimaal verplichte verzekerde som die vereist is in het kader van de AFM-vergunning.
- Het bedrijf waarbinnen u werkzaam bent beschikt over een Wft-vergunning 'Wft Pensioenverzekeringen'.
- U voldoet aan de jaarlijkse verplichtingen in het kader van de permanente educatie.

Voor meer informatie kijk op www.registerpensioenadviseur.nl. U bent van harte welkom!

Geslaagden 'Registermakelaar in Assurantiën' (RMiA)

In het 3e kwartaal van 2022 hebben de volgende personen het schriftelijke en mondelinge RMiA-assessment met goed gevolg afgelegd:

Reguliere RMiA-assessment

Frank Antonisse, Aon
Barry Graat, Rabobank De Kempen
Marcel Koole, Aon
Hans Naalden, Aon
Henry Nijland, Aon
René de Winter, Aon
Erik Zomerdijk, Thoma Assurantie- en Pensioenadviseurs
Jan van Zweden, Aon

Overgangsregeling RMiA (voor voormalig RAiA's)

Erik van Leeuwen, Veldhuis Advies
Martijn van der Heijden, Veldsink - vd Heijden Adviesgroep
Roy van Gorkum, Quorum B.V.
Erwin Konijn, Marsh BV

Themamiddag SAR: 'Brandt het of brandt het niet?'

Aan de vooravond van het nieuwe 'continuatie-seizoen' organiseerde de Stichting Assurantie Registratie (SAR) in samenwerking met NIBE-SVV op 15 en 29 september jl. een themamiddag met als onderwerp 'Brandt het of brandt het niet?'. Naast Registermakelaars in Assurantiën (RMiA) en Register Gevolmachtigd Agenten (RGA) was het programma ook opengesteld voor andere vakgenoten uit de verzekeringsbranche. En daar is gretig gebruik van gemaakt. De in totaal 180 deelnemers werden meegenomen in de actualiteiten en ontwikkelingen op het gebied van brandverzekeringen door een vijftal sprekers met ieder hun eigen expertise op dit gebied.

Na de opening door Wilco de Haan als voorzitter van het RMiA en bestuurslid van de SAR was het als eerste de beurt aan Johan Zwaanswijk van NIBE-SVV die tevens dagvoorzitter was. Zijn onderwerp was de nieuwe 'Assurantie A-Brand opleiding'. Dit is inmiddels een volledig E-Learning programma met de mogelijkheid om deze uit te breiden met 10 mondelinge bijeenkomsten. Daarnaast is de opleiding niet alleen helemaal geactualiseerd, maar bevat deze ook nieuwe 'snufjes', zoals bijvoorbeeld een 'memo-trainer'. Deze traint je als cursist extra op onderwerpen waar je wat minder affiniteit of meer moeite mee hebt. Je kunt de onderwerpen zelf aangeven. De 'memo-trainer' zorgt dan voor meer herhaling op deze gebieden en extra vragen.

En uiteraard moesten de deelnemers er zelf ook aan geloven. Johan toetste de A-Brand kennis in de zaal door prikkelende vragen en stellingen aan de hand van casussen. En dat viel zeker niet tegen. RMiA's en RGA's moeten tenslotte elk jaar hun vakkennis bijhouden door het volgen van een 'A-Actualiteiten' programma. De vragen bevatten veel nieuwe risico's zoals zonnepanelen en elektrische auto's.

BEURSVORWAARDEN

Patrick van der Vorst van VanNiekerkCieremans Advocaten gaf inzag in de juridische kijk op de nieuwe beursbrandvoorwaarden VMZB2021. Voluit heten deze de 'VNAB Modulaire Voorwaarden voor Zaak- en Bedrijfsschadeverzekering 2021'. Aan bod kwamen onder andere de historie van deze nieuwe voorwaarden, wat de VMZB2021 wel en niet regelt en niet onbelangrijk hoe een rechter er naar kijkt en mee om gaat. Het is een rubriekenpolis die uit vier onderdelen bestaat. De dekking is op basis van 'named perils', oftewel in de polis met naam genoemde evenementen en gevaren. Patrick ging hierbij dieper in op het verschil tussen een 'named perils'-polis, zoals de VMZB2021, en een 'all risks'-polis. Goed om te weten is dat er een gepubliceerde toelichting en een schema met wijzigingen ten opzichte van de NBZB 2006 (de voorganger) voor handen is. Belangrijke dekkingen zijn echter in grote mate ongewijzigd en de NBZB/NBUG-uitspraken blijven relevant.

Vanuit zijn grote ervaring als makelaar in assurantiën nam Cees Kortleve van CK Consultancy daarna de nieuwe beursbrandvoorwaarden VMZB2021 kritisch onder de loep. Hij nam daarbij geen blad voor de



mond. Naar zijn mening moeten polisvoorwaarden voldoen aan het uitgangspunt dat ze toegankelijk, leesbaar en duidelijk zijn voor de klant. Uiteindelijk zijn polisvoorwaarden het enige concrete dat de klant ontvangt. De rest is uitvoering van de verzekeringsovereenkomst en service. Cees gaf de VMZB2021 een dikke onvoldoende voor toegankelijkheid, leesbaarheid en duidelijkheid. Zijn advies: 'terug naar de tekentafel'.

SALVAGE

Piet Bosma van Lengkeek en Stichting Salvage wist de toevoorders vervolgens te boeien met verhalen uit de praktijk. Allereerst in zijn functie voor de Stichting Salvage, een service van verzekeraars. Piet nam de aanwezigen mee in het hoe en waarom van de Stichting. Deze neemt een steeds belangrijkere rol in bij het afwikkelen van brand- en overige schades. De drie A's staan hierbij centraal, te weten Aandacht, Actie en Advies. Gedupeerden zijn vaak in de war, hebben zorg nodig of gewoonweg onderdak. Naast het luisterend oor en geruststelling is vaak



snelle actie vereist. Denk aan ramen en deuren die niet meer sluiten, water, stank of roetneerslag, bedrijfsschade enzovoort. En vervolgens onder andere advies over het traject van de schadeafwikkeling.

Tot eind september 2022 zijn er al ruim 6.000 salvagemeldingen geweest. Vaak is asbest een grote bron van zorg tijdens een brand. Salvage trekt in geval van asbestverontreiniging samen op met de eigenaar en de overheid en onderneemt actie. Opvallend is dat er een stijging te zien is van branden met als oorzaak accu's en batterijen en ook door werkzaamheden. Denk bij dit laatste bijvoorbeeld aan het wegbranden van onkruid in de buurt van gebouwen.

En dan is er nog het nieuwe risico van schade door zonnepanelen. Piet noemt zonnepanelen ook wel 'het nieuwe asbest'. Vaak veroorzaakt door (stroom) technische aanleg- of plaatsingsfouten komen (onder) delen van de zonnepanelen bij brand of storm in de omgeving terecht met alle gevolgen van dien. Het glas vaak in de directe omgeving, maar andere onderdelen tot soms wel 10 km verderop. Deze nieuwe risico's zullen nog de nodige voeten in de aarde hebben bij brand- en aansprakelijkheidsverzekeraars.

NOG ACTUEEL?

Arno de Jong van Sedgwick mocht de dag afsluiten. Hij hield de gemoederen bezig met de vraag of de Brand-opstalpolis nog aansluit bij de actualiteit. Bij het afwickelen van opstalschades ontstaan namelijk steeds vaker knellende situaties. De gedachte bij het opstellen van een

brandpolis is natuurlijk geweest dat indien men getroffen wordt door een onvoorziene gedekte bouwkundige schade, de uitkering voldoende zou zijn om de opstal te herstellen in de oorspronkelijke staat.

Echter, in de praktijk neem het aantal voorbeelden van verzekerden die geconfronteerd worden met bouwvoorschriften toe. Voor het herstel moeten dan extra investeringen worden gedaan om een bouw- c.q. omgevingsvergunning te verkrijgen. In de opstalpolis is hierin vaak voorzien via een overdekkingsclausule die bekend staat als 'extra kosten op last van de overheid'. Deze kent echter een maximering in de vorm van een vast bedrag of een percentage van de verzekerde som. Dit in combinatie met de stijging van de bouwkosten onder meer veroorzaakt door stijging van grondstoffen en arbeidskosten en 'de ramp' is compleet. Arno gebruikte hiervoor een recent praktijkvoorbeeld waarbij de klant uiteindelijk 13% oftewel Eur 200.000 te kort kwam. Al gauw kwam in de zaal een discussie los en werd er gezocht naar oplossingen. Zeker een onderwerp waar de markt zich de komende tijd over zal moeten buigen. Kortom, al met al twee geslaagde middagen!

Deze themamiddagen gemist? Maart 2023 organiseert de SAR weer twee nieuwe themamiddagen met als onderwerp 'Duurzaamheid'. Ook niet SAR-geregistreerden kunnen zich hiervoor aanmelden. Houd de berichtgeving hierover in de gaten.

Door Loes de Haan-Visser

Gestandaardiseerde polisvoorwaarden in de co-assurantiemarkt

– Door Cees Kortleve (CK Consultancy) –

Het primaire uitgangspunt voor het samenstellen van gestandaardiseerde polisvoorwaarden in de co-assurantiemarkt, een beurspolis moet zijn dat het eindresultaat geschikt is voor de overgrote meerderheid – de 80/20 regel – van het klantenbestand. Dus voor de doorsnee klant. Een beurspolis is als basisformulier voor de resterende '20%' natuurlijk ook geschikt. Met aanvullende clausulering kan die immers 'passend' worden gemaakt om te voldoen aan de specifieke wensen, behoefte van de klant en/of de eisen van verzekeraars. Is het gebruik van gestandaardiseerde polisvoorwaarden in de co-assurantiemarkt (hierna 'beurspolissen') zinvol of niet? En zo ja, voor welke partij(en) dan? De beantwoording van deze vragen is mede afhankelijk van een aantal specifieke eisen die aan het samenstellen van beurspolissen gesteld moeten worden. Die komen hierna en passant ook aan bod.

Beurspolissen worden samengesteld of herzien door een commissie bestaande uit medewerkers van enkele makelaars en verzekeraars. In vergelijking met het samenstellen van polisvoorwaarden door makelaars zijn er verscheidene voordelen.

- De input komt uit verschillende huizen. Vanzelfsprekend zal dat altijd meer opleveren, diverse onderwerpen betreffen en andere inzichten geven dan de input bij ongeacht welke makelaar ooit zal opleveren.
- Het aantal uren dat de commissieleden per makelaar, verzekeraar eraan besteden, is in vergelijking met de optelsom van het aantal uren dat meerdere (drie, vier) medewerkers per makelaar eraan moeten besteden, natuurlijk aanzienlijk minder. Daarbij moet niet worden vergeten dat die tijd veelal niet/onvoldoende beschikbaar is en het daardoor vanzelf ten koste van de noodzakelijke zorgvuldigheid gaat.
- Als de gezamenlijke commissie meent dat het resultaat voldoet, zou dat – voorlopige – eindproduct aan marktpartijen voorgelegd moeten worden met slechts twee vragen:
 - Zijn er nog vragen, opmerkingen of suggesties?
 Het doel hiervan is:
 - Eventueel input van meerdere partijen genereren.
 - Daardoor het definitieve resultaat optimaliseren; het kan altijd beter!
 - Acceptatiegraad vergroten.
- Gaan jullie deze voorwaarden gebruiken? Zo nee, waarom niet? Impliciet hebben deze vragen hetzelfde doel.

INVLOED OP EINDRESULTAAT

Met deze procedure hebben alle marktpartijen invloed op het eindresultaat kunnen geven. Overbodig om op te merken dat de makelaar het uitsluitend met zijn eigen mening, ideeën zal moeten doen. Deze procedure levert niet alleen inhoudelijk maar ook kwalitatief een beter resultaat op dan de individuele makelaar ooit zal kunnen bereiken.

De markt bestaat evenwel niet alleen uit producenten (verzekeraars) en tussenhandelaren (makelaars). Zonder afnemers (verzekeringnemers, verzekerden) hebben die partijen immers geen bestaansrecht. Daarom



Cees Kortleve: "Dat de klant betaalt voor de overeenkomst lijkt me meer dan voldoende reden om altijd te streven naar voor de klant toegankelijke, leesbare en begrijpelijke voorwaarden. Daarbij bedoel ik niet het gebruik van Jip-en-Janneke-taal, want dat is een grove onderschatting van het intelligentieniveau van de doorsnee klant. Onder 'begrijpelijk' moet ook duidelijkheid worden verstaan, voorkomen dat verschillende uitleg mogelijk is."

is het van belang dat bij het samenstellen van beurspolissen ook ruimschoots aandacht wordt besteed aan de klant. Een verzekering is een abstract product. Het enige concrete dat de klant ontvangt is de tekst van de voorwaarden, de overeenkomst. De rest is uitvoering van die overeenkomst (premie incasseren en schade afwikkelen) en service.

NIET ALLEEN VOOR PROFESSIONALS

Polisvoorwaarden zijn dan ook niet uitsluitend bedoeld voor de professionals. Het is de verwoording van de overeenkomst tussen verzekeraars en verzekerde/verzekeringnemer, de leek. De klant betaalt voor die overeenkomst. Dat alleen al lijkt me meer dan voldoende reden om altijd te streven naar voor de klant toegankelijke, leesbare en begrijpelijke voorwaarden. Om misverstanden te voorkomen: ik bedoel niet het gebruik van Jip-en-Janneke-taal. In tegendeel zelfs want dat is een grove onderschatting van het intelligentieniveau van de doorsnee klant. Onder 'begrijpelijk' moet ook duidelijkheid worden verstaan, voorkomen dat verschillende uitleg mogelijk is.

Het nut van toegankelijke, leesbare en begrijpelijk polisvoorwaarden beperkt zich niet tot de klant. Het is minstens zo gunstig voor verzekeraars en makelaars. Voor deze partijen, en de co-assurantiemarkt als geheel, levert het allerlei relevante voordelen op.

