

Toekomstvisie Automotive

Onderweg naar morgen



VERBOND VAN VERZEKERAARS

Inleiding

Het Verbond van Verzekeraars heeft in juni 2015 een visie op de toekomst van schadeverzekeraars uitgebracht onder de titel 'No risk, no glory'. In deze visie gaat het Verbond in op de trends waarmee schadeverzekeraars in brede zin te maken krijgen. Ook de gevolgen van deze trends en de kansen die dat biedt voor verzekeraars staan beschreven. In deze visie gaan we specifiek in op trends in de automotive branche, die voor een aanzienlijk deel de omzet van schadeverzekeraars bepaalt.

In de schadevisie 'No risk, no glory' constateert het Verbond majeure veranderingen door de technologische revolutie. Die revolutie heeft niet alleen (een gunstige) invloed op de schadekansen, maar ook op de bereidheid van mensen om risico's te delen. De wereld wordt veiliger, maar tegelijk ook grilliger doordat minder ongevallen plaatsvinden terwijl de schade groter zal zijn als zich een ongeval voordoet. En nieuwe risico's ontstaan. Het Verbond schetst aan de hand van de ontwikkelingen in de automotive branche zes kansen voor verzekeraars om te verzilveren.

1 De automotive markt in 2015

Motorrijtuigverzekeraars opereren in een sterk concurrerende markt. De premies zijn de laatste jaren vrijwel gelijk gebleven bij een licht dalende omzet. Het totale wagenpark groeit nauwelijks. Goed nieuws is dat het totaal aantal schades gestaag afneemt. Technische hulpmiddelen in voertuigen, zoals parkeersensoren, dragen daar in hoge mate aan bij. Ook investeringen in een beter verkeersveiligheidsklimaat zorgen voor een afname van het aantal schades. En er is nog meer goed nieuws: de gemiddelde schade-uitkering bij materiële schades neemt eveneens af.

De gemiddelde uitkering bij letselschades daarentegen stijgt wel flink. Tussen 2010 en 2014 steeg deze met elf procent (gecorrigeerd voor inflatie). Zou die trend lineair doorzetten, dan zouden we in 2053 met een verdubbelde letselschadeschadelast zitten. De oorzaken van deze toename bij letselschades zijn divers. Zo neemt de schade als gevolg van verlies van arbeidsvermogen toe door een stijging van de gemiddelde levensverwachting en een stijging van de pensioenleeftijd. Ook de verschraving van sociale voorzieningen en tegelijkertijd het toenemen van regresmogelijkheden zorgen voor een stijgende schadelast. De toenemende buitengerechtelijke kosten dragen eveneens aan de stijging bij. Nieuwe ontwikkelingen als het verhogen van het smartengeld en het invoeren van een wettelijke vergoeding bij affectieschade zullen de schadelast nog verder doen oplopen. Deze verhogingen per letselschadedossier zijn van een dermate omvang dat een afname van het aantal dossiers daar niet tegenop weegt.

De al jaren gelijkblijvende premie in combinatie met de toenemende letselschadeschadelast baart toezichthouder DNB zorgen. In juni 2015 heeft DNB verzekeraars dan ook opgeroepen maatregelen te nemen. De inspanningen van de afgelopen jaren om de kosten te beperken zijn duidelijk onvoldoende effectief geweest.

Kijkend naar de automotive branche signaleren we daar op dit moment de volgende ontwikkelingen:

- Het aantal verkochte nieuwe auto's is na jaren van daling in 2015 voor het eerst weer licht gestegen. Wel worden er meer kleinere voertuigen verkocht.
- Ook nemen de verkopen van elektrische en hoogtechnologische auto's toe.
- De resultaten van dealerbedrijven staan desondanks onder druk en het aantal verkooppunten is afgenomen.

Ook de garage- en herstelbedrijven bevinden zich in roerige tijden. Mede als gevolg van de crisis vindt onderhoud en reparatie van auto's minder vaak plaats. Daarnaast staan de prijzen onder druk door de sterke concurrentie en een prijsbewuste consument: internet maakt het eenvoudiger om producten en diensten met elkaar te vergelijken. Er zijn speciale apps waarmee je heel eenvoudig offertes kunt aanvragen en vergelijken.

