

PREMIE- KORTING?

ANEKDOTES UIT DE ADVIESPRAKTIJK



PREMIE- KORTING?

ANEKDOTES UIT DE ADVIESPRAKTIJK

VOORWOORD

Sinds 2009 ontvangt u als distributiepartner van REAAL vier keer per jaar het blad REALITEITEN. In deze nieuwsbrief krijgt u vanuit verschillende invalshoeken praktische informatie over onze topproducten, de actuele trends in de markt en... uw verkoopkansen. Uit een recent lezersonderzoek blijkt dat dit initiatief zeer wordt gewaardeerd. De deelnemers aan het onderzoek geven REALITEITEN het rapportcijfer 7,4, de artikelen worden getypeerd als 'informatief', 'duidelijk', 'actueel' en 'gemakkelijk leesbaar', en maar liefst 99% wil het blad blijven ontvangen. Kortom, REALITEITEN voorziet duidelijk in een behoefte. We gaan er in 2012 dan ook absoluut mee door, met als uitdaging u te blijven verrassen en inspireren.

Altijd 'verrassend' en 'inspirerend' is een vast onderdeel van de bladformule van REALITEITEN: de column 'Adviesperikelen' van gastschrijver mr. Ad Ruives FFP, net als u werkzaam als zelfstandig financieel adviseur. In het lezersonderzoek staat zijn bijdrage bovenaan de lijst van meest gelezen artikelen. En dat snap ik, want bij elke nieuwe editie van REALITEITEN blader ook ik meteen naar dat kale hoofd met die groene appel, om te lezen welke hilarische anekdote uit zijn adviespraktijk Ad Ruives nu weer heeft opgetekend. Stuk voor stuk waargebeurde voorvallen, soms te absurd voor woorden, smakelijk verteld en met een hoge amusementswaarde.

Het verzekeringsvak bloedeloos en saai? Ruives bewijst in zijn columns niet alleen het tegendeel, hij schrijft ook met passie en trots over zijn werk als financieel adviseur. Die trots delen wij met hem en met al onze distributiepartners. Wij geloven heilig in de toegevoegde waarde van het intermediair, zien volop mogelijkheden en kansen in de markt, en willen die ook in 2012 weer samen benutten. Als dank voor uw loyaliteit in 2011 en als inspiratiebron voor volgend jaar bied ik u graag, mede namens alle collega's van REAAL, dit boekje aan. Hierin hebben we alle tot nu toe verschenen columns van mr. Ad Ruives voor u gebundeld, aangevuld met vier nieuwe pareltjes van zijn hand en geïllustreerd door cartooniste Nicole Smulders.

Fijne feestdagen en alvast een zeer voorspoedig 2012!

Lodewijk van der Heijden,
Directeur Marketing & Verkoop

PREMIE- KORTING?

Een goede klant is een trouwe klant. Vanaf mijn start als zelfstandig adviseur, bijna twintig jaar geleden, is dat altijd mijn motto geweest. Loyaliteit, daar gaat het in ons vak om. Ofwel klantenbinding. Ik vul dit in door veel te investeren in het persoonlijk contact.

Belangstelling tonen, een kaartje sturen bij een speciale gelegenheid, oprecht meelevend en meedenken, zonder opdringerig te zijn. Mevrouw Ruives noemt me plagerig wel eens 'sociaal werker' en 'emomannetje' als ik haar vertel over wat ik zoal meemaak. En dat is eigenlijk best een scherpe observatie. Want af en toe ben ik flink van de kook door wat klanten me aan persoonlijke ontboezemingen toevertrouwen.

Zo kreeg ik onlangs een belletje van een klant die ik al tien jaar ken: Jan (49), salesmanager bij een ICT-bedrijf, getrouwd, twee kinderen. Of ik snel wilde langskomen. 'Ik wil wat met je bespreken, over m'n overlijdensrisicoverzekering.' Aan z'n wiebelige stem hoorde ik dat er iets speelde wat-ie me niet over de telefoon wilde vertellen. Dus maar niet doorgevraagd. Twee dagen later zaten we samen aan de keukentafel. Na wat heen-enweergepraat over koetjes en kalfjes kwam Jan ter zake. 'Ad, moet je luisteren. Ik zal 't je maar recht op de man af zeggen: binnenkort ga ik onder het mes. Al heel lang heb ik het gevoel dat ik in het verkeerde lichaam zit en de kogel is nu door de kerk. Ik laat me ombouwen tot vrouw en verander m'n naam in Janice.'