- Klanten zullen zelden vragen stellen die betrekking hebben op de inhoud van de voorwaarden. Minder vragen betekent minder tijd dus minder arbeidskosten.
- In geval van schade zal verzekerde geen onterechte verwachtingen hebben. Als die toch blijken te bestaan, kunnen die eenvoudig worden weerlegd.
Het leidt sowieso tot minder discussie in geval van schade, niet alleen tussen de makelaar en verzekerde maar ook tussen de makelaar en verzekeraars.
De kans op een conflict rond een schadeclaim met als gevolg dat kosten (juridische ondersteuning, rechtszaken e.d.) gemaakt moet worden, wordt aanzienlijk minder. Dit is uiteraard ook voor de klant belangrijk.
- Het negatieve imago van de verzekeringsindustrie wordt ontegenzeggelijk veroorzaakt door polisvoorwaarden die voor de klant ontoegankelijk, onleesbaar, laat staan begrijpelijk zijn. “Dat doen ‘ze’ expres!” is regelmatig te horen. Met toegankelijke, leesbare en begrijpelijk voorwaarden verstormt dat geluid onmiddellijk. Voorwaarden die aan deze eisen voldoen zijn dus positief voor het imago van de co-assurantiemarkt.
- Vanzelfsprekend wordt met dergelijke polisvoorwaarden het opleidingsproces ook vereenvoudigd.

Tenslotte, als de klant bij meerdere makelaars een offerte vraagt, kan hij zich de moeite besparen om verschillende voorwaarden te (laten) vergelijken. Die zijn immers hetzelfde. De klant kan zich beperken tot enkele vragen:

- Heeft de makelaar nog aanvullende clausuleringen opgenomen?
Zo ja, zijn die al dan niet relevant?
De makelaar kan zich hiermee nadrukkelijk profileren.
- Wat is het prijsverschil?

Ik heb me afgevraagd of aan dergelijke voorwaarden ook een negatief kantje zit. Ik heb die niet ontdekt, althans niet voor verzekeraars, makelaars en hun klanten. Wel voor externe juristen etc. Minder conflicten betekent immers minder omzet.

KINDERBOEK

Voorwaarden samenstellen die voor de klant toegankelijk, leesbaar en begrijpelijk zijn, is voor veel professionals een bijzonder lastige opgave. Tot op zekere hoogte is het vergelijkbaar met het schrijven van een kinderboek. Ook dan moet de schrijver vanuit de gedachtewereld van een kind schrijven. Denken dus vanuit de positie van degene waarvoor het is bestemd. Als de ‘ontvanger’ het niet begrijpt is dat altijd de schuld van de ‘zender’.

Het vereist andere vaardigheden dan een brief of mail schrijven. Niet alleen is de tekst relevant maar zeker ook de lay-out. Voor het samenstel-

Als de ontvanger het niet begrijpt is dat altijd de schuld van de zender

len van voorwaarden die voor de klant, de leek toegankelijk, leesbaar en begrijpelijk zijn, is een duidelijke structuur noodzakelijk.

Tegenstanders van gestandaardiseerde voorwaarden gebruiken nogal eens als argument dat de klant die toch niet leest. Het roept de vraag op: “Wat is de oorzaak ervan?” Natuurlijk is het een drogreden. Het voorkomt dat de spreker zijn comfortzone moet verlaten. Discussies over de inhoud van de voorwaarden zullen waarschijnlijk onvermijdelijk blijven. Het voordeel van het gebruik van gestandaardiseerde voorwaarden is dat een discussie, zelfs als dat tot een rechtszaak zou leiden, in een volgende versie tot de noodzakelijke verbetering kan leiden.

Al jaren hanteer ik voor het samenstellen van polisvoorwaarden door mij ontwikkelde richtlijnen. Een klant van een van mijn opdrachtgevers liet spontaan weten dat hij nog nooit zulke duidelijke polisvoorwaarden had gezien. Dus kan worden vastgesteld dat het beoogde doel realiseerbaar is. Dat is niet alleen dankzij het consequent hanteren van die richtlijnen maar ook door het gevolgde proces. Een stukje schrijven, dat voor enkele dagen/een week wegleggen, het opnieuw lezen, verbeteren, schrappen – ‘kill your darlings’ – en dan een volgend stukje schrijven. Dit proces blijven herhalen totdat het beoogde doel is bereikt.

NBUG, NBBU EN NBZB

Nog even een ruwe terugblik naar het ontstaan van de NBUG, NBBU en NBZB.

Dat er drie voorwaarden – zaakschade, bedrijfsschade en de combinatie van beide – ontstonden, is geen toeval. Voorwaarden voor zaakschade en bedrijfsschade zijn sowieso zinvol. In een relatief groot aantal gevallen is alleen zaakschadedekking voldoende. Als daarvoor dan de NBZB zou worden gebruikt, wordt de klant geconfronteerd met erg veel volledig overbodige tekst. Hetzelfde geldt natuurlijk ook, maar dan in een aanzienlijk kleiner aantal gevallen, als alleen een bedrijfsschadeverzekering is afgesloten. Juist door het aantal woorden te minimaliseren – niet meer woorden gebruiken dan strikt noodzakelijk is – wordt leesbaarheid en begrijpelijkheid bereikt.

Dat tussen zaak- en bedrijfsschade cruciale verschillen bestaan, behoeft geen uitleg. Door afzonderlijke voorwaarden daarvoor samen te stellen, wordt vanzelf bereikt dat de samenstellers geconcentreerd zijn op zaakschade dan wel bedrijfsschade. Eerst nadat die twee voorwaarden volledige goedkeuring hebben, kunnen die ‘in elkaar worden geschoven’ zonder iets aan de teksten voor zaak- respectievelijk bedrijfsschade te veranderen. Daarmee is de noodzakelijke duidelijkheid gediend. Tenslotte, ik wil niet nalaten op te merken dat de NBUG, NBBU en NBZB – los van de inhoud op verschillende punten – lay-out, tekstueel, e.d. – aanzienlijk verbeterd kunnen worden. ■

Tom Oostra en René van de Wiel (MS Amlin Marine):

In de transportverzekeringsbranche zal de verharding nog wel even aanhouden

In diverse branches op de zakelijke verzekeringsmarkt in ons land kalven de premieverhogingen wat af en wordt hier en daar zelfs al een daling geconstateerd. Zo niet in de transportverzekeringsbranche, is de mening van Tom Oostra en René van de Wiel, respectievelijk Chief Underwriting Officer en Country Manager bij marktleider MS Amlin Marine. "Weliswaar zien we in de transportmarkt mede door de premieverhogingen in de afgelopen jaren het aantal aanbieders weer toenemen, wat doorgaans leidt tot meer (prijs)concurrentie. Maar dat wordt ruimschoots teniet gedaan door een viertal ontwikkelingen: de toenemende schadefrequentie en –omvang, de inflatie (hogere schadeherstelkosten), de oorlog tussen Rusland en Oekraïne en de verwachte verhoging van de herverzekeringspremies bij de komende renewals met zo'n 10 tot 15%. Kortom, wij verwachten dat in de transportverzekeringsbranche de verharding nog wel even zal aanhouden."



René van de Wiel (links) en Tom Oostra: "We zijn positief gestemd over de toekomst van de transportverzekeringsbranche. Na de coronatijd is wereldwijd een forse toename van het aantal transportbewegingen zichtbaar. Dat werkt weliswaar per definitie schadeverhogend maar zorgt ook voor meer inkomsten. Immers, ladingeigenaren, vervoerders en andere belanghebbenden willen dat transporten gezien de financiële belangen die er vaak mee gemoeid zijn worden verzekerd."

We spreken Oostra en Van de Wiel in het kantoor op de 11e verdieping van het Beurs/WTC-gebouw, waar jarenlang de assurantiebeurs was gehuisvest, aan de vooravond van het IUMI Congres, het jaarlijkse marktevent waar beleidsbepalers van transportverzekeraars uit de gehele wereld bijeenkomen. Deze vindt elk jaar in een ander land plaats. Dit jaar viel die eer te beurt aan de VS (Chicago) en voor 2026 staat het event in ons land gepland met Rotterdam als locatie.

Oostra werkt inmiddels ruim 14,5 jaar bij MS Amlin. In die jaren heeft hij bij de verzekeraar inmiddels in Nederland en het Verenigd Koninkrijk een vijftal management- en directiefuncties vervuld. Zo werkte hij in eigen land aanvankelijk als *Manager Risk & Processes* en daarna als *Marine Underwriting Manager*. In oktober 2012 vertrok hij naar London, waar hij fungeerde als *Marine & Aviation Practice Manager* en daarna als *Head of Strategy & Underwriting*. Hij keerde 4,5 jaar geleden terug naar

Als wij een post zien zitten en accepteren, biedt dat ook richting volgverzekerders een extra zekerheid dat het een goed risico is

Nederland en is sindsdien werkzaam als *Chief Underwriting Officer*.

Van de Wiel is inmiddels ruim 30 jaar werkzaam in de verzekeringsbranche, waarin hij zijn eerste schreden zette bij Nationale-Nederlanden. Gedurende zeven jaar was hij achtereenvolgens actief als Schadebehandelaar Zorgverzekeringen, acceptant transport en als *Underwriter Marine & Construction*. In 1998 maakte hij de overstap naar Fortis Corporate Insurance, de voorloper van het huidige MS Amlin, waar hij gedurende 11,5 jaar de gecombineerde functie van Schadebehandelaar/*Underwriter Marine* vervulde. In de jaren daarna werkte hij als *Lead Class Underwriter Hull & Builders* en als *Manager Underwriting Marine Hull*. Sinds september 2014 is hij werkzaam als *Regional Manager Marine Hull & Global Product Group Leader* en daar is de afgelopen 2,5 jaar de functie van *Country Manager Nederland* bijgekomen.

MANAGING AGENT

MS Amlin Marine maakt onderdeel uit van de internationale MSI Group, net als het in Amstelveen gevestigde schadeverzekeringsbedrijf MS Amlin Insurance dat zich met name toelegt op de branches *Property, Casualty, Liability, Fleet* en garageverzekeringen. 'Rotterdam' daarentegen focust zich louter op – de naam zegt het al – 'marine'-verzekeringen: *Cargo, Hull, Marine Liability, P&I, Yacht, Builder's Risk, Land Equipment* en *War*.

Wereldwijd behoort MS Amlin tot de drie grootste aanbieders van transportverzekeringen; in Nederland is 'Marine' de marktleider op transportverzekeringsgebied, waarbij het optreedt als (*in-house*) MGA met het eigen bedrijf als voornaamste van de in totaal 30 risicodragers waarmee het samenwerkt. Het kantoor in Rotterdam vormt de basis van de transportverzekeringsactiviteiten in Nederland, België, Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk met 180 medewerkers in die vijf landen en een premieomzet van ongeveer 300 miljoen euro. Daarvan is het merendeel afkomstig uit ons land.

MARGINALE BRANCHE

Van oudsher is de transportverzekeringsbranche qua winstgevendheid altijd een 'marginale' tak van sport geweest binnen de totale wereldwijde verzekeringssector. René heeft daar de volgende verklaring voor: "Van de totale premie-inkomsten uit zakelijke schadeverzekeringen neemt 'Marine' marktbreed maar een paar procenten voor haar rekening. Een eventueel verliesgevend resultaat in deze branche hoeft dan ook geen grote gevolgen te hebben voor het totale verzekeringstechnisch resultaat. Daarom durven verzekeraars vaak wat meer risico te nemen in hun prijs- en acceptatiebeleid."

Hoewel ook bij MS Amlin Marine duidelijke groeiambities heeft, benadrukt Tom dat in de acceptatieaanpak winstgevendheid centraal staat. "We besteden veel aandacht aan risicoselectie, kennen onze klanten en de markten waarin zij opereren, weten wat we wel en niet doen en kiezen dus voor een verantwoorde *pricing & underwriting*. Daarin vervullen schadepreventie en riskmanagement een belangrijke rol. Op dat vlak geven we veel trainingen aan medewerkers, makelaars en klanten", aldus de CUO, volgens wie 'Marine' ongeveer in driekwart van de posten optreedt als leidende verzekeraar. "Als wij een post zien zitten en accepteren, biedt dat ook richting volgverzekerders een extra zekerheid dat het een goed risico is."

Volgens de beide gesprekspartners kan MS Amlin mede door het gevoerde prijs- en acceptatiebeleid terugzien op enkele verzekerings-technisch winstgevendende jaren. "Natuurlijk heeft ook de verhardende verzekeringsmarkt met de in onze ogen hard nodige premieverhogingen bijgedragen aan onze forse procentuele omzetgroei in de afgelopen jaren. Maar in die periode is ook ons marktaandeel toegenomen in de landen waarin we actief zijn. Dus ook in Nederland, maar zeker ook op de Londense verzekeringsmarkt en in Frankrijk zijn we opgeschoven van de tiende plaats naar plek 7."

De hogere schadefrequentie in de sector is marktbreed en we zien daarbij met name een stijging van het aantal middelgrote schades

LANGETERMIJNRELATIE

Gevraagd naar de kracht van MS Amlin Marine noemt René in de eerste plaats de kennis van zaken bij de ervaren medewerkers, waardoor "we de klanten een goede service kunnen bieden, zowel bij adequate verzekeringsoplossingen als bij de afwikkeling van schades. Daarbij is het een plus dat wij een kapitaalcrachtig moederbedrijf achter ons hebben staan. Daardoor kunnen we ook in een verhardende markt onze klanten van dienst zijn, bijvoorbeeld door in gezamenlijk overleg aan een aantal knoppen te draaien: premie, voorwaarden, eigen risico's en preventieve maatregelen. Natuurlijk zijn er altijd klanten die voor een lage premie en het korte termijn-gewin gaan, maar de meeste kiezen voor kwaliteit en een lange termijn-relatie."

Tom noemt dat laatste zeker een sterk punt van de transportverzekeraar: "Ook wij streven naar een langetermijnrelatie met onze klanten aan en het belang daarvan wordt door velen onderkend. Bedrijven staan bij ons dan ook doorgaans lang in de boeken." Als verklaring wijst ook hij op de kant- en oplossingsgerichte in- en opstelling van de medewerkers. "Samen met de klant zoeken zij stevast naar passende oplossingen voor elk risico. Bovendien denken zij proactief mee bij een schade. Dat wordt zeker gewaardeerd. Onze klanten willen ook voor de nabije toekomst de zekerheid hebben dat als zij onverhoopt tegen een grote

Over tien jaar zal de transportverzekeringsmarkt er volstrekt anders uitzien en om een andere manier van underwriting vragen

schade aanlopen dat deze ook daadwerkelijk wordt vergoed. En zijn dan ook bereid daarvoor iets meer te betalen.”

TRENDS

Wat zijn momenteel in de internationale transportverzekeringsmarkt de voornaamste trends en ontwikkelingen? Tom en René noemen in de eerste plaats de hogere schadefrequentie in de sector. “Die toename is in het post-pandemische tijdperk marktbreed en we zien daarbij met name een stijging van het aantal middelgrote schades”, aldus eerstgenoemde. René wijst daarnaast op de stijging van het aantal *nat cat*-schades in de afgelopen jaren, dat voor onzekerheid blijft zorgen in de markt.