De leeftijd waarop consumenten voor het eerst een eigen auto kopen stijgt. Dit geldt met name voor pas afgestudeerden en/of bewoners van de grote steden. Verder zien we de opkomst van *private lease* onder consumenten, die graag duidelijkheid wensen over hun mobiliteitskosten en die bereid zijn te betalen voor gemak.

In deze markt concurreren ook verzekeraars veelal op prijs en is kostenbeheersing een prioriteit. Zowel intern als in de keten wordt voortdurend gekeken waar efficiëncyslagen gemaakt kunnen worden. Naast kostenbeheersing wordt geïnvesteerd in het centraal stellen van de klant. Door het voor de klant makkelijker te maken om een verzekering af te sluiten. En door bijvoorbeeld de polisvoorwaarden eenvoudiger en begrijpelijker weer te geven, zodat een klant goed weet waarvoor hij of zij verzekerd is. En natuurlijk door de verzekeringsmedewerkers te trainen om klantvriendelijk te communiceren in één-op-één contacten. We zien dit uitgangspunt van de klant centraal stellen ook terug in diverse codes en richtlijnen die gelden voor de verzekeringsbranche, zoals de Gedragscode Behandeling Letselschade en de Gedragscode geïnformeerde verlenging. Maar ook in processen van schadevergoeding in natura, bijvoorbeeld het incidentmanagement. Na een ongeval wordt op basis van de WA-verzekering een verzekerde gebracht naar de plaats van zijn keuze en wordt het beschadigde voertuig bij een hersteller afgeleverd. Een systeem dat fantastisch functioneert en uniek is in de wereld.

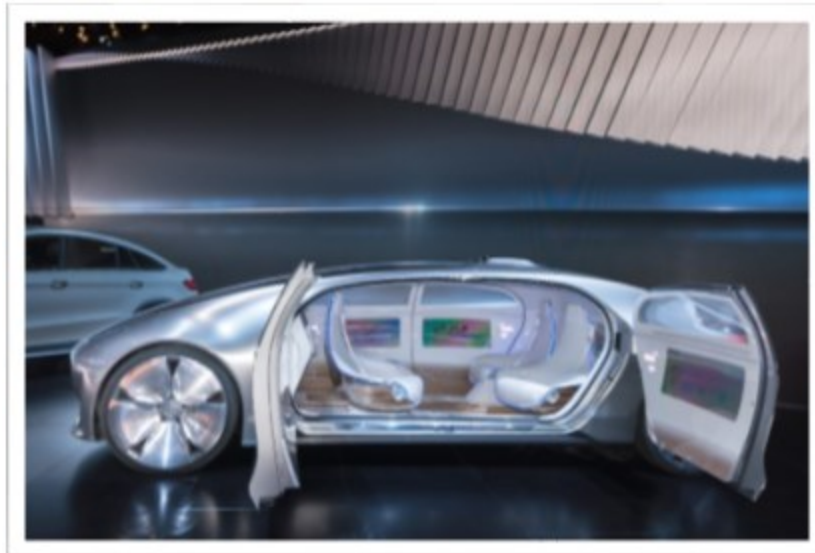
Samenvattend kan worden gesteld dat de laatste jaren de automotive branche in z'n geheel sterk concurrerend is en dat efficiency, prijsbewustzijn en klantbelang centraal de uitgangspunten zijn.

2 Toekomst automotive markt 2015 - 2020

Natuurlijk verandert de wereld niet van de ene op de andere dag. Van veel veranderingen zien we echter nu al wel de voortekenen. En feit is dat de automotive branche in 2020 echt anders zal zijn dan deze in 2010 was. Welke veranderingen raken de verzekeringsbranche de komende jaren? En welke kansen biedt dat verzekeraars? We zetten ze op een rij.