Daar zat ik, totaal verbouwereerd. Want hoe moet je op zo'n mededeling reageren? Ik wist niets anders te zeggen dan: 'Jemig Jan, wat een besluit en wat dapper van je! Maar... wat heeft dit met je ORV te maken?' 'Nou, heel simpel', antwoordde Jan, 'ik heb gelezen dat vrouwen minder premie betalen, dus ik wil na de operatie premiekorting. Kun je dat alvast voor me regelen?' Het klonk plausibel, maar voor alle zekerheid hield ik een slag om de arm en beloofde het uit te zoeken. Verstandig, zo bleek na overleg met de verzekeraar. Want: ook al werd Jan Janice, met alle bijbehorende uiterlijke kenmerken, qua DNA bleef hij voor z'n ORV gewoon Jan. Geen korting dus. Een tegenvaller voor m'n trouwe klant, maar die pakte 't gelukkig sportief op. 'Ach, nee heb je, ja kun je krijgen. Het was het proberen waard.' Al met al weer een bijzondere ervaring. Leerzaam ook. Wat heb ik toch een mooi beroep!





KANSLOZE MISSIE!

Wat heb je als financieel adviseur nodig om bij een klant raak te schieten? Met alleen vakkennis kom je er niet. Net zo belangrijk zijn commercieel inzicht, invoelingsvermogen, humor, overtuigingskracht, een luisterend oor en, vooral, geduld. Soms wordt dat geduld zwaar op de proef gesteld en sta je uiteindelijk alsnog met lege handen. Daar kan ik over meepraten.

Neem Pieter en Johan. Twee succesvolle Zeeuwse ondernemers, 38 jaar oud. De één is vishandelaar, de ander bloemist. Ze zijn al sinds de middelbare school dikke vrienden en wonen met hun gezinnen naast elkaar in een riante, zelf gebouwde twee-onder-een-kap-villa. Vijf jaar geleden kwam ik via via met hen in contact. De eerste gesprekken verliepen ronduit stroef. 'Verzekeren kost meer dan het oplevert', was de overtuiging van Pieter. 'Er wordt er maar één beter van, en dat ben jij als adviseur', blaatte Johan. Kortom, de heren waren behoorlijk wantrouwend en op de penning.

Dat veranderde toen ik een complexe autoschade van Pieters vrouw soepel wist af te handelen. Vanaf dat moment konden we zakendoen. Dat was hard nodig ook, want de twee ondernemers liepen vrijwel onverzekerd rond. Onverantwoord. Al snel kwam ik erachter dat ik ze het best apart kon spreken. Als Johan over de brug was, volgde Pieter zijn spoor. En omgekeerd. Die tactiek werkte bij zakelijk schade en pensioen, maar vreemd genoeg niet bij de AOV. In elk adviesgesprek stelde ik het onderwerp aan de orde, onder het motto de aanhouder wint. De mannen luisterden gewillig en lieten me offertes opvragen. Maar wie van de twee ook aan tafel zat, de uitkomst was telkens: 'Ik denk er nog even over na en zal het met mijn vriend bespreken.'

Dat is zo drie jaar doorgedaan. Tot een paar maanden geleden. Het was mooi weer, ik zat samen met Johan in de tuin. Net toen ik weer wilde informeren naar de AOV-plannen, kwam het hoofd van Pieter boven de heg uit: 'Johan, heb je 't al aan Ad verteld?' 'Wat?' 'Nou, dat we het hebben geregeld!' Even was het stil en toen keek Johan me trots aan. 'Ja Ad, we zijn eruit hoor. Wij hebben geen AOV nodig. Weet je waarom? Heel simpel. Als er iets met Pieter gebeurt, zorg ik voor zijn gezin, en omgekeerd. Je bent vrienden, of niet!' Daar zat ik dan, met m'n mond vol tanden. Duidelijk een kansloze missie!

VOGELZAAD

Je ziet ze steeds vaker rijden: de microcars. Ofwel de brommobielen. Net een echte auto, als je over de 45-km sticker heen kijkt. Ideaal voor mensen die slecht ter been zijn en toch mobiel willen blijven. Om boodschappen te doen, vrienden te bezoeken, of zoals Bram Alsemgeest (68), één van mijn relaties, de vogeltjes in het bos te voeren. Het werd hem bijna fataal.