“Daarbij moet je niet alleen denken aan de zware orkanen in de VS en de Caribbean, maar ook aan de ook in Europa steeds vaker voorkomende weergeerelateerde calamiteiten als overstromingen, bosbranden en droogte/lage waterstand in rivieren.” Een andere trend is volgens hen dat door de verhardende markt met de hiermee gepaard gaande verhoging van de premies meerdere nieuwe aanbieders zich aandienen op de transportverzekeringsmarkt, wat een concurrentieverhogend en dus prijsverlagend effect met zich kan meebrengen.

Desalniettemin zijn beiden ervan overtuigd dat in de transportverzekeringsbranche de verharding nog wel even zal aanhouden. Daarvoor voeren zij een aantal argumenten aan: de aanhoudend hoge schadefrequentie en –omvang, de inflatie (hogere schadeherstelkosten), de oorlog tussen Rusland en Oekraïne en de verwachte verhoging van de herverzekeringspremies bij de komende renewals met zo’n 10 tot 15%.

TOEKOMST SECTOR

Hoe zien jullie de toekomst van de transportverzekeringsbranche? Tom en René geven aan op zich positief gestemd te zijn. “Zonder transport staat immers alles stil en na de coronatijd is wereldwijd een forse toename van het aantal transportbewegingen zichtbaar. Dat werkt weliswaar per definitie schadeverhogend maar zorgt ook voor meer inkomsten. Immers, ladingeigenaren, vervoerders en andere belanghebbenden willen dat transporten gezien de financiële belangen die er vaak mee gemoeid zijn worden verzekerd. Bovendien is als gevolg van de eerder genoemde schadeverhogende argumenten een verdere premieverhoging voor de meeste transportverzekeringen en businesslines dan ook bittere noodzaak, hetgeen ook tot meer premieomzet zal leiden”, aldus MS Amlin Marine’s Country Manager.

Collega Tom wijst daarnaast op nieuwe risico’s die zich ook in de innoverende transportsector zullen aandienen, zoals nieuwe vervoer- (o.a. *autonomous shipping*, waterstof), laad- en losmethodieken en het gebruik van nieuwe brandstoffen en de alsmaar groeiende vracht- en containerschepen. “Al die nieuwe technieken en methodieken vragen om specifieke kennis en die is voor al bij de grotere aanbieders zoals wij aanwezig. Daarom verwacht ik dat, ondanks de komst van nieuwe aanbieders, ook de al enige tijd in gang gezette consolidatietendens in de *marine insurance industry* zich de komende tijd nog wel even zal voortzetten”, aldus de CUO, die eveneens zegt te verwachten dat in de transportsector de globalisering de komende tijd zal aanhouden. Hoewel ook hij signalen zegt te zien dat mede als gevolg van corona en de blokkade van het Suez Kanaal door de ‘*Ever Given*’ de afhankelijkheid van bepaalde productielanden (m.n. China) er meer en meer wordt gedacht om bepaalde productielijnen dichter bij huis op te zetten. Ook de duurzaamheidsdiscussie stimuleert die gedachte.”

MEEGROEIEN MET DE KLANT

Wat betekent een en ander voor MS Amlin. Tom neemt als eerste het woord. “Ons streven is voor onze klanten stevast een adequate verzekeringsoplossing te bieden, al zullen er altijd risico’s blijven waarop wij minder happig zijn, zoals de ultragrote containerschepen vanwege het cumulatierisico en de *short-sea vessels* als gevolg van de hoge schadefrequentie. Door de veranderingen bij onze klanten zullen wij met hen mee moeten groeien en gezamenlijk, in nauw overleg met elkaar moeten kijken hoe ook voor de nieuwe risico’s die zich aandienen goede verzekeringsoplossingen kunnen worden aangeboden.”

René vraagt daarnaast aandacht voor twee zaken. “Doordat bestaande risico’s aan verandering onderhevig zijn en daarnaast nieuwe risico’s zich aandienen, neemt niet alleen het belang van gedegen risico-inspecties toe, maar ook de behoefte aan specifieke kennis van de (nieuwe) risico’s. Sowieso moeten we ons realiseren dat de wereld niet stil staat, net zoals de verzekeringsmarkt. De verzekeringsmarkt anno 2022 is niet meer te vergelijken met die van pakweg tien jaar geleden en daarmee ook onze manier van werken. Over tien jaar zal de transportverzekeringsmarkt er volstrekt anders uitzien en om een andere manier van *underwriting* vragen. Het is aan ons om daarop tijdig te anticiperen en met de markt mee te veranderen. Zoals we dat de afgelopen decennia ook hebben gedaan.” ■

Global Maritime Issues Monitor 2022:

Decarbonisatie scheepvaart, nieuwe milieuregelgeving en geopolitieke ontwikkelingen bovenaan agenda maritieme verzekeringsbranche

Uit de vijfde jaarlijkse Global Maritime Issues Monitor, dat gezamenlijk is gepubliceerd door het Global Maritime Forum, Marsh en de International Union of Marine Insurers (IUMI), komt naar voren dat volgens senior maritieme besluitvormers decarbonisatie van de scheepvaart en nieuwe milieuregelgeving voor het tweede jaar op rij als de meest impactvolle kwesties worden beschouwd. Ook geopolitieke spanningen, stijgende brandstofprijzen en tekorten aan arbeidskrachten en vaardigheden staan hoog op de agenda in de directiekamers. Uit het rapport blijkt verder dat sector van mening is dat zij het minst voorbereid is op technologie met betrekking tot onbemand varen en rijden en het falen of tekort aan infrastructuur.



De Global Maritime Issues Monitor meet de temperatuur onder *senior maritieme stakeholders* over belangrijke kwesties die de sector de komende tien jaar waarschijnlijk zullen beïnvloeden, en de mate waarin de sector voorbereid is om ze het hoofd te bieden.

GEOPOLITIEKE SPANNINGEN EN DE OORLOG IN OEKRAÏNE BOVENAAN DE RANGLIJST

Na de oorlog in Oekraïne zijn geopolitieke spanningen een van de grootste zorgen van de sector geworden. De paraatheid van de sector om deze spanningen het hoofd te bieden, wordt echter nog steeds als hoog beoordeeld. In vergelijking met de resultaten van vorig jaar is de verwachte impact van veranderende handelspatronen eveneens toegenomen. Omgekeerd vonden de respondenten dat de sector minder goed is voorbereid op storingen en tekorten in de infrastructuur.

“De maritieme industrie heeft een lange geschiedenis van *disruptions* en onzekerheid. De relatieve paraatheid van de sector in het licht van de recente gebeurtenissen kan waarschijnlijk worden gekoppeld aan de jarenlange ervaring en het vermogen om te reageren op routeverstoringen en veranderingen in de geopolitieke omgeving, hoewel kwesties met betrekking tot de beveiliging van de toeleveringsketen een punt van zorg blijven”, aldus Marcus Baker, *Global Head of Marine & Cargo, Marsh Specialty*. Waarschijnlijk ook als gevolg van de oorlog in Oekraïne en de verstoringen op de energiemarkt, kwamen brandstofprijsstijgingen voor het eerst naar voren als het meest waarschijnlijke probleem voor de komende 10 jaar.

DECARBONISATIE EN ANDERE MILIEUPROBLEMEN WORDEN ALS HET MEEST IMPACTVOL BESCHOUWD

Kwesties in verband met decarbonisatie en klimaatverandering – decarbonisatie van de scheepvaart, nieuwe milieuregelgeving, het falen van de beperking van en aanpassing aan de klimaatverandering – blijven hoog scoren op het gebied van impact en waarschijnlijkheid. Voor het eerst is de mate van paraatheid van de sector op deze kwesties toegenomen.

“De bevindingen van dit jaar bevestigen de trend van vorig jaar: decarbonisatie is een tophema voor de maritieme industrie. Het ontkolen van de scheepvaart is een enorme uitdaging, maar het is bemoedigend om te zien dat het vertrouwen van de sector in zijn vermogen om deze uitdaging te overwinnen toeneemt”, aldus Richard Turner, president van de International Union of Marine Insurance.

Nieuwe milieuregels en het koolstofvrij maken van de scheepvaart werden weliswaar hoog ingeschat, maar daalden in 2021 van de eerste en tweede plaats naar respectievelijk de derde en vijfde plaats. Op de vraag om commentaar op de bevindingen van het onderzoek gaven veel waarnemers aan bezorgd te zijn dat de oorlog tussen Rusland en Oekraïne, met zijn grote impact op het energieverbruik, de aandacht afleidt van klimaatkwesties, en niet alleen in de maritieme sector.

Menselijke duurzaamheid en personeelstekorten een punt van zorg. In de Global Maritime Issues Monitor van dit jaar wordt speciale aan-

dacht besteed aan duurzaamheid in het maritieme personeelsbestand, gedefinieerd als waardigheid en respect voor elke mens binnen een organisatie en in de toeleveringsketens om het menselijk welzijn en ethische praktijken te waarborgen. De respondenten werd gevraagd naar het belang van vijf duurzaamheidskwesties en hoe waarschijnlijk het was dat hun bedrijf strategieën zou implementeren om deze aan te pakken. In het algemeen werden de vijf kwesties hoog ingeschat, en iets lager in de waarschijnlijkheid dat bedrijven strategieën zouden implementeren om ze aan te pakken.

In het algemeen werd het aantrekken en behouden van talent gezien als het belangrijkste punt van de dieptestudie. Tegelijkertijd stond het op de een na laatste plaats wat betreft de verwachting dat bedrijven het zullen aanpakken. Tekorten aan arbeidskrachten en vaardigheden, een onderwerp uit het hoofdgedeelte van de enquête, steeg in impact en daalde in bereidheid. "Industrieleiders raken meer betrokken bij de verbetering van de algemene menselijke duurzaamheid in de maritieme sector, met name wat betreft diversiteit, gelijkheid en inclusie. Dit tot een strategisch aandachtspunt maken is cruciaal als men de arbeidskrachten van vandaag en de toekomst wil aantrekken en behouden", aldus Susanne Justesen, *Project Director, Human Sustainability, Global Maritime Forum*. ■

Vertrekkende IUMI-voorzitter Richard Turner kijkt terug op afgelopen vier jaar:

Maritieme verzekeringen hebben zich positief aangepast aan de operationele en risico-uitdagingen van de pandemie

"Maritieme verzekeringen hebben zich positief aangepast aan de operationele en risico-uitdagingen van de pandemie. We hebben als sector het tempo opgevoerd waarin gegevens en technologie worden omarmd (deels omdat de pandemie ons daartoe dwong), hebben ons verdiept in het ESG-debat (environmental, social, governance) en hebben de pandemie met succes doorstaan." Dat zijn in de ogen van Richard Turner enkele 'resultaten' die de internationale transportverzekeringssector sinds 2018 heeft gerealiseerd. Hij zei dit in zijn afscheidsspeech na vier jaar als IUMI-president tijdens het jaarlijkse IUMI-Congres dat onlangs in Chicago werd gehouden.



Daarin blikte hij onder meer terug op zijn 'ambtsperiode': "In de afgelopen vier jaar is er veel gebeurd. De buitenwereld heeft ons met onverwachte problemen opgezadeld. Toch ben ik er vast van overtuigd dat de hele maritieme verzekeringssector de uitdagingen het hoofd heeft geboden en ik denk dat redelijkerwijs kan worden gesteld dat ook de IUMI hierin haar rol heeft gespeeld."

"Een belangrijk kenmerk van het succes van IUMI in de afgelopen tien jaar is dat we een duidelijke strategische richting hebben ontwikkeld en de continuïteit daarvan hebben gewaarborgd. We hebben op alle gebieden vooruitgang geboekt. Zo hebben we tijdens de pandemie een nieuw online formaat geïntroduceerd (roadshows voor leden), is ons onderwijsaanbod uitgebreid en volwassen geworden, hebben we onze aanwezigheid en invloed bij de Internationale Maritieme Organisatie (IMO) versterkt, het IUMI Stats Report opgezet en hebben we

rondom ESG onze nieuwste strategische prioriteit van IUMI gelanceerd. Samen met data s en digitalisering zal dit de komende jaren de belangrijkste katalysator voor verandering in onze sector zijn."

Hij vervolgt: "Als we de tijd hadden genomen om na te denken over hoe de wereld er in 2022 uit zou kunnen zien, betwijfel ik of velen van ons een wereldwijde pandemie of een landoorlog op Europese bodem hadden voorspeld. In 2018 waren er echter al andere trends zichtbaar: We zagen al een toename van protectionistische maatregelen, die de internationale handel negatief beïnvloedden. We wisten dat het antwoord van de mensheid op de klimaatnoodsituatie op aarde niet lang op zich kon laten wachten. Het was overduidelijk dat de wereld een technologische, data- en digitale omwenteling zou ondergaan. Tegen deze volatiele achtergrond is de verzekerings- en herverzekeringsector behoorlijk goed blijven functioneren. Wij zijn ons blijven kwijten van

onze kerntaak, namelijk de internationale handel mogelijk maken en beschermen.”

COVID-19

Covid-19 veroorzaakte volgens hem een onmiddellijke en langdurige verstoring van de werkomgeving in onze sector. “We waren getuige van een opeenvolging van uitdagingen die de klanten en sectoren die wij ondersteunen, troffen. Deze varieerden van de aanvankelijke vertraging van de scheepvaartactiviteit tot de daaropvolgende toename van de internationale handel in de post-pandemische fase en de daaruit voortvloeiende problemen van havenblokkades.”