2.1 Technologie in voertuigen

Een megatrend die de branche op z'n kop zal zetten is de technologische vooruitgang. Deze trend zal van invloed zijn op de te verzekeren risico's van de voertuigen en op de relatie met de klant. Kijken we naar de te verzekeren risico's, dan zien we dat een aanzienlijk deel van de voertuigen die op dit moment op de weg rijden al rijtaakondersteunende systemen (Driver Assistent Systems, DAS) bevatten. De meeste recente modellen van verschillende automerken kunnen daarmee op een snelweg al zo goed als autonoom rijden. Ze blijven op de rijbaan, houden afstand tot de voorganger, schakelen zelf lichten en ruitenwissers in en rijden via de *cruise control*. In rap tempo volgen de ontwikkelingen elkaar op. Zo zijn er ook al auto's verkrijgbaar die zelfstandig kunnen (in)parkeren. De verwachting is dat rond 2020 de eerste voertuigen compleet zelfstandig op de snelweg kunnen rijden. Zodra het voertuig de snelweg verlaat, krijgt de bestuurder dan een seintje om de controle van het voertuig over te nemen. Bij het ontbreken van een reactie komt het voertuig zelfstandig langs de kant van de weg tot stilstand. Als deze technologieën alleen via nieuwe auto's beschikbaar zouden komen, zou het lang duren voor een aanzienlijk deel van het wagenpark (gedeeltelijk) autonoom kan rijden. Het is echter al mogelijk om voertuigen die na 2010 op de markt zijn gekomen aan te passen. Geclaimd wordt dat (hoog)autonome voertuigen veel minder ongevallen veroorzaken en daarmee veel verkeersveiliger zijn. Het is derhalve denkbaar dat via de overheid of de (verzekerings)markt consumenten worden gestimuleerd hun voertuig van rijtaakondersteunende systemen te voorzien. In dat geval is het mogelijk dat in korte tijd een behoorlijke massa wordt behaald.



Invloed van de Nederlandse en Europese wetgever

De Nederlandse overheid is redelijk terughoudend bij het verplicht stellen van nieuwe technologieën, de Europese Unie lijkt daar anders over te denken. In 2008 werd het antiblokkeerremstelsel (ABS) verplicht gesteld en in 2011 de elektronische stabiliteitscontrole (ESC). In 2018 wordt eCall verplicht: na een botsing alarmeert het voertuig dan zelf de hulpdiensten. De Europese Unie bekijkt de effecten op de verkeersveiligheid op Europees niveau en vervolgens kunnen door het verplicht stellen van bepaalde systemen snel grote stappen worden gezet in het verminderen van het aantal verkeersgewonden en -doden. Vanuit wetenschappelijke kringen wordt gepleit voor het verplicht stellen van de automatische afstandsregelaar, waarmee kop-staartaanrijdingen tot het verleden behoren, en de Intelligente

Snelheidsassistent (ISA), die snelheidoverschrijdingen voorkomt. Indien deze systemen verplicht zouden worden gesteld, is de autonome auto al bijna een feit.

Ontwikkelingen in schadeherstel

De belangrijkste veranderingen voor de schadeherstelbranche zijn dat voertuigen door alle technologische hulpmiddelen ingewikkelder zijn om te herstellen. Van het vervangen van onderdelen gaan we toe naar het oplossen van systeemproblemen. Dat vraagt om een ander soort monteur. Ook maken digitale ontwikkelingen het mogelijk om schades digitaal vast te stellen en te verwerken. Dat heeft invloed op het werk van registerexperts. Ook van hen worden andere vaardigheden gevraagd.

Verder is het niet ondenkbaar dat naar mate productaansprakelijkheid een grotere rol gaat spelen producenten zullen proberen te bewerkstelligen dat voertuigen worden voorzien van originele onderdelen bij reparatie of herstel. Daarmee kan de kans op technologische storingen worden verminderd. Verder zullen de kosten van reparaties toenemen. Een voorruit met sensoren vervangen is duurder dan een sterretje repareren. De vraag is of alle schadeherstellers mee kunnen en willen in deze ontwikkelingen. Voor de consument betekent dit dat hij mogelijk niet meer voor alle werkzaamheden aan zijn auto terecht kan bij zijn vertrouwde garage om de hoek.

Technologie en preventie als kans

Verzekeraars kunnen door het stimuleren van rijtaakondersteunende systemen bijdragen aan het verminderen van het aantal ongevallen en dus het vergroten van de verkeersveiligheid. Daarmee verlagen verzekeraars ook hun schadelast. Verzekeraars zullen in overleg met de schadeherstelbranche moeten blijven om technologische ontwikkelingen in het schadeherstel een goede plaats te geven.