Bram is een gepensioneerd aannemer. Gesloopt door jarenlange zware fysieke arbeid besloot hij acht jaar geleden z'n bedrijf te verkopen. Hij kocht een vrijstaand huisje op de Veluwe, vlakbij het bos, en daar woont hij sindsdien. Eén keer per jaar ga ik bij hem langs voor een adviesgesprek. Als alleenstaande is hij geen grote klant. Naast een pakket met woonverzekeringen en een paar lijfrentepolissen heeft hij ook zijn microcar via mij verzekerd.

Toen ik het karretje voor de eerste keer zag, kon ik m'n lachen bijna niet inhouden. Ik wist dat Bram zich met z'n getatoeëerde armen graag stoer voordeed, maar dat-ie ook z'n brommobiel had gepimpt, had ik niet verwacht: brede terreinbanden, een bullbar en maar liefst vier extra koplampen op het dak. 'Sjonge Bram, ga je crossen?', vroeg ik hem. 'Nee, hoezo?', reageerde hij verbaasd. 'Ik wil gewoon veilig in het bos kunnen rijden als ik de vogels ga voeren. Da's m'n enige uitje.' 'Nou, kijk maar uit, dat kan levensgevaarlijk zijn', zei ik nog plagerig, niet wetend dat mijn woorden zouden uitkomen. Want wat gebeurde er afgelopen voorjaar? Bram stapte op een ochtend met een zak bruinbrood, vogelzaad en vetbolletjes in z'n microcar. In het heuvelachtige landschap verloor hij de macht over het stuur en belandde in een diepe kuil. De brommobiel kantelde en kwam op de zijkant terecht. Wat Bram ook probeerde, het lukte hem niet om eruit te klimmen. Daar lag hij, zonder mobiele telefoon, te wachten op hulp. Dat duurde lang. Pas na drie lange dagen (en nachten) hoorde een boswachter Brams noodkreten en werd hij uit z'n benarde positie bevrijd. Van het brood, het vogelzaad en de vetbolletjes was weinig meer over; dat had hij zelf opgeknabbeld en weggespoeld met een flesje water dat bij toeval in de auto lag. Wat een verhaal!

Dat vond ook de schadebehandelaar van de verzekeraar. In eerste instantie werd de claim afgewezen omdat Bram zich in een gebied had begeven met een buitensporig risico. Daar ging ik niet mee akkoord. Toen ik de zaak nog een keer telefonisch van kop tot staart uitlegde, kwam de schadebehandelaar alsnog over de brug. Wat de doorslag gaf? Het vogelzaad. 'Ach die arme man, heeft hij het echt allemaal zelf opgepeuzeld?'

ALARM!

Veiligheid gaat boven alles. Zeker in de juweliersbranche. Het aantal overvallen en inbraken neemt toe. Reden waarom steeds meer juweliers hun zaak ombouwen tot een onneembare vesting, voorzien van de modernste beveiligingsnufjes. Zo ook juwelier Henk Keldermans. Maar al die ‘high tech’ kan zich ook tegen je keren, ondervond hij pas geleden. Het leverde hem een spannend nachtelijk avontuur op. Plus een schade van ruim € 25.000.

Een donderdagavond, even na achten. In huize Ruives was het, zoals elke dag, tijd voor ‘De Wereld Draait Door’. Mevrouw Ruives is vooral gefascineerd door de jongensachtige looks van Matthijs van Nieuwkerk, mij gaat het om de inhoud. Net vóór Fokke & Sukke ging mijn mobiel.

‘Ad, met Henk Keldermans. Sorry dat ik stoor, maar ik heb je hulp nodig!’. Er was duidelijk iets aan de hand, want de altijd rustige Henk klonk paniekerig. En daar was ook alle reden toe. De juwelier zat al twee uur opgesloten in zijn winkel. Niet in z’n uppie, maar samen met de monteur van het beveiligingsbedrijf dat zijn pand had voorzien van stalen rolluiken, een video- en alarminstallatie, en een mistmachine. De monteur was na sluitingstijd langsgelkomen voor een onderhoudsinspectie, maar dat was anders gelopen dan gepland. ‘De rolluiken zijn naar beneden en we krijgen ze met geen mogelijkheid meer omhoog’,