Turner keek in zijn toespraak ook vooruit: “Wie weet wat de komende vier jaar voor onze sector in petto hebben? Ik denk dat sommige

genoemde gebeurtenissen en trends in deze periode en daarna een belangrijke rol zullen spelen. Hoe zal het conflict tussen Rusland en Oekraïne uitpakken en wat zullen de gevolgen daarvan zijn voor de internationale handel? Hoe snel zal de digitalisering gaan? Welke beslissingen zal de scheepvaartsector nemen met betrekking tot het gebruik van alternatieve brandstoffen? Hoe snel zal de *offshore*-sector overschakelen op de productie van hernieuwbare energie? De enige ‘constante’ in al deze activiteiten is dat ‘verandering’ altijd aanwezig is. De wereld en onze sector bereiken een belangrijk moment in de geschiedenis en het zal fascinerend zijn om te zien hoe de gebeurtenissen zich de komende jaren en decennia zullen ontfouwen.” ■

Rama Chadrán (IUMI's Ocean Hull Committee):

Verzekeraars staan voor grote uitdagingen te midden van nieuwe, ongeteste technologieën, inflatie, geopolitieke spanningen en conflicten

“Hoewel het bemoedigend is dat de premiebasis voor 2021 groeit ten opzichte van het voorgaande jaar, worden we geconfronteerd met verslechterende schaderatio's, zij het vanuit een lage basis voor 2020. De premiebasis is pas onlangs beginnen te stijgen na een aanhoudende daling sinds 2012. De stijging van 4,1% is lager dan de 6% van vorig jaar en het dalende kwantum is een zorgwekkende trend. Dit is waarschijnlijk te wijten aan de toegenomen marktcapaciteit, vooral vanuit Londen en Latijns-Amerika, wat voor velen een verrassing is.” Met die woorden sprak Rama Chadrán, voorzitter van het Ocean Hull Committee, zijn bezorgdheid uit over de duurzaamheid op lange termijn van de Hull & Machinery-sector.”

Hij vervolgt: “De eerste helft van dit jaar (met name in Londen en Latijns-Amerika) is een goede periode met oog op de toekomst. In de eerste helft van dit jaar (2022) is het aantal claims gestegen, voornamelijk door toegenomen activiteiten en inflatie met een hogere staalprijs, hogere kosten voor reserveonderdelen en arbeidskosten. Nu de scheepvaartactiviteit terugkeert naar het niveau van vóór COVID-19, is het onvermijdelijk dat we een stijging van het aantal claims zullen zien en dat zal de meer bemoedigende schaderatio's die de IUMI voor de periode 2021 rapporteerde, temperen. De vooruitzichten voor 2022 zijn zorgwekkend met grotere schades en een afvlakking van de tarieven. Inflatie zou de winstgevendheidscurve kunnen doen kantelen en ervoor kunnen zorgen dat meer capaciteit wordt ingetrokken.”

DRIE GROTE ZORGEN

Naast de duurzaamheid op lange termijn heeft de Ocean Hull-commissie van IUMI drie grote zorgen voor de komende periode vastgesteld:

Inflatie: Sinds 2021 zijn de staal prijzen aanzienlijk gestegen, evenals de inflatie en de arbeidskosten die van invloed zijn op de reparatiekosten van casco'schades. De kosten van reserveonderdelen zijn aanzienlijk gestegen, waardoor de machineclaims nog verder zullen stijgen. De verzwakking van sommige valuta's zal ook rechtstreeks van invloed zijn op de schaderatio's;



Branden: Branden aan boord van grote containerschepen blijven gevolgen hebben voor de casco-, lading- en P&I-verzekering en hebben helaas geleid tot tragische verliezen aan mensenlevens en milieuschade. De belangrijkste oorzaak lijkt te liggen in het verkeerd of niet aangeven van gevaarlijke ladingen. Er wordt veel gedaan om

dit probleem aan te pakken en de IUMI loopt voorop bij het lobbyen voor verandering. Er is ook een toename van het aantal machinekamerbranden, wat een aantal onderliggende risico's aan het licht kan brengen, waaronder de vaardigheden van de bemanning en moderne technologieën;

GHG 2050: Het koolstofvrij maken van de scheepvaart is aan de gang, maar is nog lang niet gerealiseerd. Nu de maatregelen op middellange en lange termijn nog worden besproken, is er veel onzekerheid en aarzeling bij zowel eigenaars als verzekeraars door het gebrek aan regelgeving en marktstimulansen. De verwachting is dat er niet één oplossing/brandstof komt, maar eerder een aantal – mits

ook de infrastructuur aan land aanwezig is. Vanuit verzekeringsoogpunt ligt de nadruk op het identificeren van risico's in verband met de nieuwe brandstoffen, hoe deze kunnen worden beperkt en hoe met klasse en regelgevers kan worden samengewerkt om de nodige regels, normen en richtsnoeren te ontwikkelen om een veilige overgang te waarborgen.

Met de recente oprichting van het Safe Decarbonization panel bij de IMO, dat een duidelijk pad uitzet voor samenwerking en ontdekking door alle belanghebbenden en de wetenschappelijke gemeenschap, zouden verzekeraars meer inzicht moeten krijgen in de risico's en de regels om die risico's te beperken. ■

Pascal Dubois, Chair Loss Prevention Committee van de IUMI:

Schadepreventie houdt gelijke tred met snelle veranderingen in de transportverzekeringsindustrie

Schadepreventiestrategieën voor door wind aangedreven en onbemande schepen en nieuwe ladingen zoals elektrische voertuigen zijn snel “uit het laboratorium en actief in de echte wereld”, aldus Pascal Dubois, Chair Loss Prevention Committee van de IUMI.

Tijdens de jaarlijkse conferentie van de International Union of Marine Insurers (IUMI) in Chicago vertelde hij de afgevaardigden dat de samenwerking en het gedetailleerde werk van de transportverzekeringsbranche van de afgelopen drie jaar snel hebben geleid tot verbeteringen in de operationele en veiligheidspraktijken. De sleutel tot het succes is het delen van gegevens door alle belanghebbenden.

“Schadepreventie is overal en gaat iedereen aan”, vervolgt Pascal Dubois. “Twee jaar geleden waren door wind aangedreven en onbemande schepen-concepten. Nu worden ze in de echte wereld aangetroffen. De transportverzekeringsindustrie maakt een golf van veranderingen door en blijft steunen op weloverwogen en praktische schadepreventiepraktijken. Als sector hebben we goed samengewerkt en gegevens en beste praktijken gedeeld met alle belanghebbenden.”

NIEUWE TECHNOLOGIEËN

Hij voegt eraan toe: “Het is van vitaal belang dat de transportverzekeringsgemeenschap gebruik blijft maken van nieuwe technologieën om schadepreventieprocessen verder te verbeteren, met name bij het aanpakken van evoluerende risico's zoals klimaat effecten en veranderende regelgeving voor de sector. Goede schadepreventie is goed voor het bedrijfsleven: het helpt transportverzekeraars om een hoger niveau van efficiëntie en winstgevendheid te bereiken.”

Als voorbeeld van hoe schadepreventiestrategieën snel kunnen worden ontwikkeld en toegepast, noemde hij het werk van de verzekeringswereld om het vervoer van graan uit Oekraïne onder zeer moeilijke omstandigheden te ondersteunen. “Mede dankzij de uitwisseling van



best practices is een graancorridor geopend waardoor schepen zo veilig mogelijk door van mijnen voorziene wateren kunnen varen.”

Los daarvan heeft het Loss Prevention Committee van de IUMI de oprichting aangekondigd van een werkgroep die richtsnoeren voor schadepreventie voor flexitanks moet opstellen. Flexitanks, waarmee ongevarelijke bulkvloeistoffen in een standaard boxcontainer worden vervoerd, vormen een alternatief voor ISO-tankcontainers en het gebruik ervan is sinds 2009 verzesvoudigd tot ongeveer 1,5 miljoen bewegingen per jaar. De werkgroep wordt geleid door Patrick Tillery van het cargosurveybedrijf Battermann + Tillery Group dat sinds 2013 een IUMI Professional Partner (IPP) is. ■

Isabelle Therrien, voorzitter van het IUMI Cargo Committee:

Goederensector boekt premiegroei met 8%

De International Union of Marine Insurance (IUMI) meldt een stijging van de premieomzet voor goederenverzekeringen in 2021 (ten opzichte van 2020) met 8% tot \$ 18,9 miljard, naast een verbetering van de algemene schadecijfers.

Isabelle Therrien, voorzitter van het IUMI Cargo Committee: "De goederenverzekeringmarkt heeft in 2021 groei laten zien, deels door een toename van het volume van wereldwijd verscheepte ladingen in combinatie met de prijscorrectie die in dat acceptatiejaar nog steeds geldt. De broodnodige correctie heeft gunstige verzekeringstechnische prestaties opgeleverd. De sector heeft echter nog steeds te kampen met tegenwind omdat de wereldwijde toeleveringsketen volatiel blijft en nog steeds de naschok van de pandemie moet verwerken, terwijl daar nu ook inflatiedruk bijkomt."

De goederenverzekeringspremies stegen op de meeste markten, met China als koploper in 2021. China is nu goed voor 14% van de wereldwijde goederenverzekeringmarkt, terwijl het Verenigd Koninkrijk (Lloyd's of London en de International Underwriting Association) een marktaandeel van 12,2% heeft. Nu de claims voor 2021 op een laag niveau zijn aanbeland door de afnemende transportactiviteit in 2020, blijven de schaderatio's op alle markten verbeteren.

Therrien merkt op dat bedrijven hun toeleveringsketens herontwerpen en diversifiëren, waarbij concepten als *near-shoring*, *reshoring* en *friendly-shoring* aan belang winnen. Deze ontwikkelingen kunnen de risicoprofielen in de portefeuilles van goederenverzekeraars veranderen. "De pandemie heeft aangetoond dat factoren als stabiliteit en betrouw-



baarheid van de bevoorradingsketens van cruciaal belang zijn voor de beschikbaarheid van producten. Onze verzekeren kijken nu ook naar verschillende logistieke, transport- en verzekeringsoplossingen om dit voortdurend evoluerende risico te managen." ■

IUMI benoemt Frédéric Denèfle tot nieuwe president en Kosuke Hashimoto tot Vice-President; Anneke Kooiman herbenoemd tot lid Executive Committee



Frédéric Denèfle



Kosuke Hashimoto



Anneke Kooiman

Het bestuur van de International Union of Marine Insurance (IUMI) heeft voor 2022/23 een nieuwe voorzitter en vicevoorzitter benoemd, evenals nieuwe leden van het Uitvoerend Comité en het Benoemingscomité. Frédéric Denèfle, algemeen directeur van de Franse specialist in maritieme oorlogsrisico's GAREX, is benoemd tot president, ondersteund door een vice-president in de persoon van Kosuke Hashimoto uit Japan en algemeen directeur Marine Underwriting bij Tokio Marine & Nichido Fire Insurance. De functie van vice-president is een nieuwe functie. De huidige voorzitter, Richard Turner, is afgetreden na zijn vierjarige ambtstermijn. Anneke Kooiman (DUPI en voorzitter Platform Transport) is opnieuw benoemd als lid van de Executive Committee.

Frédéric Denèfle zei in zijn maidenspeech tijdens het IUMI Congres in Chicago: "Dit zijn uitdagende tijden voor de maritieme verzekeringssector nu we worstelen met de kwesties van decarbonisatie, economische en geopolitieke onzekerheden en digitale transformatie. IUMI speelt een cruciale rol in de vertegenwoordiging van de sector en ik kijk ernaar uit om voort te bouwen op het werk van mijn voorgangers. Maar geen enkele organisatie kan het zich veroorloven om stil te staan en IUMI denkt momenteel na over haar toekomst op lange termijn onder de vlag van IUMI 2030, waarbij met het oog hierop enkele werkzaamheden inmiddels als zijn opgestart."

De IUMI-voorzitter is voorzitter van zowel de Raad als het Uitvoerend Comité van IUMI en zit alle IUMI-vergaderingen voor. De IUMI-Raad komt eenmaal per jaar bijeen en bestaat uit Raadsleden van 41 nationale leden-verenigingen. De Raad beslist over de financiën en audits van IUMI en kiest de leden van het Uitvoerend Comité en het Benoemingscomité. Het Uitvoerend Comité is verantwoordelijk voor de administra-

tie en het beheer van de IUMI in overeenstemming met het door de Raad vastgestelde algemene beleid. Het Uitvoerend Comité benoemt de Secretaris-Generaal en heeft het recht de oprichting van representatieve fora te bevorderen.

Het Uitvoerend Comité IUMI 2022/23 bestaat uit: president Frédéric Denèfle (Frankrijk, FFA), Vice-president Kosuke Hashimoto (Japan, GIAJ), Stephen Barr (Verenigd Koninkrijk, IUA), Sean Dalton (VS, AIMU), Mariella Dauphinee (Canada, CBMU), Tore Forsmo (Noorwegen, Cefor), Anneke Kooiman (Nederland, Verbond van Verzekeraars) en Timothy Lee (Hong Kong, HKFI).

De benoemingscommissie 2022/23 bestaat uit: President Patrizia Kern (Zwitserland, SVV), Mike Csorba (VS, AIMU), Frédéric Denèfle (Frankrijk, FFA), Paul Hackett (Singapore, GIAS), Selina Lau (Hong Kong, HKFI), Jan-Hugo Marthinsen (Noorwegen, Cefor) en Richard Turner (Verenigd Koninkrijk, IUA). ■

IUMI Global Marine Insurance Report:

2021 zet positieve trends transportverzekeringen voort, maar oorlog, inflatie, energiekosten & natuurrampen voorbode van 'tougher 2022'

Uit het IUMI Global Marine Insurance Report blijkt dat de wereldwijde premies voor maritieme verzekeringen ten opzichte van 2020 met 6,4% zijn gestegen tot \$ 33 miljard in 2021. Gestimuleerd door een combinatie van toegenomen wereldwijde handelsvolumes, een sterkere Amerikaanse dollar, toegenomen offshore-activiteit en hogere scheepswaarden, stegen de premies voor vracht, casco, offshore energie en maritieme aansprakelijkheid in 2021. Vooral verzekeraars in Europa en Azië zagen hun premieomzet stijgen. De International Union of Marine Insurance (IUMI) presenteerde gisteren (19 september) deze cijfers tijdens haar jaarlijkse conferentie in Chicago (VS) haar analyse van de trends in de markt voor transportverzekeringen in 2021.

Regionaal waren de wereldwijde inkomsten verdeeld: Europa is goed voor 47,2% van de totale premieomzet, Azië/Pacific kent een marktaandeel van 29,3%, Latijns-Amerika van 10,3%, Noord-Amerika van 7,7%, Overig van 5,5%. Per branche bleef cargo het grootste aandeel vertegenwoordigen met 57,4% in 2021, casco 23,5%, offshore energie 11,8% en maritieme aansprakelijkheid (exclusief IGP&I) 7,3%.

Astrid Seltmann, *Vice-chair of IUMI's Facts & Figures Committee*, legt uit: "Voortbouwend op de winst die in 2020 is geboekt, was 2021 opnieuw een positief jaar voor transportverzekeraars. Het was het jaar van een voorzichtig herstel van de wereldhandel, een stijging van de absolute premies, een gunstig schade-effect en bijgevolg een verbetering van de schaderatio. Deze positie wordt echter getemperd door de economische onzekerheden waarmee de wereld vandaag wordt geconfronteerd. Wij rapporteren deze gegevens op een moment dat verschillende schokken een wereldeconomie hebben getroffen die al verzwakt is door de pandemie. Het einde van de oorlog in Oekraïne is nog niet

in zicht, de stijgende energiekosten en inflatie wereldwijd, de sombere vooruitzichten voor de handel en de mogelijkheid van verdere klimaat- en pandemiegerelateerde verstoringen. Maritieme verzekeraars moeten een aantal uiterst complexe kwesties aanpakken."

