

Nieuwe systematiek schadevrije jaren leidt tot transparantie, efficiëntie en klantgemak



**Tjeerd Wierda, directeur
Stichting EPS en Frederik de Vrees,
volmachtmanager Zuiderhuis**



Op 1 juli 2024 komt er een nieuw systeem voor de registratie van schadevrije jaren van motorvoertuigen: het Transparante Schadevrije Jaren Systeem. Verzekeraars, volmachten én verzekerden krijgen hiermee real time inzicht in het aantal schadevrije jaren. Dat leidt tot meer transparantie, efficiëntie en klantgemak. "De kwaliteit en betrouwbaarheid van zowel de offerte als de polis wordt enorm vergroot", zeggen programmamanager Tjeerd Wierda en NVGA-commissielid Frederik de Vrees.

Tekst Martin Veldhuizen



Op dit moment geven klanten die een motorrijtuigenverzekering willen afsluiten het aantal schadevrije jaren zelf op bij hun (nieuwe) verzekeraar. Dat deze manier van werken niet efficiënt en effectief was, wist Tjeerd Wierda, directeur van de Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars, al een tijdje. "Gevolmachtigden en verzekeraars geven dat aantal schadevrije jaren pas ná royement door aan Roy-Data en in 40 tot 50 procent van de gevallen klopt de opgave van verzekerden niet. Dat is geen onwil, de meeste mensen weten gewoon niet hoeveel schadevrije jaren ze exact hebben opgebouwd. Zelf weet ik het ook niet. Het gevolg is dat veel polissen niet juist worden opgemaakt. Dat leidt niet alleen tot ontevreden klanten, het zorgt ook voor veel dubbel werk. En dat wil je als verzekeringsbranche niet."

Transparantie, efficiëntie en klantgemak

En dus komt er per 1 juli 2024 een vervanger van Roy-Data: het Transparante Schadevrije Jaren Systeem. Als gevolmachtigden of verzekeraars een gebeurtenis doorgeven die betrekking heeft op de polis (zoals de start van een verzekering, schuld schade, schorsing, royement, een nieuw adres, nieuwe dekking of een ander kenteken), dan rekent het Transparante Schadevrije Jaren Systeem vervolgens het aantal schadevrije jaren uit. Frederik de Vrees, volmachtmanager bij Zuiderhuis, is blij met de komst van het nieuwe systeem.

"Het zorgt allereerst voor meer transparantie. Mensen begrijpen heus wel dat de premie voor een autoverzekering ook te maken heeft met eigen gedrag en dat bestuurders die vaak schade veroorzaken meer moeten betalen. Maar ze weten niet hoe de systematiek werkt en snappen vaak niet waarom ze na één schade direct vijf jaar terugvallen. In het nieuwe systeem komt een 'Mijn omgeving' voor de klant, waarin we inzicht geven hoe de opbouw van zijn schadevrije

jaren tot stand is gekomen. Het nieuwe systeem is bovendien een stuk rechtvaardiger, omdat het aantal schadevrije jaren waarop de premie wordt gebaseerd in maanden wordt berekend en vastgesteld. De uitkomst gaat in per eerstvolgende maand en niet zoals nu pas per eerstvolgende hoofdpremievalidatum."

"De verzekeraar kan het actuele aantal schadevrije jaren direct ophalen uit het systeem en dat vergroot de kwaliteit en betrouwbaarheid van zowel de offerte als de polis", gaat Tjeerd verder. "Er kunnen veel meer zaken STP – automatisch en zonder menselijke tussenkomst – worden afgehandeld, er is minder uitval en er zijn minder ontevreden klanten, omdat ze de polis krijgen waar ze om gevraagd hebben."

Leasemaatschappijen

Het Transparante Schadevrije Jaren Systeem biedt de verzekeringsbranche volgens Tjeerd meer voordelen. "De systematiek wordt ook aantrekkelijk voor private leaseconstructies, omdat leasemaatschappijen bij aanvang van het contract het exacte aantal opgebouwde schadevrije jaren weet. Verzekerden kunnen daardoor zonder fricties overstappen van een persoonlijke verzekering naar een private leaseconstructie en andersom. Verder kun je binnen dit systeem het verzekeren van andere mobiliteitsconcepten, zoals deelauto's en autohuur, faciliteren. Mensen die van dat soort concepten gebruik maken, kunnen een risico-indicatie krijgen die op zekere hoogte uitwisselbaar is met het aantal schadevrije jaren. Dit is nu nog toekomstmuziek, maar vormt wel een zeer reële mogelijkheid"