klaagde Henk. ‘We zitten gevangen. En wat nog vervelender is, de monteur kan niemand bereiken. Er zit niks anders op dan de brandweer te bellen. Maar Ad, dan ontstaat er gegarandeerd schade. Ben ik daarvoor verzekerd?’ Hoe penibel de situatie ook was, ik moest Henk teleurstellen. ‘Er is niet sprake van een inbraak of een overval, dus je polis biedt geen dekking. Je zult de schade zelf moeten betalen, tenzij er bij de installatie van de rolluiken fouten zijn gemaakt. Dan kunnen we het beveiligingsbedrijf aansprakelijk stellen. Maar daar is nu niets over te zeggen.’ ‘Nou, die gok neem ik dan maar’, antwoordde Henk met een diepe zucht. ‘Want ik moet er niet aan denken om hier de nacht door te brengen.’

Daar was het toch op uitgelopen, bleek toen ik hem de volgende ochtend weer aan de lijn kreeg. Omdat er geen levensgevaar was, had de brandweer het niet nodig gevonden meteen langs te komen. Na een doorwaakte nacht, waarin ook nog eens het alarm en de mistmachine waren afgegaan, waren Henk en de monteur om zeven uur uit hun benarde positie bevrijd. De brandweer had daarbij bot geweld moeten gebruiken. De schade bedroeg ruim € 25.000. Draait de juwelier hier zelf voor op? Waarschijnlijk niet. Een expertisearchief heeft aangetoond dat het falen van de rolluiken het gevolg is van een netwerkfout. Op grond hiervan hebben we de verzekeraar van het installatiebedrijf aansprakelijk gesteld. Afwachten geblazen!

KOPPIE KRAUW

Papegaaien. Ze zijn oogverblindend mooi, intrigerend, slim, leergierig en gezellig. Als je van hun exotische verendos, priemende oogjes en schorre stemgeluid houdt, tenminste. En niet, zoals mijn klant Piet Krijnsen onlangs deed, het deurtje van de volière laat openstaan. Want dan kan die zelfde tropische verrassing zich ontpoppen als een vernielzuchtig monster...

Heeft u wel eens van de Groenvleugelara gehoord? Ofwel de 'Ara chloroptera'? Grote kans van niet. Mij was deze kleurrijke, Zuid-Amerikaanse papegaaiesoort in elk geval volstrekt onbekend. Tot twee jaar geleden, toen ik voor een adviesgesprek bij Piet Krijnsen over de vloer kwam. Piet, een nieuwe klant, 46 en alleenstaand, was verhuisd naar een nieuwbouw huurwoning en had me uitgenodigd om z'n woonverzekeringen tegen het licht te houden.

'Ik heb jaren geleden via internet een inboedel- en WA-verzekering gesloten', zei hij, 'maar ik ben daar toch wat onrustig over. Stel dat er iets gebeurt, is het dan allemaal wel goed geregeld?' Een paar dagen later zaten we samen aan de keukentafel. Tijdens ons gesprek klonk er opeens uit de woonkamer een hoge, schelle kreet: 'Rúives!, Rúives!, Rúives!, Rúives!'. Het geluid ging door merg en been. En ja hoor, daar zat Dave, de trotse huispapegaaï, in z'n grote metalen volière. Nu heb ik niks met vogels in een kooitje, maar eerlijk is eerlijk, Dave was een prachtexemplaar, een beauty. 'Een Groenvleugelara, zes jaar oud', legde Piet me enthousiast uit. Eenmaal op de

praatstoel overstelpte hij me met allerlei details. Subtiel wist ik het gesprek terug te leiden naar waar ik voor kwam: de woonverzekeringen. Piets onrustige gevoel bleek gefundeerd: z'n verzekerd bedrag was te laag, een garantie tegen onderverzekering ontbrak en de dekking was op uitgebreide in plaats van op all risks-conditions. Op mijn aanraden besloot Piet over te stappen naar een andere verzekeraar, de verzekerde som te verhogen, de dekking naar all risks om te zetten en meteen het huurdersbelang mee te verzekeren. Had ik op dat moment een vooruitziende blik? Joost mag het weten, maar zonder mijn advies had Piet nu financieel zwaar in de problemen gezeten. Want wat gebeurde er een maand geleden? Hij had Dave 's ochtends, voordat hij naar z'n werk ging, gevoed en was vergeten de deur van de volière te slui-