OFFSHORE ENERGIE

De wereldwijde premies uit de offshore energiesector bleven in 2021 stijgen tot \$ 3,9 miljard, een stijging van 6,9% ten opzichte van 2020. Dit is het tweede opeenvolgende jaar van stijgingen, na een periode van zes jaar van dalingen (2014-2019). De vraag naar offshore-energieverzekeringen volgt doorgaans de olieprijs naarmate projecten levensvatbaar worden. Historisch gezien is er een tijdsverschil van 18 maanden tussen verbeterde olieprijs en toegestane offshore-uitgaven en reactivering van eenheden. De olieprijs blijven hoog, maar volatiel. Lloyd's of London en de International Underwriting Association (IUA) blijven het grootste deel van de markt beheersen, met een marktaandeel van respectievelijk 33,2% en 32,1%. In 2021 waren de claims

lager dan de geïnde premies. Er hangt echter nog steeds een schaduw over de offshore-energiemarkt in de vorm van potentieel aanzienlijke niet-gekwantificeerde schades die zich vanaf 2019 zullen voordoen.

CARGO

De wereldwijde premiebasis voor de goederenverzekeringsmarkt bedroeg in 2021 \$ 18,9 miljard, een stijging van 9,9% als gevolg van een sterkere dollar en toegenomen wereldwijde handelsvolumes. Goederenpremies weerspiegelen de waarde van de vervoerde goederen en de wereldwijde handelsvolumes. In juli 2022 kwam het Internationaal Monetair Fonds echter met een pessimistische prognose waarin werd voorspeld dat de wereldwijde economische groei zou vertragen van 6,1% vorig jaar tot 3,2% in 2022.

De schaderatio's in de meeste markten bleven verbeteren als gevolg van het toegenomen premievolume in combinatie met de recente gunstige schade-impact. Voor Europa wordt de bruto schaderatio voor het acceptatiejaar 2021 geraamd op 50%, terwijl andere regio's de volgende schaderatio's voor het acceptatiejaar 2021 rapporteerden: VS: 41%, Azië: 45% en Latijns-Amerika 43%. Een terugkeer naar pre-Covid activiteit in 2022 zal de impact van claims op de verzekeringstechnische prestaties waarschijnlijk vergroten.

Goederenverzekeraars blijven kampen met hardnekkige uitdagingen, waaronder steeds meer gevallen van brand aan boord, verkeerd gedeclareerde ladingen, verslechterende zware weersomstandigheden, waaronder sterkere winden en golven, overstromingen en bosbranden. Met de toegenomen waardeopbouw op steeds grotere schepen en in één haven blijft het risico op verliezen door grote gebeurtenissen toenemen.

OCEAN HULL

De wereldwijde premies voor de zeecascosector stegen in 2021 met 4,1% tot \$ 7,8 miljard. Er was een aanhoudende sterke groei in Scandinavië en China, maar een veel zwakkere in het VK (Lloyd's), waar de daling van de afgelopen jaren aanhield. De totale waarde van verzekerde schepen steeg in 2021 aanzienlijk, vooral dankzij de sterke stijging van

de prijzen van containerschepen met meer dan 35%. Ook de waarde van droge bulk- en stukgoedschepen steeg in 2021, maar alle andere segmenten daalden.

Na een matig schadejaar in 2020, toen de scheepvaartactiviteit vooral in de hoogwaardige cruisesector afnam, was er in 2021 een toename van het aantal claims voor casco en machines. Het aantal claims blijft echter laag. De *total losses* bedroegen 0,06% en de *partial claims* 0,14% van de totale wereldvloot. De schadecosten per schip stegen licht ten opzichte van 2020, maar bleven op een historisch laag niveau. De stijgende staalprijzen en arbeidskosten zullen naar verwachting echter gevolgen hebben voor toekomstige cascovorderingen.

Zoals in voorgaande jaren gemeld, blijft de frequentie van branden aan boord, zowel in de machinekamer als in de laadruimte, zorgen baren, met name bij autoschepen en containerschepen. In 2021 deed zich op meer dan 1% van de containervloot brand voor en 0,4% van de vloot kreeg te maken met branden die meer dan \$ 500.000 aan schade veroorzaakten.

In termen van verzekeringstechnische winstgevendheid lieten de resultaten een voortdurende verbetering zien. Voor 2021 wordt de bruto schaderatio voor Europa geraamd op 65%. Dit omvat een verwachte stijging ten opzichte van 2020, dat buitengewoon goede resultaten boekte als gevolg van stijgende premies in combinatie met een buitengewoon laag schadevolume in 2020 als gevolg van pandemische effecten, met name verminderde scheepsactiviteit in sommige segmenten. De schaderatio's voor 2021 voor de andere regio's waren als volgt: VS: 70,5% Azië: 67%, Latijns-Amerika: 54%. Een terugkeer naar volledige scheepvaartactiviteit, waardestijgingen, inflatie van diverse kosten die van invloed zijn op de reparatiekosten, nieuwe scheepsontwerpen, voortstuwing en brandstoftypes zullen de schadetrends in de toekomst waarschijnlijk beïnvloeden. ■

Voor meer informatie kunt u hier de Global Maritime Issues Monitor 2022 downloaden: <https://www.maritimeissues.org/>



Letselschadespecialisten keken in de spiegel

Samen in de spiegel kijken: anders kijken, anders denken, anders doen! Dit was de rode draad van het 20e congres van voorheen het Personenschade Instituut van Verzekeraars, nu het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars. Op vrijdag 30 september 2022 was congreslocatie DeFabrique in Utrecht het decor van een programma met zes lezingen en acht workshops.

Televisiepresentatrice en zangeres Sophie van Hoytema, dagvoorzitter van het congres, vroeg Verbondsdirecteur Geeke Feiter het spits af te bijten. Feiter had twee primeurs voor de meer dan 500 belangstellenden in DeFabrique: de Smartengeldcalculator en een Toolkit Contact Helpt. Met de Smartengeldcalculator voor licht letsel kunnen aansprakelijkheids- en rechtsbijstandsverzekeraars op een eenvoudige manier berekenen op hoeveel smartengeld een slachtoffer met licht letsel recht heeft.



Geeke Feiter: "De Smartengeldcalculator moet voor meer duidelijkheid en minder discussie zorgen, zodat klanten met licht letsel krijgen waar ze recht op hebben en sneller worden geholpen. Dit sluit aan op de behoeften van slachtoffers."

"De calculator moet voor meer duidelijkheid en minder discussie zorgen, zodat klanten met licht letsel krijgen waar ze recht op hebben en sneller worden geholpen. Dit sluit aan op de behoeften van slachtoffers", aldus Feiter. Met de calculator kunnen verzekeraars op een geobjectiveerde en transparante manier maatwerk bieden en gelijkwaardige gevallen gelijkwaardig behandelen. De hoogte van het smartengeld wordt aan de hand van onder andere de aard van het letsel, de duur, een eventuele ziekenhuisopname, tijdelijke arbeidsongeschiktheid en de persoonlijke omstandigheden vastgesteld.

TOOLKIT CONTACT HELPT

De Toolkit Contact Helpt is ontwikkeld om schadebehandelaars, belangenbehartigers en overige professionals te helpen wanneer zij letselschadeslachtoffers naar de website contacthelpt.nl willen verwijzen. Deze website biedt betrokkenen bij een verkeersongeval praktische informatie wanneer zij contact met veroorzakers of slachtoffers



Gosse Jitse Korte: Tien stellingen om zaken anders aan te pakken

willen leggen. Ook mensen die twijfelen of dat wel of niet verstandig is, kunnen op de website de nodige informatie vinden. Om ervoor te zorgen dat meer mensen de website gebruiken, roept het Verbond alle professionals op gedurende de schadeafhandeling actief naar deze site te verwijzen. Hoe en op welk moment in het proces zij dat het beste kunnen doen, is in de Toolkit Contact Helpt te vinden. "Zo'n contact kan waardevol zijn," aldus Geeke Feiter, "omdat praten over het ongeluk niet alleen bij de verwerking ervan helpt, maar ook aan het herstel bijdraagt."

DISNEYLAND

Bedrijfskundige, adviseur en trainer bij Skoledo drs. Gosse Jitse Korte vertelde op het PPS-Congres over zijn werkzaamheden en ervaringen bij Disneyland Parijs. Hij had zijn suggesties om zaken anders aan te pakken in tien stellingen verwoord: klanttevredenheid is klatergoud (de 'net promoter score' zegt meer), meet om te verbeteren (niet om indruk te maken), vecht voor het hart van de klant, creëer een klimaat van gezonde ontevredenheid, streef de missie van de organisatie na zonder de waarden uit het oog te verliezen, decentraliseer verantwoordelijkheden en bevoegdheden, laat verbeelding een drijfveer zijn, zie je werk als een theater, geef geen bonussen om te motiveren en tot slot weten is doen.

PROCESPRAKTIJK

Mr. Diederik Wachter, senior-rechter bij Rechtbank Midden-Nederland, keek op het PPS-Congres in de spiegel van de rechter naar de procespraktijk. "Ik zie wel degelijk veranderingen en verbeteringen", aldus Diederik Wachter in zijn inleiding. "Het gaat beter dan dertig jaar



Diederik Wachter: "Het gaat beter dan dertig jaar geleden. Er zijn op dit moment minder bodemzaken bij de rechter, het aantal deelgeschillen lijkt stabiel te zijn, u doet met z'n allen meer aan mediation en u hebt bij De Letselschade Raad een kamer voor langlopende letselschadezaken."

geleden. Er zijn op dit moment minder bodemzaken bij de rechter, het aantal deelgeschillen lijkt stabiel te zijn, u doet met z'n allen meer aan mediation en u hebt bij De Letselschade Raad een kamer voor langlopende letselschadezaken. Ik ga even terug naar dertig jaar geleden, want velen van u zullen niet weten hoe het er toen aan toe ging. Ik was destijds nog geen rechter, maar advocaat. De tegenpartij had in een processtuk vermeld: 'Verzekeraars zijn net als vrouwen, ze ontvangen in graagte en baren in nood'. Ik heb geprobeerd me voor te stellen hoe ik daar nu als rechter op zou reageren. Het zou mij enige moeite kosten om de weerstand die het citaat oproept, niet in de weg te laten staan van een zakelijke beoordeling van wat voorligt. Ik zou die advocaat zeggen dat hij zoiets beter niet kon opschrijven, omdat het niet in het voordeel van zijn cliënt gaat werken."

NIET VERSTANDIG

Wat partijen in zijn ogen zeker ook niet moeten doen, is de man of de vrouw in plaats van de bal spelen. "Ik heb nog een citaat", zei hij. "Namelijk: 'het is wel duidelijk dat de medisch adviseur van het slachtoffer niet adviseert vanuit zijn professe als arts maar vanuit de behoefte het slachtoffer een - betaalde - dienst te bewijzen'. Ik denk dat het niet helpt als je zoiets opschrijft. Je trekt de integriteit van een medisch adviseur in twijfel. Dat is niet verstandig. Het gaat om de toonzetting, om de manier waarop je met elkaar omgaat. In ieder geval is dit de verkeerde toon." Nog meer pijnpunten zijn, volgens Diederik Wachter, de te lange processtukken, de zettenherhaling en de stellingen die bij voorbaat niet haalbaar zijn. "Wat u wel kunt doen", zo zei hij, "is procesregels naleven, stukken tijdig indienen, beleefd en respectvol optreden en rekenschap geven van uw bewijspositie."

IMPACTVOLLE ONTWIKKELINGEN

Prof. mr. dr. Rianka Rijnhout, hoogleraar Instituities, conflictoplossing en privaatrecht in Utrecht hield haar gehoor op het PPS-Congres de spiegel van de wetenschap voor. Zij besprak onder meer welke ontwikkelingen impact op het aansprakelijkheidsrecht hebben en welke alternatieven er voor het aansprakelijkheidsrecht zijn. In het verleden was de industrialisatie zo'n ontwikkeling. Deze leidde ertoe dat bijvoorbeeld voor bepaalde risicoaansprakelijkheden en voor zware zorg-

plichten voor werkgevers werd gekozen. "Het aansprakelijkheidsrecht kwam door die maatschappelijke beweging onder druk te staan en het aansprakelijkheidsrecht bewoog mee", aldus Rijnhout.

Een tweede ontwikkeling was het consumentisme. Daardoor kwamen mensen in een koop-verkooprelatie te staan en werden ze kwetsbaar. De introductie van de productaansprakelijkheid in de jaren tachtig was daar een gevolg van. De derde ontwikkeling dient zich nu aan: de risk society. Rianka Rijnhout: "De *risk society* brengt nieuwe risico's met zich mee, waarvan we eerder geen weet hadden. Wat gaan we bijvoorbeeld doen met beroepsziektes? Gaan we die verzekeren of gaan we het fonds dat in januari wordt geïntroduceerd nog verder uitbreiden? Dit gaat natuurlijk in de komende jaren, als je de rechtsfilosofen mag geloven, voor nog meer hoofdbrekens zorgen."

DIGITALISERING EN LEEFOMGEVING

Behalve de risk society zullen ook de digitalisering van de samenleving en veranderingen in de leefomgeving voor discussies over het aansprakelijkheidsrecht zorgen. Rijnhout: "Een auto-ongeval is niet meer een auto-ongeval, maar een softwareprobleem. En in de toekomst komt artificial intelligence op ons af. In de Engelstalige literatuur wordt heel sterk bepleit om van het aansprakelijkheidsrecht weg te stappen. Zelflerende systemen, wie ga je daar verantwoordelijk voor maken? Europa zet in op risicoaansprakelijkheid voor AI-producten, maar we moeten afwachten of het daarbij blijft. En wat de veranderingen in de leefomgeving betreft, reken maar dat die in de komende decennia impact zullen hebben op de manier waarop wij naar vorderingen kijken."



Rianka Rijnhout: "De risk society brengt nieuwe risico's met zich mee, waarvan we eerder geen weet hadden."