2.2 Risico's en noodzaak tot verzekeren

Door de toename van technologische hulpmiddelen in voertuigen neemt de kans op ongevallen af. Zo wordt de bestuurder bijvoorbeeld bij het inparkeren gewaarschuwd voor obstakels en bij het inhalen gewaarschuwd voor passerende voertuigen. Daarmee worden botsingen voorkomen. Deze trend is al enige tijd zichtbaar. De verwachting is dat dit verschijnsel zich de komende jaren versneld zal doorzetten. Voor verzekeraars en met name consumenten is de afname van de kans op schade goed nieuws. Tegelijkertijd rijst daarmee ook de vraag of het afsluiten van een autoverzekering nog wel nodig is. De minister van Transport van het Verenigd Koninkrijk heeft in de media laten weten dat een autoverzekering, laat staan een verplichte verzekering, niet langer nodig is als autonome voertuigen het verkeersbeeld bepalen en de kans op ongevallen nihil is.

Huidige en nieuwe risico's

Het Verbond benadrukt zowel in de media als in gesprekken met stakeholders dat een deel van de huidige risico's zoals diefstal, brand, vandalisme en schade door extreem weer ook gelden voor (hoog)autonome voertuigen. Daarnaast zullen nieuwe risico's zich voordoen, bijvoorbeeld door slecht functionerende techniek. Denk bijvoorbeeld aan het alcoholslot waarvan recent bleek dat dit in een aantal gevallen bij het rijden opeens zorgde voor het uitvallen van de motor. Ook het cyberrisico zal een rol gaan spelen: software kan falen en auto's kunnen gehackt worden. Daarnaast lijkt het zeer aannemelijk dat hoewel de kans op een ongeval zal afnemen, de impact van een ongeval veel groter zal zijn. Als het fout gaat, gaat het gelijk goed fout. Een auto waarvan de computer is besmet met een virus zal waarschijnlijk meerdere voertuigen raken voordat het voertuig tot stilstand komt.

Het Verbond ziet voor zichzelf en voor verzekeraars nu al een belangrijke rol weggelegd in het voorlichten van de consument over deze risico's. Belanghebbenden bij autonome voertuigen, zoals de auto-industrie, maar ook overheden zullen immers geneigd zijn voornamelijk over de voordelen van (hoog)autonome voertuigen te communiceren. Wat de communicatie lastig maakt, is dat er nog weinig risicogegevens bekend zijn.

Hackers zetten Jeep Cherokee in de berm

Autofabrikant Fiat Chrysler stuurde afgelopen zomer 1,4 miljoen autobezitters in de VS met spoed een veiligheidsupdate, nadat hackers aan de haal waren gegaan met een rijdende Jeep. De hackers – twee veiligheidsexperts – wilden in samenwerking met technologietijdschrift Wired autofabrikanten én automobilisten waarschuwen dat computersystemen in auto's te kraken zijn – vaak vrij eenvoudig zelfs. De bestuurder van de Jeep Cherokee zag op de snelweg nabij de stad Saint Louis in Missouri eerst plots zijn airconditioning aanslaan, daarna volgden de ruitenwissers en de stoelverwarming. Daarna lukte het de hackers de versnelling in zijn vrij te zetten. Gas geven kon niet meer, de auto belandde in de berm. Gelukkig zonder schade.

Bestuurder en technologie

Een risico van geheel andere orde is de vraag in hoeverre bestuurders in staat zullen zijn om te gaan met de beperkingen van de techniek. Bij de huidige stand van de techniek is vereist dat de bestuurder, als de rijtaakondersteunende systemen niet goed functioneren, in staat is in zeer korte tijd (enkele seconden) in te grijpen. Onderzoeken op het terrein van de gedragspsychologie ten aanzien van *distracted driving* laten zien dat hier nog belangrijke (onderzoeks)uitdagingen liggen, bijvoorbeeld als het gaat om de vraag hoeveel tijd een bestuurder nodig heeft om adequaat in te grijpen als zich een noodsituatie voordoet. Is dat meer dan enkele seconden en op welke wijze kun je de bestuurder trainen in het snel en adequaat reageren? Bij piloten bestaat een groot deel van de huidige opleiding uit het aanleren van vaardigheden om juist om te gaan met niet of beperkt functionerende techniek. Wellicht moeten deze vaardigheden ook deel gaan uitmaken van de rijopleidingen.