ten. Toen hij 's avonds thuiskwam, trof hij in de woning een complete ravage aan. Met z'n kromme snavel en z'n scherpe klauwen had de vrolijke prater een spoor van vernieling getrokken. En wat niet kapot gescheurd of beschadigd was, zat onder de stinkende derrie. Eén telefoontje naar de inboedelverzekeraar was voldoende. Op grond van de all risks-dekking ('van buiten komend onheil') en het meeverzekerde huurdersbelang kreeg Piet alle schade vergoed. En helemaal mooi: doordat de verzekeraar was aangesloten bij HerstelVerzekerd, stond al de volgende dag een schadeherstelbedrijf op de stoep. Koppie Krauw!, aldus Dave.



FEE(ST)

Dááág provisie! Het hing al een tijdje boven de markt, maar de kogel lijkt nu toch echt door de kerk. Op 1 januari 2013 zullen we er allemaal aan moeten geloven. Afwachten? De kop in het zand steken? Niet mijn stijl. Dus heb ik onlangs de knoop doorgehakt. Voortaan werk ik, als eerste stap, voor nieuwe relaties op feebasis. En da's wennen. Niet alleen voor mij, maar ook voor klanten. ICT-ondernemer Fred Bouwmeester werd er niet blij van...

Ik leerde Fred Bouwmeester (35) afgelopen juni kennen op de tennisclub. Jazeker, ik sla regelmatig een balletje. En niet eens onverdienstelijk. Toch had ik tegen Fred geen schijn van kans. Al bij het inslaan had ik meteen door dat hij een maatje te groot was. Binnen drie kwartier kreeg ik 6-0 en 6-0 om de oren. De pret was er niet minder om. Na afloop raakten we op het terras aan de praat.

Fred vertelde me dat hij jarenlang in de ICT-sector had gewerkt en in 2008 z'n eigen computerservicebedrijf was begonnen. En met succes. 'En wat doe jij precies, Ad?', kwam de logische wedervraag. Een mooie kans om het gesprek subtiel in de adviesrichting te sturen. De handel ligt nu eenmaal op straat en, als het zo uitkomt, ook op de tennisbaan! Wat ik al vermoedde, klopte: Fred had nog geen AOV. We hadden een 'match' en maakten een afspraak voor een vervolgesprek. Een week later stond ik bij Fred op de stoep, met in mijn tas het 'Ruives-dienstverleningsdocument': een gedetailleerde offerte met alle advieswerkzaamheden en de bijbehorende kosten: 10 uur à € 125 (excl. Btw).

Het gesprek begon veelbelovend. Fred luisterde geïnteresseerd toen ik hem mijn (nieuwe) werkwijze uitlegde. 'Oké Ad, dus als ik het goed begrijp, betaal ik jou eenmalig een bedrag voor je advies en vervolgens alleen nog de nettopremie voor de AOV. Klinkt reëel.' Toen puntje bij paaltje kwam en ik de offerte op tafel legde, schoot Fred echter vol in de parkeerstand. Z'n mond viel letterlijk open en hij liep rood aan. 'Allemachtig Ad, € 1.250, voor jouw advies!?! Man, ik reken zelf € 50 per uur. Ik ga jou dus echt niet het driedubbele betalen! En 10 uur lijkt me ook overdreven. Zoveel werk is het nou toch ook weer niet?!' Daar zat ik dan, met een biertje en een geagiteerde Fred. Ik kon praten als Brugman, en dat deed ik, maar alles wat ik zei en uitlegde, ketste af op een muur van onbegrip. Fred wilde maar één ding: de prijs omlaag. Op een gegeven moment had ik er genoeg van. 'Luister Fred', zei ik. 'Als je wilt onderhandelen, prima, maar niet met mij. Ik ben de Mediamarkt niet!' We waren direct uitgepraat, einde oefening. Lang leve het feemodel, wat een feest!

KANONNEN- VOER

Grapjassen kom je overal tegen. Ook in het leger. Op de terugweg van een militaire oefening, melig en moe, haalde de bemanning van een Leopard-tank op een provinciale weg een geintje uit. Dikke pret, maar niet voor mijn klant Anneke Heldring (58). Zij kreeg de schrik van haar leven...