Over de alternatieven voor het aansprakelijkheidsrecht zei Rijnhout: "Dat kunnen verzekeringen zijn, fondsen, *no fault*-systemen, van alles. Die systemen hebben met elkaar gemeen dat je geen vergoeding krijgt omdat iemand verantwoordelijk is, maar omdat jou iets is overkomen. Helaas is er nog ontzettend weinig onderzoek naar die alternatieven gedaan. Voor ons als academie ligt daar in de komende jaren een belangrijke taak: niet alleen in het systeem onderzoek doen, maar ook daarbuiten."



Vréneli Stadelmaier "Mannen identificeren zich met hun werk. Als zij dat werk niet meer kunnen doen, hebben ze een identiteitscrisis. Voor vrouwen is het ook erg als hun werk wegvalt, maar het tast hun identiteit veel minder aan. Dat is iets om rekening mee te houden."



Paul Iske: "Een 'Briljante Mislukking' is een goed voorbereide poging om waarde te creëren, maar met een andere uitkomst dan gepland en een leereffect."

VROUWEN VERSUS MANNEN

Drs. Vréneli Stadelmaier, directeur van SheConsult, besprak de verschillen tussen vrouwen en mannen en hoe verschillend naar vrouwen en mannen wordt gekeken. Ze stelde onder meer dat vrouwen bij een auto-ongeluk 47% meer kans op ernstig letsel hebben, omdat de dummies waarmee crashtests worden uitgevoerd naar de gemiddelde man en niet naar de gemiddelde vrouw zijn gemaakt. "We weten ook dat vrouwen zich bij ernstig letsel anders zorgen maken dan mannen", zo zei Stadelmaier.

"Mannen identificeren zich met hun werk. Als zij dat werk niet meer kunnen doen, hebben ze een identiteitscrisis. Voor vrouwen is het ook erg als hun werk wegvalt, maar het tast hun identiteit veel minder aan. Dat is iets om rekening mee te houden. Bovendien hebben mannen en vrouwen een verschillende '*locus of control*'. Leg je de dingen die gebeuren buiten jezelf of niet? Bij mannen is het altijd de schuld van de ander, bij vrouwen niet, die zoeken de fout bij zichzelf. Dat betekent dat het zelfbeeld en het zelfvertrouwen van vrouwen echt te wensen overlaten. Vrouwen zijn anders, ze lopen tegen andere uitdagingen aan en ze hebben andere oplossingen."

BRILJANTE MISLUKKINGEN

De slotspeech op het PPS-Congres werd toevertrouwd aan prof. dr. Paul Iske, hoogleraar Open Innovatie & Business Venturing in Maastricht en bovendien de zelfbenoemde 'Chief Failure Officer' van het Instituut voor Briljante Mislukkingen. Dit instituut heeft als doel begrip te kweken voor de complexiteit van innoveren en ondernemen. Volgens Iske is een Briljante Mislukking een goed voorbereide poging om waarde te creëren, maar met een andere uitkomst dan gepland en een leereffect. Met veel droge humor presenteerde hij tal van regels en stellingen - een projectplan is een verzameling leugens die ervoor zorgt dat anderen besluiten wat wij willen dat zij besluiten, nieuwe technologie in een oude organisatie maakt het een dure oude organisatie, georganiseerde domheid is een situatie waarin het mogelijk is dat we niet krijgen wat iedereen wel wil en we wel krijgen wat niemand wil - waarmee hij de aanwezigen van voldoende munitie voorzag voor een geanimeerde afsluitende borrel. ■

FERMA-President Dirk Wegener pleit voor risk sharing met oog op succesvolle overgang naar koolstofneutraliteit en bescherming tegen extreme risico's klimaatverandering en cybercriminaliteit

“Optimale risicodeling, een vorm van riskmanagement waarbij de kosten van de gevolgen van een risico worden gedeeld door meerdere partijen, is van fundamenteel belang voor een succesvolle overgang naar koolstofneutraliteit, de bescherming van onze organisaties en onze samenlevingen tegen extreme risico's in het licht van de klimaatverandering en in de strijd tegen cybercriminaliteit.” Dat heeft Dirk Wegener, president van de Federation of European Risk Managers (FERMA) vanmorgen tijdens het FERMA Forum, dat de komende twee dagen in Kopenhagen plaatsvindt. Het is de eerste keer dat deze marktbijsamenkomst sinds 2019 persoonlijk wordt gehouden vanwege de pandemie. Het event trok met 1.862 riskmanagers en andere riskprofessionals uit heel Europa het hoogste aantal ooit.



FERMA-President Dirk Wegener pleit voor *risk sharing* met oog op succesvolle overgang naar koolstofneutraliteit en bescherming tegen extreme risico's klimaatverandering en cybercriminaliteit

“Optimale risicodeling, een vorm van riskmanagement waarbij de kosten van de gevolgen van een risico worden gedeeld door meerdere partijen, is van fundamenteel belang voor een succesvolle overgang naar koolstofneutraliteit, de bescherming van onze organisaties en onze samenlevingen tegen extreme risico's in het licht van de klimaatverandering en in de strijd tegen cybercriminaliteit.” Dat heeft Dirk Wegener, president van de Federation of European Risk Managers (FERMA) vanmorgen tijdens het FERMA Forum in Kopenhagen. Het is de eerste keer dat deze marktbijsamenkomst sinds 2019 persoonlijk wordt gehouden vanwege de pandemie. Het event trok met 1.862 riskmanagers en andere riskprofessionals uit heel Europa het hoogste aantal ooit.

Met zijn opmerkingen bracht Wegener drie punten van zorg voor riskmanagers naar voren: de overgang naar koolstofneutraliteit, systeemrisico's en cyberrisico's en hoe een *protection gap* een optimale risicodeling

bedreigt. “Voor veel riskmanagers stelde de pandemie hen in staat hun capaciteiten en de waarde van risicobeheer voor organisaties in een crisis aan te tonen. Zij lieten zien dat enterprise risk management bedrijven in staat stelt veerkrachtig te blijven en zaken te doen. In een tijd van grote onzekerheid was het voor riskmanagers bevredigend om hun vaardigheden in te zetten om hun bedrijven en collega's te ondersteunen. Het is niet zo verwonderlijk dat 90% zei dat de pandemie riskmanagement voor hun organisatie belangrijker had gemaakt.”

Hij verklaarde echter ook dat de pandemie een ongemakkelijke tijd was geweest voor insurancemanagers die aan hun bestuur moesten uitleggen waarom bepaalde risico's, zoals bedrijfsschade, niet waren gedekt. Sindsdien heeft de markt gereageerd door de polisvoorwaarden aan te scherpen, bijvoorbeeld om claims als gevolg van besmettelijke ziekten specifiek uit te sluiten. Over het geheel genomen blijft de harde markt de capaciteit voor risicofinanciering beperken en de premies hoog houden.

PROTECTION GAP

Hij zei: “We zien een groeiende bezorgdheid van insurancemanagers over een *protection gap*. In de FERMA 2022 Risk Manager Survey zei 41% van de respondenten dat zij geloven dat sommige activiteiten of locaties van hun bedrijf in de toekomst onverzekerbaar zullen worden. Deze bevinding illustreert onze bezorgdheid over de blootstelling aan alle risico's die als *systemic* kunnen worden beschouwd, zoals natuurrampen als gevolg van klimaatverandering.”

FERMA is van mening dat het beperken van systeem- en catastroferisico's de gezamenlijke inspanningen vereist van verzekeren, verzekeraars en overheden. Zij blijft pleiten voor de oprichting van een Europees publiek-privaat partnerschap om de capaciteit voor risico-overdracht op te bouwen die bedrijven nodig hebben. Wegener riep verzekeraars op om zich bij FERMA aan te sluiten en zei dat dit een kans is om hun expertise te gebruiken en hun maatschappelijke rol uit te breiden.

STEUN VERZEKERINGSBRANCHE

Wat de overgang naar koolstofneutraliteit betreft, werd in een in september door FERMA gepubliceerd document, *Insuring the Transition*, de frustratie van riskmanagers over het gebrek aan steun van de verzekeringssector verwoord. "Zakelijke klanten willen dat verzekeraars een holistisch inzicht krijgen in hun risico's en behoeften, waardoor verzekeraars en ingenieurs meer flexibiliteit krijgen om zaken te doen buiten de starre richtlijnen om. Wij zullen met u samenwerken. Riskmanagers vergroten hun gegevens en technische vaardigheden om risicoleiderschap te bieden. FERMA zal met u samenwerken."

Wegener sloot zijn presentatie als volgt af: "Vandaag staan we aan het begin van wat misschien wel de economisch grootste overgang voor

onze samenlevingen is sinds de industriële revolutie. Dat vergt veel veranderingen van onze bedrijven. Ja, dat zal veeleisend zijn, maar het is ook spannend, en wij kunnen een grote bijdrage leveren. Het dichten van de beschermingskloof is daar een belangrijk onderdeel van."

Hij zei dat het thema van het Forum, *Transitioning Together*, een erkenning is van het feit dat het delen van kennis en middelen de manier is om onze samenlevingen en organisaties duurzaam te maken in deze nieuwe periode van verandering. Het tweede thema van het evenement is risicomanagement in een snel veranderende wereld. "Enterprise Risk Management is het fundament, de basis van dit werk, en risicoleiderschap is ons kompas om te bereiken wat we willen voor onze groenere en digitale planeet." ■

Onderzoek Europese risk- en insurancemanagers:

Twée derde verwacht verdere premieverhoging bij komende renewal, 42% meldt verslechtering relatie met verzekeraar, 51% overweegt captive

Ruim twee van de vijf (42%) van de risk- en insurancemanager is van mening dat hun relatie met de verzekeraar het afgelopen jaar is verslechterd, 29% spreekt van een verbetering en 28% geeft aan dat deze gelijk is gebleken. Daarnaast geeft bijna tweederde (65%) tijdens de komende renewalronde een verdere premieverhoging te verwachten en slechts twee procent een premieverlaging. Bovendien zegt 51% de oprichting van een captive te overwegen. Dat zijn enkele uitkomsten uit een onderzoek van Commercial Risk Europa onder Ferma-leden, die in oktober zijn gepresenteerd tijdens het FERMA Forum in Kopenhagen.

Bij de Europese risk- en insurancemanagers staan macro-economische, financiële en politieke instabiliteit momenteel bovenaan de agenda. Dat is een andere uitkomst van het door HDI Global SE gesponsorde onderzoek. De deelnemers aan het onderzoek waren het erover eens dat de wereld onzekerder aanvoelt, vooral na de oorlog in Oekraïne en alle gevolgen daarvan.

Het feit dat deze grote gebeurtenissen steeds vaker lijken voor te komen, was een thema dat terugkwam in de enquête, waaraan riskmanagers uit Frankrijk, Duitsland, Spanje, Portugal, Nederland, België, Italië, Denemarken, Zweden en het VK deelnamen. "Het is dan ook geen verrassing dat ongeveer 32% van de ondervraagde risicomanagers zei veel last te hebben van de oorlog tussen Rusland en Oekraïne, terwijl 50% zei enige last te hebben gehad en slechts 18% zei er geen last van te hebben.

BEZORGD

De onderlinge verbondenheid van risico's werd ook benadrukt door veel van de riskmanagers die deelnamen aan het onderzoek, waarbij werd gewezen op Oekraïne en de gevolgen daarvan voor de energieprijzen. Velen vrezen een winter van ontevredenheid in de aanloop naar 2023, met snel stijgende energierekeningen voor de consument, in combinatie met andere bestaande inflatoire druk, waaronder proble-

men met de toeleveringsketen die een erfenis zijn van de pandemie en de inflatie wereldwijd aanwakkeren.

Veel ondervraagden zijn ook bezorgd over de toename van het aantal natuurrampen en de langetermijneffecten van de klimaatverandering. Zij waren echter even realistisch over de kansen om de weg naar 'net zero' te handhaven in een tijd waarin energie schaars is vanwege de oorlog tussen Oekraïne en Rusland. Terwijl de Europese riskmanagers hun organisaties helpen met deze macrorisico's om te gaan, is de opkomst van ESG niet afgenomen. Ongeveer 62% van de ondervraagde riskmanagers zegt dat ESG hoger op hun risicoradar staat, tegenover 23% die aangeeft dat er geen verandering was opgetreden en 15% meldt dat het niet hoger op de agenda stond. Ongeveer 77% vond dat het politieke risico toenam, tegenover 20% die vond dat het onveranderd was en slechts 3% die vond dat het was afgenomen. Terugkijkend naar de cijfers van de enquête van 2021 vond 67% van de riskmanagers dat het politieke risico toenam.

PERSONEELSTEKORTEN

Personeel is een ander groot risico: 54% van de respondenten uit de enquête vond dit een grotere zorg dan in 2021. Dit weerspiegelt wellicht het feit dat Macrorisico's de agenda domineren wanneer de Europese riskmanagers in Kopenhagen bijeenkomen: "Ongeveer 32% van de



Holland Insurance House: Oer-Hollandse gezelligheid in Kopenhagen

Op zondag 9 oktober was het eindelijk zover. De 2e editie van het Holland Insurance House. Maar liefst 300 brancheleden brachten een bezoek aan het tot Holland Insurance House omgedoopte hotel Cecil in het centrum van Kopenhagen. De hele avond stond in het teken van Hollandse kleuren, Hollandse snacks, Hollandse muziek en last but not least: Hollandse gezelligheid. Eens per twee jaar vindt het FERMA European Risk Management Forum plaats. Op de eerste avond organiseert de VNAB samen met het Holland Insurance House team, traditiegetrouw de Hollandse avond. Een gezellige en aangename aftrap van het congres. Dit jaar vond het FERMA Forum plaats in Kopenhagen. Deze feestelijke 2e editie van het Holland Insurance House is mogelijk gemaakt met de financiële steun van maar liefst 41 members. De VNAB bedankt alle members graag voor hun bijdrage en kijkt uit naar het Holland Insurance House in 2024.

ondervraagde riskmanagers zei dat zij grote gevolgen ondervinden van de oorlog, terwijl 50% zei dat zij enige gevolgen hebben ondervonden". Riskmanagers zeggen dat een deel van de personeelstekorten in hun eigen afdelingen een gevolg is van het feit dat riskmanagement intern een hogere prioriteit heeft gekregen en dat er meer verantwoordelijkheid op hun bureau is komen te liggen. Velen hebben slechts kleine teams en het is een uitdaging om in te spelen op de toenemende externe uitdagingen, de moeilijke verzekeringsmarkt en de druk van het bestuur om resultaten te boeken. Nieuw personeel vinden is volgens hen één ding, het behouden van de juiste mensen is een uitdaging geworden, iets wat overal in organisaties terugkomt.