Een ander issue dat daarbij speelt is de vergrijzing van de samenleving. Met het verstrijken van de jaren wordt het immers moeilijker om nieuwe technologie onder de knie te krijgen. Op welke wijze nemen we ouderen mee in de technologische ontwikkelingen in voertuigen en zorgen we ervoor dat ook zij een voertuig kunnen blijven besturen en mobiel blijven?

Voorlichting als kans

Een van de kerntaken van het Verbond en individuele verzekeraars is het voorlichten van de consument over risico's. Verzekeraars brengen producten op de markt die aansluiten bij de risico's die consumenten lopen en via een particuliere verzekering willen afdekken. De toenemende technologie in voertuigen leidt andere risico's voor consumenten. Voor het Verbond en zijn leden ligt in het informeren van de consument over deze risico's een belangrijke taak. Omdat het hier deels gaat om nieuwe risico's, zal ook geïnvesteerd moeten worden in onderzoek.

2.3 Verzekering bij gebruik in plaats van bezit

Zoals hiervoor al aangegeven is het afsluiten van een verzekering geen vanzelfsprekendheid meer naarmate de kans op ongevallen afneemt. Een andere ontwikkeling die ook een rol speelt bij het afsluiten van een autoverzekering door particulieren is de trend om van bezit van een voertuig over te stappen naar het gebruik daarvan. Initiatieven als Snappcar en Greenwheels maken het voor consumenten eenvoudig om over een auto te kunnen beschikken op het moment dat ze die nodig hebben. Met het gebruik van apps wordt het á la minuut detecteren en reserveren van een voertuig nog gemakkelijker gemaakt. Ook werkgevers gaan op verzoek van hun werknemers steeds meer over op het beschikbaar stellen van mobiliteitspakketten. Werknemers kunnen dan flexibel gebruik maken van fiets, auto en openbaar vervoer, afhankelijk van de bestemming en de activiteiten. Als je bijvoorbeeld een kind naar de crèche moet brengen neem je de auto, heb je de dag daarna een afspraak in het centrum van Utrecht dan pak je liever de trein. Daarnaast zien we dat organisaties als Uber het gebruik van een taxi eenvoudig en goedkoop maken. Ofwel, er komen steeds meer bruikbare en door internet ook gemakkelijk bereikbare alternatieven voor consumenten om in hun mobiliteitsbehoefte te voorzien - zonder dat ze daarvoor een auto hoeven aan te schaffen.

Als een auto straks autonoom kan rijden, is het bezit van een auto voor een consument nog minder aantrekkelijk. Eigendom zal dan komen te liggen bij lease/verhuurbedrijven waar je een auto inclusief verzekering huurt. BMW verwacht in de toekomst mobiliteit mogelijk te maken in plaats van “slechts” auto’s te produceren. Verzekeraars hebben in die situatie minder particulieren als klant, maar meer grotere bedrijven. Met een ander risicoprofiel. Denk aan het diefstalrisico bij het stallen van veel voertuigen op één plek buiten of aan de rand van steden.

Veranderende mobiliteit als kans

De verschuiving van bezit naar gebruik brengt andere mobiliteitsoplossingen met zich mee die vragen om deels andere verzekeringsproducten. Voor verzekeraars ligt hier een kans om op in te springen, voordat branchevreemde bedrijven dat doen. Deze beweging naar gebruik zal mogelijk ook leiden tot een andere klantenportefeuille voor verzekeraars: meer bedrijven dan particulieren. Deze bedrijfsmatige klanten vragen om een andere benadering. Aangezien verzekeraars op dit moment ook reeds bedrijven tot hun klanten mogen rekenen, zouden zij in staat moeten zijn deze klanten goed te bedienen.