Inmiddels kan Anneke er zelf hartelijk om lachen, maar toen ze me een paar maanden geleden belde, was ze totaal van het padje. Wat was er gebeurd? Op een vrijdagmiddag, rond een uur of drie, reed ze in haar Peugeot 206 van haar werk naar huis. Bij een T-splitsing met de provinciale weg kwam er een militaire colonne voorbij. In plaats van keurig te wachten totdat alle voertuigen voorbij waren, voegde Anneke in, tussen twee joekels van Leopard-tanks. Terwijl ze nietsvermoedend in haar autootje voort tufte, zag ze opeens dat de geschutstoren van de voorste tank begon te draaien. Voordat Anneke het doorhad, keek ze door haar voorruit 'point blank' in de loop van het kanon. Ze raakte volslagen in paniek, liet het stuur los en stak haar beide handen in de lucht. De Peugeot 206 ging vervolgens z'n eigen weg, botste tegen de vangrail en kwam tot stilstand. De militairen hadden het allemaal zien gebeuren en waren er als de kippen bij om Anneke uit haar benarde situatie te bevrijden en met liefde en aandacht te omringen. Gelukkig bleef de schade beperkt tot de auto en had zij zelf geen schrammetje. Een geluk bij een ongeluk.

Maar hoe stak de situatie nu precies in elkaar? Bij het invullen van het schadeformulier bekenden de piepjonge kanonnières van de voorste Leopard-tank ruiterslijk schuld. Opgelucht dat hun militaire oefening voorbij was, waren ze naar eigen zeggen in een doldwaze bui. Spontaan was het idee ontstaan om 'dat vrouwtje in die Peugeot' eens even flink schrik aan te jagen. Missie geslaagd, maar van de afloop van hun grap waren ze zelf net zo hard geschrokken. Mea culpa, dus, mea maxima culpa! Was de zaak daarmee voor Anneke afgedaan? Niet helemaal. Toen ze thuiskwam en aan haar man vertelde wat ze zojuist had meegemaakt, bezorgde hij haar onbedoeld een tweede schrik. Volgens hem zou de schade waarschijnlijk niet worden vergoed omdat Anneke, door in te voegen in een rijdende militaire colonne, een verkeersovertreding had begaan. 'Heeft hij gelijk Ad, krijg ik niets vergoed?', vroeg ze met aangeslagen stem over de telefoon. Ik kon haar gelukkig direct geruststellen. 'Maak je geen zorgen, Anneke. Je had inderdaad niet mogen invoegen, dat klopt, maar dat speelt in dit geval bij de schadeafhandeling geen enkele rol. Er is overduidelijk sprake van een onrechtmatige daad en dat staat ook nog eens zwart-op-wit!'

PIANO- CONCERT

Studenten zijn een soort van moderne nomaden. Ze trekken van kamer naar kamer en hebben vaak geen cent te makken. Elke verhuizing is dan ook een doe-het-zelf-feestje. Ze trommelen een paar vrienden op om te helpen sjouwen en huppakee. Zo ook in het geval van Norbert, de studerende zoon van één van mijn klanten. Alles liep gesmeerd totdat...



Norbert (20) ken ik van jongsaf. Als kind was het al duidelijk dat zijn toekomst in de muziek zou liggen. De piano was z'n grote liefde en op tienjarige leeftijd speelde hij al de sterren van de hemel. Geen verrassing dus dat hij een jaar geleden, na het behalen van z'n vwo-diploma,

ging studeren aan het Koninklijk Conservatorium in Den Haag. Heen en weer reizen naar Zutphen was geen optie, dus ging Norbert op kamers: drie hoog, in een monumentaal grachtenpand in het centrum. Een AA-locatie, maar met 12 m² wel zeer krap bemeten voor een bed, bureau, kasten en een piano.

Enkele maanden geleden diende de oplossing zich aan: in een nabijgelegen studentenhuis kwam een riante kamer vrij. De jonge maestro liet er geen gras over groeien en besloot te verhuizen. Op een zaterdagochtend was het moment daar. Met de hulp van vier studiegenoten stond binnen een uur alles buiten op de stoep... met uitzondering van de piano. Hoe kregen ze dit bakbeest op de begane grond? Bij een kop koffie stak de verhuisploeg de koppen bij elkaar om te overleggen hoe ze het varkentje zouden wassen. Lang hoefden ze niet na te denken: in de buitengevel van het grachtenpand zat een smeedijzeren hijsanker en daarmee leek het een fluitje van een cent om de piano naar beneden te takelen. Zo gezegd, zo gedaan. Een paar lange, dikke touwen waren snel geregeld. Eén van de vier studiegenoten van Norbert wist als ex-padvinder naar eigen zeggen alles af van knopen leggen en vervolgens kon de takeloperatie beginnen.