Naarmate de wereld onzekerder wordt, tot op zekere hoogte als gevolg van de Covid-19 pandemie, is 71% van de ondervraagde riskmanagers van mening dat riskmanagement binnen hun organisatie nu serieuzer wordt genomen. Vorig jaar vond slechts de helft van de riskmanagers dat riskmanagement hoger op de agenda was komen te staan. De verschuiving dit jaar weerspiegelt mogelijk de snelle toename van de onzekerheid en het gevoel dat verandering het nieuwe normaal wordt. Ondanks de recente verharding van de markt blijft verzekering een belangrijk instrument voor risicofinanciering. Toch zegt 51% van de riskmanagers die aan de enquête deelnamen, nog steeds een alternatief zoals een captive te overwegen - een vergelijkbaar aantal als vorig jaar (56%).

LAGE KLANTTEVREDENHEID

De tevredenheid over verzekeraars blijft laag in 2022, waarbij 65% van de riskmanagers aangeeft te denken dat de premies bij de volgende renewals zullen stijgen. Slechts 2% denkt dat de premies bij de komende renewalperiode zullen dalen. De resterende 33% denkt dat de tarieven zich zullen stabiliseren. Dat past in het patroon van opmerkingen van riskmanagers die meewerkten aan de enquête *Risk Frontiers Europe 2022*, die over het algemeen van mening zijn dat de markt dit jaar een periode van rust zou moeten ingaan na de voortdurende onrust sinds 2019. Toch meldde 78% dat de voorwaarden in het lopende jaar zijn verslechterd en er is weinig gevoel dat de druk afneemt.

Bijna twee derde (60%) meldt dat de relatie met hun makelaar ongewijzigd was ten opzichte van 2021, terwijl 42% zegt dat de relatie met hun verzekeraar was verslechterd, tegenover de 29% die aangeeft dat deze was verbeterd en 28% die stelt dat deze stabiel was. Dit staat tegenover de cijfers uit 2021, toen 75% van de ondervraagde riskmanagers zei dat de relatie tussen verzekerde en verzekeraar was beschadigd, en zo'n 46% zei dat de relatie met hun makelaar was verslechterd. Het lijkt er dus op dat de relaties enigszins zijn ontdooid.

NOG STEEDS WOEDEND

Riskmanagers meldden echter dat zij nog steeds woedend zijn over hun behandeling in de afgelopen jaren en dat het nog wel even zou duren voordat zij de verzekeringsmarkt zouden vergeven. Zij zeggen te begrijpen dat verzekeringen duurzaam moeten zijn en juichen dit toe. 'Maar uit onze enquête blijkt dat zij zich nog steeds slecht behandeld voelen wanneer verzekeraars risicovolle portefeuilles consequent doorschuiven naar verafgelegen hoofdkantoren voor beslissingen over prijsstelling en capaciteit, en het verschil tussen 'goede' en 'slechte risico's moeilijk te vinden blijft in termen van capaciteit of dienstverlening. Riskmanagers blijven echter hopen dat goed beheerde risico's bij de volgende renewal een betere behandeling zullen krijgen.' ■



Klik hier voor rapport: <https://www.commercialriskonline.com/publications/risk-frontiers-europe-2022/>

Marsh's Global Insurance Market Index:

Premies zakelijke verzekeringsmarkt stijgen voor 20e kwartaal op rij, maar verhoging voor zevende achtereenvolgende keer lager dan kwartaal ervoor

In de wereldwijde zakelijke verzekeringsmarkt is er nog steeds sprake van een verharding, al kalft deze wel af, zo blijkt uit de recente cijfers van Marsh's Global Insurance Market Index voor het derde kwartaal van 2022. Gemiddeld namen de premies de afgelopen in de maanden juli, augustus en september wereldwijd met 6% toe tegen 9%, 11% en 13% in de kwartalen daarvoor. Er was voor het 20e kwartaal op rij sprake van een premieverhoging ten opzichte van het kwartaal daarvoor. Wel viel de gemiddelde premieverhoging voor het zevende achtereenvolgende kwartaal lager uit dan in de drie maanden daarvoor. De piek lag in het vierde kwartaal van 2020 met een gemiddeld premiestijging van 22% en in de kwartalen daarna viel de verhoging telkens lager uit.

De premies stegen gemiddeld in alle regio's en in de *property & casualty*-branches. Voor het eerst sinds vele jaren daalden het afgelopen kwartaal de gemiddelde premies voor FinPro-verzekeringen: met 1%. De prijsstijgingen voor cyberverzekeringen overtroffen opnieuw die voor andere producten; de prijsstijgingen voor cyberverzekeringen matigden echter ook, tot 48% in de VS en 66% in het VK.

REGIONALE VERSCHILLEN

Regionaal deden zich wel verschillen voor, zij het beperkt. De zakelijke verzekeringspremies stegen gemiddeld het meest in het Verenigd Koninkrijk: met 7% (was 11% in het vorige kwartaal). Daarna volgen Continentaal Europa (6%/6%), VS (5%/10%), Latijns Amerika & Caribbeaan (5%/ 5%), Pacific (5%/ 7%) en Azië (2%/3%).

De premies stegen het meest bij *property*-verzekeringen: met gemiddeld 6% tegen verhogingen met 6%, 7% en 8% in de kwartalen daarvoor. Wereldwijd stegen de *casualty*-premies met 4% (was resp 6%, 4% en 5%). Opvallend gegeven is dat de premies voor *Financial & Professional Lines* voor het eerst sinds vele jaren afnamen ten opzichte



van vorige kwartaal: min 1% (+ 16%, + 26% en + 31%). Dit wordt toegeschreven aan het besluit om de premies voor cyberverzekeringen hier voortaan uit te halen en separaat te volgen. Uit de marktinventarisatie komt naar voren dat de cyberpremies in het derde kwartaal wereldwijd met gemiddeld 53% toenamen.

CONTINENTAAL EUROPA

Bedrijven in Continentaal Europa zagen voor het derde achtereenvolgende kwartaal op rij de premies gemiddeld met 6% stijgen, gelijk aan het wereldwijde gemiddelde. Een andere uitkomst is dat de premieverhogingen voor cyberverzekeringen de afgelopen drie maanden enige tekenen van stabilisatie vertonen met een gemiddelde toename met 40% tegen 50% in het tweede kwartaal.

De premies voor **property**-verzekeringen op het Europese vasteland stegen met gemiddeld 5%, vergeleken met 6% in het tweede kwartaal. De belangstelling van verzekeraars nam toe doordat het algemene prijsklimaat verbeterde. De groeiende *riskappetite* leidde tevens tot een grotere bereidheid om langlopende overeenkomsten aan te bieden. De voorwaarden bleven afhankelijk van schadehistorie en risicokwaliteit. Wel was het voor specifieke sectoren en risico's moeilijker om capaciteit te vinden als gevolg van strengere acceptatierichtlijnen. Voorts werd de strenge acceptatie voortgezet en bleven verzekeraars gedisciplineerd met betrekking tot het inzetten van capaciteit, met name voor bedrijfsschadeverlengingen. De territoriale uitsluitingen voor Oekraïne, Wit-Rusland en Rusland werden voortgezet.





De premies voor **casualty**-verzekeringen liepen gemiddeld met 7% omhoog, evenveel als in het voorgaande kwartaal. Voor het dertiende achtereenvolgende kwartaal was er sprake van een gemiddelde premiestijging ten opzichte van de periode van drie maanden ervoor. De door de belangrijkste primaire verzekeraars beschikbaar gestelde capaciteit bleef echter afnemen. Verzekeraars verhoogden hun premieniveaus voor VS-gerelateerde risico's of in complexe sectoren. Excess-dekkingen en aan de VS gerelateerde risico's bleven een uitdaging vormen, waarbij de algemene aansprakelijkheidspremiën in verschillende landen met dubbele cijfers stegen.

Sommige verzekeraars herzagen hun *riskappetite*, wat soms resulteerde in prijsverhogingen of het terugtrekken van capaciteit, wat vooral gevolgen had voor verliesgevendende posten en die in moeilijke sectoren. De verzekeraars bleven zich zorgen maken over de sociale en algemene inflatie van Amerikaanse *automotive*-risico's, met aanzienlijke prijsstijgingen voor klanten met grote Amerikaanse wagenparken. Verzekeraars bleven kritisch voor verlengingen in hun niet-kernactiviteiten, zoals recall's en medische fouten.

De gemiddelde premieverhogingen voor financiële en beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen (**FinPro**) beliepen in het derde kwartaal 6%, iets hoger dan de 5% in het tweede kwartaal. De premies voor D&O aansprakelijkheidspolissen bleven stabiel door de toegenomen capaciteit en de concurrentie van verzekeraars; het premieniveau bleef over het algemeen gelijk of groeide licht. Sommige primaire verzekeraars boden langetermijnovereenkomsten aan en er was concurrentie in alle programmalayers. Risicoprofielen op het gebied van ESG werden steeds kritischer bekeken door verzekeraars. Voor Financiële instellingen bleven de premiestijgingen gematigd en voor sommige klanten waren er zelfs lichte premiedalingen. De verlengingsvoorwaarden voor crime-polissen bleven stabiel.

De premies van **cyber**verzekeringen stegen met 40%, vergeleken met 50% in het tweede kwartaal, doordat nieuwe capaciteit de markt betrad. Verzekeraars bleven in veel gevallen streven naar hogere retenties en gedetailleerde informatie eisen over de cyber risico's, vooral met betrekking tot ransomware. Daarnaast bleven verzekeraars zich zorgen maken over systeemrisico's en accumulatie risico's.

VERENIGD KONINKRIJK

In het derde kwartaal van 2022 stegen de verzekeringspremiën in het VK met gemiddeld 7%, vergeleken met 11% in het tweede kwartaal. Voor **property**polissen betaalden bedrijven gemiddeld 6% meer, dezelfde verhoging als in het tweede kwartaal. De premies bleven competitief voor industrieën met een laag of gemiddeld risico en meer uitdagend voor hogere sectoren of risico's met grote schade-historie en/of of een uitdagend beroep of proces, zoals voedselproductie, opslag of afvalrecycling. Verzekeraars anticipeerden op schade-inflatietrends door de premies te verhogen als de blootstellingsgrondslagen volgens hen niet juist werden ingeschat. Bij de opening van het renewalseizoen voor treaty-herverzekeringen zorgde de komst van orkaan Ian voor handhaving van de prijsstellersdiscipline.

De **casualty**premiën stegen met gemiddeld 4%, evenveel als in het tweede kwartaal. De tarieven bleven concurrerend voor werkgeversalgemene en productaansprakelijkheid voor klanten met ' aantrekkelijke risico's', ondanks de inflatiedruk. De capaciteit was stabiel en riskmanagement vormde hierbij een sleutelrol voor het bereiken van gunstige voorwaarden. De inflatie speelde een belangrijke rol in de discussies over renewals. Elektrische voertuigen bleven impact hebben op de markt voor aansprakelijkheidsverzekeringen waarbij leidende verzekeraars aangaven dat de schadeherstelkosten ongeveer 25% hoger liggen voor EV's dan voor auto's met verbrandingsmotoren.

De premies voor **FinPro**-lines bleven in het derde kwartaal op hetzelfde niveau vergeleken met gemiddelde stijgingen van 19% in het tweede kwartaal. Bij sommige producten daalden de premies, zoals voor D&O met 5% tot 10% met vooral aanzienlijke premiedalingen voor grote, multinationale klanten. Voor financiële instellingen (FI's) steeg het gemiddelde tarief weliswaar, maar voor sommige klanten waren er dalingen van 5% tot 10%. De capaciteit voor crime-polissen bleef beperkt na de abrupte inkrimping van de markt in de afgelopen twee jaar, waardoor veel verzekeraars zich volledig terugtrokken.

De prijzen voor **cyber**verzekeringen stegen in het derde kwartaal met 66%, waarmee de matigingstrend van de afgelopen maanden werd voortgezet omdat het schadebeeld zich verbeterde. De markt bleef zich stabiliseren na een piekstijging van 102% op jaarbasis in het eerste kwartaal van 2022. Strengere eisen van verzekeraars met betrekking tot belangrijke cyberbeveiligingscontroles bleven de opstelling van verzekeraars positief veranderen in vergelijking met 2021 en daarvoor. " Wij zijn voorzichtig wat betreft de verbetering van de marktomstandigheden voor cyberverzekeringen omdat andere factoren het risico kunnen vergroten. Zo kan het conflict tussen Rusland en Oekraïne ransomware-aanvallen tijdelijk hebben gestaakt door de vele cyberhackers in de regio te verstoren."

VERENIGDE STATEN

In het derde kwartaal van 2022 stegen de verzekeringstarieven in de VS met 5%, vergeleken met 10% in het voorgaande kwartaal. De premies voor **property**verzekeringen stegen met 8% tegen 6% in het tweede kwartaal. Het was de 20e opeenvolgende stijging ten opzichte van het kwartaal ervoor. De totale verzekerde waarden – en daarmee de riskexposure – stegen met 8%. De tariefstijgingen werden veroorzaakt door veranderingen in de treaty- en facultatieve herverzekeringmarkten hal-



verwege het jaar. De verzekerde waarden vormden een belangrijk aandachtspunt voor verzekeraars bij vrijwel elke vernieuwing, grotendeels te wijten aan zorgen over de huidige inflatoire omgeving, uitdagingen in de toeleveringsketens, personeelstekorten en schade-ervaringen.

De **casualty**-premies stegen met 3% vergeleken met een stijging van 6% in het vorige kwartaal; exclusief werknemerscompensatie bedroeg de stijging 5%. Verzekeraars hielden zorgvuldig de inflatie, heropening van rechtbanken, verhoogde aantallen van voertuigen op de weg, en de recente orkanen in de gaten.

De primaire casualtymarkt bleef over het algemeen concurrerend; verzekeraars bleven echter streven naar verhogingen op sommige gebieden. De premies bleven aangestuurd worden door *workers compensation*, evenals een matiging van verhogingen voor parapludekkingen en excess-aansprakelijkheid, waardoor de gemiddelde premiestijgingen voor autoverzekeringen.

De gevestigde verzekeraars boden gewoonlijk voorwaarden die erop gericht waren om te voorkomen dat schadeverzekersklanten bij vernieuwing gingen shoppen. Verzekeraars bleven letten op schadetrends die zich ontwikkelden naar een hoger niveau naarmate rechtbanken die gesloten waren wegens COVID-19 gesloten rechtbanken weer opengingen.

