

Verzekeraars krijgen koekje van eigen deeg

MAANDAG, 18 JULI 2011 08:39



De digitale helpdesk Verzekeraarklachten.nl heeft ondanks de vakantietijd de laatste weken te maken met een grote toeloop aan hulpvragen. De website is in het leven geroepen voor consumenten die te maken hebben met een afwijzing door hun verzekeringsmaatschappij en is de enige in zijn soort.

De drukte werd waarschijnlijk veroorzaakt omdat de site afgelopen weken in alle landelijke dagbladen opnieuw in het nieuws kwam vanwege de gratis hulp die geboden wordt als de verzekerde het tegen zijn verzekering moet opnemen.

Verzekeraarklachten.nl werd al in 2009 opgericht als een meldpunt voor verzekeringsklachten. Verder moest de gedupeerde het zelf maar uitzoeken en was het kwaad in ieder geval al geschied. Onlangs is het eerste-hulp-bij-schade-loket getransformeerd van een aanvankelijke 'klaagmuur' tot een actief neutraal en onafhankelijk orgaan wat daadwerkelijk optreedt namens de verzekerden.

Interessant is het feit dat de kosten van die interventie niet door de verzekerden -die tenslotte de hulp inroepen- wordt betaald, maar dat die kosten door Verzekeraarklachten.nl bij de schadeplichtige verzekeringsmaatschappij worden neergelegd. Dat betekent dus gratis hulp voor de afgewezen consument.

Het -anonieme- team achter Verzekeraarklachten.nl bestaat uit diverse deskundigen en specialisten uit de branche die hun kennis en expertise voor dit doel ter beschikking hebben gesteld en bestaat uit professionele schaderegelaars, schade-experts, verkeersschade-specialisten, advocaten en letselschade-deskundigen. Allen werken zij in de verzekeringsbranche of hebben daarin gewerkt, en allen hebben onvrede met met het afwijzende beleid dat verzekeringsmaatschappijen nogal eens hanteren. Op die wijze worden verzekeraars geconfronteerd met deskundigheid 'uit eigen keuken'.

Bij assistentie aan de verzekerde is een nieuwe insteek van Verzekeraarklachten.nl het hanteren van het 'equality of arms' principe, waarmee de ongelijkwaardigheid tussen verzekeraar en verzekerde wordt onderstreept. En inderdaad: als je kijkt naar het verschil in deskundigheid en ervaring tussen die twee is het eigenlijk David tegen Goliath, een zeer ongelijke strijd dus.

Volgens de initiatiefnemer Anton Rietveld is het eigenlijk hoogst merkwaardig dat er tot nog toe nog geen orgaan bestond wat via internet deskundige bijstand aanbiedt en is Verzekeraarklachten.nl daarom uniek in haar soort.

Naar eigen zeggen heeft de website er in de korte tijd van haar bestaan voor gezorgd dat er inmiddels vele duizenden euro's zijn uitgekeerd aan verzekerden. Gedupeerden, die eerst een ten onrechte een afwijzing hadden gekregen. Verzekeraarklachten.nl verleent ook gratis bijstand aan mensen die schade hebben opgelopen door anderen is veroorzaakt en treedt dan rechtstreeks op tegen de verzekeraar van de tegenpartij.

Link: <http://verzekeraarklachten.nl/>