U voelt 'm denk ik al aankomen: de piano bungelde nog geen minuut in de buitenlucht of één van de touwen schoot los. Met een oorverdovende klap en een hoop getingel en gepingel spatte het instrument op de straat uit elkaar. Gelukkig raakte niemand gewond, maar de brokstukken hadden wel twee aan de gracht geparkeerde auto's zwaar beschadigd. Wat een puinhoop! In paniek belde Norbert naar z'n vader en die verwees hem meteen door naar mij. 'Bel Ad maar, hij kent je en weet altijd raad.' En zo zat ik nog dezelfde middag met een supergestreste Norbert op twee bierkatten om tafel. Aan de situatie viel niks meer te veranderen, maar in financieel opzicht kon ik hem wel geruststellen. Als uitwonend student viel de schade aan de auto's onder de WA-verzekering van z'n ouders. En de piano? Op grond van Norberts eigen inboedelverzekering kreeg hij de dagwaarde vergoed. Genoeg om een mooie tweedehands te kopen. Dat klonk hem als muziek in de oren.

RUIMTELIJK ADVIES

Wie de jeugd heeft, heeft de toekomst. Toen één van mijn vrienden, rector op een scholengemeenschap, me vroeg om op de jaarlijkse ‘studentenbeurs’ een gastles verzekeringen te geven aan 5 vwo-leerlingen economie, greep ik die kans dan ook met beide handen aan. Het werd een leerzame ervaring, met een verrassende ruimtelijke ontknoping...

Heeft u wel eens voor een klas met middelbare scholieren gestaan? Voor mij was het de eerste keer. Best spannend dus, want hoe zouden ze zich gedragen? De beelden van rondvliegende potloden en joelende leerlingen drongen zich bij voorbaat aan me op. Uit het oogpunt van risicomanagement had ik me tot in de puntjes voorbereid en een – in mijn ogen – leuk en afwisselend programma in elkaar gedraaid. Met als kernthema: ‘Straks op kamers? Wat heb je dan (nodig) aan verzekeringen?’ Tot m’n grote opluchting bleek deze vraag bij mijn jonge publiek aan te slaan. Want op een paar onderuitgezakte puistenkoppen na deed iedereen vanaf het begin actief mee. Verrassend, bij een onderwerp dat toch meestal als ‘low interest’ wordt omschreven! Eén van de leerlingen, Bastiaan, duidelijk het betwetertje van de groep, legde me op een bepaald moment zelfs verzekeringstechnisch het vuur aan de schenen. Dit tot hilariteit van z’n klasgenoten. ‘Meneer Ruives’, vroeg hij met een parmantige blik, ‘gisteren las ik op internet dat een Duitse satelliet op de aarde afraast en dat de kans groot is dat de brokstukken



eind deze week zullen inslaan. Stel dat dit in Nederland gebeurt en zo’n onderdeel op ons huis terecht komt, zijn we dan verzekerd? Mijn ouders hebben een woonhuis- en inboedelverzekering, maar in de polisvoorwaarden wordt alleen gesproken over schade door een luchtvaartuig. En een satelliet is volgens mij en de Van Dale iets anders dan een luchtvaartuig. Hoe zit dit nou precies?’

Sjonge, daar stond ik met mijn mond vol tanden. Ik loop al lang mee in het verzekeringsvak, maar deze vraag was me nog nooit gesteld. Ik kon niets anders doen dan eerlijk antwoorden: ‘Geen idee, dat ga ik zo meteen, na de bel, voor je uitspitten’. En dat heb ik gedaan. Bastiaans ouders bleken verzekerd te zijn bij één van de maatschappijen waarmee ik zakendoe. Een telefoontje naar de schadeafdeling bracht licht in de duisternis, althans.... ‘Schade door een satelliet staat inderdaad nergens expliciet in de polisvoorwaarden’, bevestigde een schadebehandelaar, ‘maar omdat beide polissen op all risks-condities zijn, zullen we, in een voorkomend geval, lijkt me, gewoon uitkeren.’ Hmm, toch een beetje vaag. Dat vond Bastiaan ook, toen ik hem over de uitkomst informeerde. ‘Als dat zo is, waarom zetten ze dat dan niet duidelijk in de polisvoorwaarden?’