Een ander voordeel is dat met het nieuwe systeem een eigen verzekeringsregister wordt opgebouwd, met informatie over bijvoorbeeld welke verzekeraar achter welk kenteken zit en welke dekking een polis heeft. "Dat moet voor minder fricties en een betere communicatie

zorgen met ruitherstellers, reparateurs en dat soort partijen”, denkt Tjeerd, die ook wil bekijken of een verzekerde die schade lijdt als gevolg van vandalisme minder terugvalt in schadevrije jaren dan iemand die bij een tweezijdige aanrijding betrokken is. “Dit sluit beter aan op het rechtvaardigheidsgevoel van onze klanten. De beslissing hierover moet nog genomen worden, maar de nieuwe systematiek biedt in ieder geval de mogelijkheden om dat via een rekenregel centraal voor de gehele branche aan te passen.”

Bedrijfsregeling 11

De invoering van het Transparante Schadevrije Jaren Systeem heeft vooral voor de systeemhuizen en volmachten met zelfgebouwde applicaties de nodige consequenties. Het programma hoopt nog dit jaar de specificaties op te leveren waarmee die partijen hun systemen kunnen aanpassen. Overkoepelende systemen die door meerdere partijen in de branche worden gebruikt, denk aan ANVA, worden centraal aangepast en daarna per partij aan het nieuwe systeem gekoppeld. Na een overgangperiode van 6 maanden moet dit voor de particuliere markt op 31 december 2024 allemaal klaar zijn. Voor de zakelijke markt geldt een overgangstermijn van 24 maanden met eveneens een start op 1 juli 2024.

“Om de invoering van het nieuwe systeem voor de hele sector mogelijk te maken, wordt de bestaande bedrijfsregeling 11 (Roy-Data) gewijzigd. Volmachtkantoren met eigen producten moeten de polisvoorwaarden daarop aanpassen. Daarnaast moet de nieuwe werkmethode bekend worden bij acceptanten en schadebehandelaars”, zegt Frederik, die zegt dat de volmachtbranche vooral de voordelen zal zien van de nieuwe systematiek. “Dankzij het Transparante Schadevrije Jaren Systeem wordt het aantal juiste offertes groter en het aantal foute polissen verminderd.”

“Het enige nadeel is dat de transitie van Roy-Data naar de nieuwe systematiek een forse investering van de hele sector vraagt”, zegt Tjeerd. “Maar ook qua beheersbaarheid van het proces en betrouwbaarheid van de data is dit een goede ontwikkeling. We komen steeds dichterbij de klant en worden steeds transparanter.”

Beginstand

Bij de invoer per 1 juli 2024 wordt de historie niet meegenomen, uitgangspunt is de beginstand van het aantal schadevrije jaren die gevolmachtigden en verzekeraars opgeven. Frederik ziet twee opties om die aanvangssituatie te berekenen. “Gevolmachtigden kunnen een prolongatie draaien, maar dat zal niet iedereen goed uitkomen. De tweede optie is dat de stand per de laatste prolongatie wordt opgegeven en vervolgens door het systeem een correctie wordt doorgevoerd naar aanleiding van door deze partij opgegeven schuldshades en terugbetalingen.”

Tot de migratie in juli 2024 moet er nog een aantal zaken worden geregeld. “De specificaties om bestaande systemen aan te passen moeten verder worden beschreven. Medio juli 2023 gaan we het huidige Roy-Data overzetten naar een nieuw technisch platform, dat dezelfde functionaliteit heeft als het huidige Roy-Data. Dat doen we omdat er tijdens de migratieperiode een intensieve informatie-uitwisseling is tussen Roy-Data en het Transparantie Schadevrije Jaren Systeem. De branche zal daar overigens weinig van merken, er komt alleen een andere user interface in Roy-Data. Verder gaan we webinars organiseren om partijen te laten zien waar we staan. Ook gaan we volmachtbedrijven en verzekeraars helpen bij het in kaart brengen van de impact bij hen. Er is nog veel te doen, maar ik ga ervan uit dat we op 1 juli 2024 met het Transparantie Schadevrije Jaren Systeem van start kunnen”, besluit Tjeerd.