De premies voor financiële en professionele (FinPro)verzekeringen daalden met 6% in het kwartaal, een forse daling ten opzichte van de stijging van 21% in het tweede kwartaal. De D&O-premies voor beursgenoteerde bedrijven liepen met 9% terug, vooral als gevolg van nieuwe capaciteit en concurrentie en na een daling van 6% in het tweede kwartaal. In augustus 2022 kende 87% van de renewals een premiedaling voor het totale programma.

De premies voor **cyber**verzekeringen stegen in het derde kwartaal met 48%, tegenover 79% in het voorgaande kwartaal. Op de cyberverzekeringsmarkt nam de concurrentie toe; meer verzekeraars verhoogden de capaciteit voor verzekerden met sterke cyberbeveiligingscontroles en het effect van retentieniveauperhogingen nam toe. Er was sprake van een daling van de claimsfrequentie in de afgelopen zes maanden maar geen verandering in schadeomvang.

LATIJS AMERIKA EN CARIBBEAN

De verzekeringspremies stegen in het derde kwartaal in Latijns Amerika en het Caribisch gebied (LAC) gemiddeld met 5% gestegen, evenveel als in het voorgaande kwartaal. Ook de **property**premies stegen met 5%, evenveel als in het vorige kwartaal en het zestiende opeenvolgende kwartaal van stijging. De prijsstijgingen gingen in de hele regio door wanneer facultatieve capaciteit nodig was, wat steeds gebruikelijker wordt, vooral voor landen met veel NatCat-exposure.

Overall in de regio waren de portefeuilles uitdagend, met zorgen in Brazilië alwaar verzekeraars niet veel bereid waren complexe risico's te accepteren. Er was beperkte regionale capaciteit voor stakingen, rellen en onlusten (SRCC) en sabotage- en terrorismedekking, voornamelijk als gevolg van de politieke onzekerheid in Chili en Mexico.

De **casualty**-premies zijn in het derde kwartaal met 6% gestegen, tegenover 4% in het voorgaande kwartaal. Het waren de eerste twee opeenvolgende kwartalen van premieverhogingen sinds begin 2020. Niet-complexe programma's en programma's met lage limieten vertoonden tekenen van premiestijgingen en beperkte capaciteit. De lokale verzekeringsmarkt begint een afspiegeling te vormen van de facultatieve en internationale markten.

De **FinPro**-premies stegen met 6%, evenveel als in het vorige kwartaal. De acceptatiebereidheid op regionale en lokale markten bleef conservatief. De algemene trend was afkalvende prijsstijgingen. Nieuwe lokale en internationale capaciteit maakte het relatief eenvoudiger om risico's met hoge limieten geplaatst te krijgen. **Cyber**verzekeringen bleven een uitdaging qua premiestelling. De bereidheid en capaciteit van de internationale markten nam toe voor regionale cyberrisico's, meestal overcapaciteit.

PACIFIC: D&O PRIJZEN DALEN VOOR TWEDE ACHTEREENVOLGENDE KWARTAAL

De verzekeringsprijzen in de Pacific stegen met 5%, tegen 7% in het voorgaande kwartaal. Het was de zevende premieverhoging op rij. De **Property**-premies stegen met 4%, tegenover 5% in het voorgaande kwartaal. Ernstige overstromingen in Queensland en New South Wales eerder dit jaar - met een geschatte verzekerde schade van meer dan \$AUD 6 miljard - heeft geleid tot een grotere focus op het beperken van storm-/overstromingsrisico's, de toereikendheid van het eigen risico en sublimieten. Het streven naar voortdurende risicoverbetering is essentieel voor een succesvolle vernieuwing.

De **casualty**-premies stegen met 10%, een daling van 11% in het voorgaande kwartaal. Verzekeraars bleven voorzichtig als gevolg van de schade-inflatie door rechtszaken en de inflatie van de materiaalkosten. De **FinPro**-premies stegen met 4%, een daling ten opzichte van 6% in het voorgaande kwartaal. De tarieven voor D&O bleven dalen. Verzekeraars kregen kritischer naar ESG-gerelateerde risico's. Cyberverzekeringen bleven een uitdaging, maar het premieniveau begon zich in het kwartaal te stabiliseren doordat verzekeraars probeerden eigen risico's op dit gebied uit te breiden. Verzekeraars vroegen ook om meer risico-informatie, met name inzake ransomware.



AZIË: D&O PRIJZEN BLIJVEN GEMATIGD

De verzekeringspremies stegen in het derde kwartaal van 2022 in Azië met 2%, een daling ten opzichte van de % in de twee voorgaande kwartalen. De **property**-premies stegen met 2%, het zestiende opeenvolgende kwartaal van premieverhogingen. Klanten met uitdagende schade-ervaring of die ondersteuning nodig hebben van facultatieve markten bleven blijven bovengemiddelde tariefstijgingen zien. De wereldwijde inflatie bleef een punt van zorg voor verzekeraars, met voortdurende aandacht op de juiste declaratie van gedeclareerde waarden. De markt voor politiek geweld (PV) vertoonde tekenen van inkrimping, met verzekeraars die zorgvuldig keken naar hun riskexposuur en prijsstelling.

De **casualty**-premies bleven gelijk voor het tweede achtereenvolgende kwartaal. De renewals toonden betere voorstellen voor klanten met voorbeeldige prestaties en sterk riskmanagement. Verzekeraars bleven selectief in het inzetten van capaciteit op uitdagende industrie-segmenten, waaronder recall en productaansprakelijkheid in Noord-Amerika. Verzekeraars legden meer nadruk op het herzien en actualiseren van polisvoorwaarden, om de toepassing van bijgewerkte sanctieclausules en uitsluitingen in verband met PFAS, cyber, terrorisme, punitieve scha-

de en contractuele aansprakelijkheid. Verzekeraars namen een sterker standpunt in over hun ESG-eisen.

De **FinPro**-premies stegen met 5%, tegen 13% in het voorgaande kwartaal. Het tempo van de premieverhogingen voor D&O bleef gematigd, met tarieven tussen 5% en 10% in Azië. De verhogingen waren doorgaans hoger voor Amerikaanse beursgenoteerde bedrijven. De tarieven voor Financiële instellingen begonnen te dalen; voor grote/complex accounts bleef de prijs vrijwel gelijk.

Verzekeraars voor beroepsaansprakelijkheid (PI) zijn vooral geïnteresseerd in kleinere organisaties, met op maat gemaakte aanbiedingen tegen concurrerende tarieven. Sommige grote en/of complexe PI-programma's, vooral uit de communicatie-, media en technologiesector (CMT), kenden gemiddelde tariefstijgingen van 5% tot 10%. **Cyber**-verzekeringen bleven een uitdaging, met tariefstijgingen van 25% of meer voor sommige klanten. Er bleef bezorgdheid bestaan over claims, systeemrisico's, geopolitieke spanningen en ransomware. Net als in andere regio's waren er dit kwartaal tekenen dat de cyberverzekeringmarkt zich stabiliseert. ■

Kijk hier voor het volledige rapport: <https://www.marsh.com/nz/services/international-placement-services/insights/continental-europe-gi-mi-q3-2022.html>



Neem vrijblijvend contact op
088-666 6666
www.troostwijk.nl

- Taxaties
- Research
- Contra-expertises
- Consultancy
- Risico-inspecties

Neem vrijblijvend contact op
085-489 9300
www.risicoinspecties.nl

- Risico-inspecties
- Preventie
- Bouwbegeleiding
- Opleidingen
- Risicomanagement

troostwijk
by tinsa

burghgraef van tiel
by tinsa

Schademarkt onder druk door ongereguleerden

De schademarkt staat onder druk door ongereguleerden. Personen die zich schade-expert, belangenbehartiger en zelfs letselschade-jurist noemen, maar die zich aan geen enkele eis van opleiding of gedrag hoeven te houden. Die onder geen enkel tuchtrecht valt. Dit uit zich branchebreed, maar het wordt met name in de personenschadesector zichtbaar. Schade-experts die ingeschreven staan bij het NIVRE, de NIVRE Register-Experts, hebben daarentegen wél een zware, geaccrediteerde opleiding met goed gevolg moeten afleggen, hebben wel eerst jarenlange ervaring moeten opbouwen en hebben zich wel te houden aan strenge eisen van normen en gedrag. Door jaarlijks de gedragscode van het NIVRE te ondertekenen onderwerpen zij zich vrijwillig aan het tuchtrecht die het gedrag van experts na een klacht toetst en bij ongehoord gedrag zelfs de beschermde titel kan afnemen.

“We zijn uiteraard blij dat de markt weet dat een NIVRE Register-Expert zijn titel verkregen heeft op basis van een gedegen opleiding, jarenlange ervaring en de ondertekening van de gedragscode van het NIVRE”, geeft Susan Mogony, directeur NIVRE aan. “We worden echter met enige regelmaat gebeld door een gedupeerde die naast schade ook een klacht heeft over de schade-expert of zijn belangenbehartiger. De klager wordt door diverse instanties doorgestuurd naar het NIVRE. Hij hoopt dat zijn klacht hier gehoor krijgt. Als de klacht gaat over schending van gedrag of schending van normen door de schade-expert, dan komen wij als NIVRE in beeld.”

Zij vervolgt: “Wij zoeken dan direct uit of de desbetreffende schade-expert geregistreerd is bij het NIVRE. En helaas moeten we regelmatig constateren dat dit niet het geval is. We staan natuurlijk de klager te woord, bieden een luisterend oor, maar daarna moeten we toch aangeven dat een traject richting het Tuchtcollege niet tot de mogelijkheden behoort, omdat de betreffende expert niet onder ons Tuchtrecht valt. Omdat de betreffende expert onder geen enkel tuchtrecht valt kan dan alleen een civielrechtelijke procedure nog soelaas bieden. Dit is voor de meeste klagers een stap te ver. De kosten en de tijd hebben ze er niet meer voor. Ze zijn al moegestreden wat hun eigen schade betreft, hebben het gevoel dat ze verkeerd behandeld zijn door hun eigen schade-expert en dan worden ze ook nog eens niet door het NIVRE geholpen, omdat blijkt dat de expert in kwestie geen NIVRE Register-Expert is. Het is de praktijk van alledag: gedupeerden die dubbel gedupeerd zijn door iemand die zich schade-expert noemt.”

ONBESCHERMDE TITELS

Voor een consument of bedrijf is schade gelukkig iets wat niet veel voorkomt, maar hierdoor is ook het zicht op de schademarkt niet transparant voor de consument. Schade overkomt je. Het brengt emoties teweeg en je wilt het als het even kan zo snel mogelijk opgelost zien. Bij een arts weet je dat hij zijn vak niet zomaar mag uitoefenen, van een advocaat en zelfs van een BOVAG-garage weet je het ook. Maar schade-expert, belangenbehartiger en ook (letselschade)jurist zijn onbeschermde titels. Titels die eenieder zich kan en mag toe-eigenen. Het NIVRE heeft 30 jaar geleden al een stap gezet om de kwaliteit van schade-experts te borgen. Door het volgen van opleidingen en nascho-



Susan Mogony: “Bij een arts weet je dat hij zijn vak niet zomaar mag uitoefenen, van een advocaat en zelfs van een BOVAG-garage weet je het ook. Maar schade-expert, belangenbehartiger en ook (letselschade)jurist zijn onbeschermde titels. Titels die eenieder zich kan en mag toe-eigenen.”

ling die door de beroepsgroep zijn bepaald en die zijn gecontroleerd op kwaliteit, werkt de schade-expert mee aan zijn eigen kwaliteit en de instandhouding daarvan.

“Deze kwaliteit is van belang voor de hele samenleving. Niet alleen voor de ketenpartners. Een consument mag vertrouwen op de kennis en kunde van een NIVRE-expert. En verloopt het toch niet zoals de consument dit graag had gezien, dan is er voor NIVRE-experts de beschermende mogelijkheid om naast bemiddeling via een klachtenloket dat is ondergebracht bij De Geschillencommissie ook de weg te volgen naar de onafhankelijke Tuchtcommissie”, zo geeft Klaas Brand, voorzitter NIVRE aan.”

Hij vervolgt: “Dat is dus wel anders voor de niet-geregistreerde experts in de markt. Het is niet duidelijk of deze niet-geregistreerde zijn kennis en kunde wel op orde heeft. Dat kan door niemand getoetst worden. Het is daarom ook niet vreemd dat op basis van schrijvende gevallen, met name binnen de letselschade, er diverse Kamervragen gesteld zijn aan de Minister. Ook de ingediende moties liegen er niet om. Zo willen diverse partijen in de Tweede Kamer meer controle op de diverse partijen instellen.”



Klaas Brand: "Het NIVRE heeft 30 jaar geleden al een stap gezet om de kwaliteit van schade-experts te borgen. Deze kwaliteit is van belang voor de hele samenleving. Niet alleen voor de ketenpartners. Een consument mag vertrouwen op de kennis en kunde van een NIVRE-expert."



Maarten van der Linden: "We lopen nu met het NIVRE voorop daar waar het gaat om de borging van kwaliteit."

NEGATIEF BEELD

"Al met al geeft dit een negatief beeld van de schade-expert en daarmee ook de NIVRE-expert of belangenbehartiger", zo geeft Maarten van der Linden, voorzitter branche Personenschade NIVRE aan. "En dat zou niet nodig moeten zijn. De branche Personenschade heeft recent haar opleiding nog eens tegen het licht gehouden. Dit heeft geleid tot een nieuwe Leergang Personenschade. De nieuwe Leergang Personenschade kenmerkt zich door een verhoging van kwaliteit en is ondergebracht bij meerdere opleiders, zodat ook de prijs-kwaliteitverhouding beter gewaarborgd blijft. We lopen nu met het NIVRE voorop daar waar het gaat om de borging van kwaliteit."

Hij vervolgt: "En verandering is altijd even wennen. Nieuwe eisen, andere methoden, we begrijpen dat daar ook wel kritische signalen

op volgen. Maar in samenwerking met partijen in de markt wordt een drempel in kwaliteit gelegd, waar alle betrokken partijen van profiteren. Met name de consument. De tijd dat we zelf konden bepalen wat goed voor ons is, ligt allang achter ons. De samenleving vraagt om transparante en toetsbare kwaliteit. De consument heeft recht op een transparante, integere en deskundige expert die betrokken is bij het vaststellen van zijn of haar schade. En kwaliteit betekent dus een hoogwaardige opleiding en het zich houden aan normen en gedragingen. Daar hebben wij allemaal belang bij. En precies daar staat het NIVRE voor." ●



Nederlands Instituut Van Register Experts