Opnieuw een goede vraag van deze wijsneus, die ik een gouden toekomst voorspel als verzekeringsjurist. Daarom mijn ruimtelijk advies aan alle verzekeraars: luister naar Bastiaan en doe er wat mee!

VRIENDEN- DIENST

Vriendschap is... voor elkaar klaar staan. Wat doe je dus als je beste vriendin, die geen auto heeft, een dagje uit wil? Natuurlijk, met het grootste plezier geef je haar jouw autosleutels. Maar stel dat die vriendin je wagen vervolgens in de prak rijdt en je van de verzekeraar alleen de dagwaarde vergoed krijgt? Annelies Bonhof (37) maakte het mee en zat er flink mee in haar maag.

Het was best een sneu verhaal waarmee Annelies afgelopen zomer voor advies bij me aanklopte. Ze had haar drie jaar oude Toyota Yaris uitgeleend aan een vriendin en die had op de snelweg in Zeeland, verblind door de felle zon, een aanrijding veroorzaakt. Niemand gewond gelukkig, maar de felrode Yaris, waar Annelies zo trots als een pauw in rondreed, was total loss. 'Wat betekent dat voor mij?', wilde ze weten. Dat kon ik haar snel uitleggen. De auto was WA-Casco verzekerd. Omdat de nieuwwaarderegeling niet meer van toepassing was, kreeg Annelies de dagwaarde van de Yaris vergoed, rond de € 7.000. Daar werd ze niet echt vrolijk van.

Toen ik haar voorrekende dat ze ook terugviel op de bonus/malus-ladder, van 75% naar 50%, waardoor ze de komende jaren meer premie zou moeten betalen, en daarnaast een eigen risico had van € 135,- betrok haar gezicht nog verder. 'Zo, da's dan bij elkaar

opgeteld een dure vriendendienst', zei ze. 'Als ik dat van tevoren geweten had...'. Even was het stil, en toen keek ze me opeens vol verwachting aan. 'Ad, luister, ik heb opeens een super idee. Mijn vriendin heeft een aansprakelijkheidsverzekering particulier. Als ik haar nu aansprakelijk stel voor mijn schade, dan krijg ik dat bedrag toch vergoed?'

Helaas moest ik haar teleurstellen. Op AVP's is aansprakelijkheid die verband houdt met motorrijtuigen namelijk uitgesloten. Vette pech dus voor Annelies. 'Dus als ik je goed begrijp, heb ik geen poot om op te staan en ga ik voor een paar duizend euro het schip in?', vroeg ze. 'Inderdaad', luidde mijn antwoord. 'Tenzij jullie vriendschap zo sterk is dat je het aandurft om het open met je vriendin te bespreken en de rekening bij haar neer te leggen. Moet je maar eens rustig over nadenken.' Met die suggestie, en het dringend advies om bij een vriendendienst voortaan vooraf heldere afspraken te maken, namen we afscheid. Hoe het is afgelopen? Dat hoorde ik twee weken later, toen ik Annelies tegenkwam in de supermarkt. 'Ik heb het, zoals je zei, met mijn vriendin besproken en ze reageerde vol begrip. We hebben afgesproken de restschade te delen: allebei de helft. Blij dat het zo is opgelost!'



Dit boekje verschijnt als bijlage bij REALITEITEN 2011 (4), de nieuwsbrief van REAAL vol verkoopkansen voor financieel adviseurs.

© 2011 REAAL / mr. Ad Ruives FFP

Redactie

Berna Hazenbroek

Tekstuele productie

Geert de Vries, Copyplatform, Delft

Projectcoördinatie

Job van Leersum, De Regiekamer Communicatie,
Zaltbommel

Vormgeving

Margreet Borgman, Oranje boven, 's-Hertogenbosch

Illustraties

Nicole Smulders, Hilversum

Deze uitgave is gedrukt op chloorvrij papier. Hierdoor is de productie minder belastend voor het milieu.

REAAL

Croeselaan 1
3521 BJ Utrecht
072 - 519 44 11
www.reaal.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze opgave mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar worden gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever en de auteur.