2.4 Aansprakelijkheid

Hoe de toekomst zich ook ontwikkelt, consumenten houden behoefte aan een verzekering die (personen)schade als gevolg van een ongeval vergoedt. Bij het al dan niet vergoeden van schade speelt het verkeersaansprakelijkheidsrecht een grote rol. Het verkeersaansprakelijkheidsrecht behoort tot op heden geheel tot het terrein van de nationale wetgever. Hoewel het wegverkeer een sterk grensoverschrijdend karakter heeft, wisselen nog altijd bij elke grensovergang de aansprakelijkheidsregels. De verschillen kunnen aanzienlijk zijn: variërend van een *first party*-systeem tot een aansprakelijkheidssysteem. Wel kennen we Europese richtlijnen voor een verzekeringsplicht voor motorrijtuigen, minimum dekkingsbedragen, een rechtstreeks recht voor de benadeelde om de verzekeraar van de tegenpartij aan te spreken en de instelling van garantiefondsen ten behoeve van slachtoffers van niet-geïdentificeerde of niet-verzekerde voertuigen. Zowel in Nederland als binnen Europa is het aansprakelijkheidssysteem in relatie tot (hoog)autonome voertuigen onderwerp van uitvoerig onderzoek.

Gedrag bestuurder basis aansprakelijkheidsrecht

De basis van het huidige aansprakelijkheidsrecht is gelegen in het rijgedrag van de bestuurder. Simpel gezegd: een fout van de bestuurder leidt tot aansprakelijkheid en daarmee tot vergoeding van schade van de beschadigde zaak of het getroffen slachtoffer. Als de oorzaak van het ongeval minder vaak het gevolg is van het rijgedrag van de bestuurder en meer opschuift naar de techniek in het voertuig, zullen meer discussies ontstaan over de aansprakelijkheid. Een zelfparkerende auto die een voetganger aanrijdt door een softwarefout is een casus die wat aansprakelijkheid betreft eerder thuishoort bij de auto- of softwareproducent dan bij de autoverzekeraar. Meer recent viel de motor uit van op de (snel)weg rijdende voertuigen doordat de techniek van het alcoholslot niet goed werkte. Dit leidde gelukkig niet tot een ongeval, maar dat kan een volgende keer zo maar anders zijn. Bovendien zijn discussies over de vraag wie aansprakelijk is niet in het belang van verkeersslachtoffers.

Naast de hiervoor geschetste voorbeelden kan ook onduidelijkheid ontstaan over de vraag wie ten tijde van het ongeval feitelijk het voertuig bestuurde: het systeem of de bestuurder zelf? Nog complexer wordt dat in de fase waarin voertuigen met elkaar en met de infrastructuur communiceren. Een systeem waarbij onduidelijk is welke partij waarvoor aansprakelijk is, is niet alleen voor slachtoffers vervelend. Zo’n systeem leidt ook tot een onwenselijke verdere toename van (juridische) transactiekosten aan de zijde van verzekeraars.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat de wijze waarop de aansprakelijkheid van (hoog)autonome voertuigen vorm wordt gegeven voor een belangrijk deel bepaalt welke risico’s voor en ook door wie verzekerd zullen worden. Als de aansprakelijkheid voor ongevallen voor het overgrote deel bij autoproducenten komt te liggen, zal het voor hen zeer aantrekkelijk worden om een voertuig inclusief verzekering te verkopen. Mochten autoproducenten al besluiten om het schaderisico bij een verzekeraar onder te brengen, dan zullen ze dat eerder op Europees niveau regelen dan nationaal. Daarmee

verdwijnt de huidige vorm van *checks and balances* tussen verzekeraars en autoproducenten als het om veiligheid gaat. Beide partijen hebben vanuit hun eigen rol belang bij veiligheid. Voor autoproducenten is dat gelegen in merkbeleving en merkprestatie. Voor verzekeraars komt dat voort vanuit schadelastbeperking, aantrekkelijke premiesetting en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Die verschillende perspectieven zorgen voor evenwicht in de keten. De consument is niet gebaat bij een autoproducent die al deze rollen op zich neemt.

Buitenlandse ontwikkelingen

Niet alleen nationaal, maar ook Europees leeft het onderwerp aansprakelijkheid. Het DG FISMA van eurocommissaris Jonathan Hill gaat het onderwerp bespreken met de lidstaten. Ook het Europees Parlement laat van zich horen. Begin 2016 komt de juridische commissie van het Europees Parlement met een rapport over robotica en kunstmatige intelligentie. In dit rapport wordt een hoofdstuk gewijd aan de aansprakelijkheid van (hoog)autonome voertuigen. In Europees verband wordt nadrukkelijk ook gekeken naar de mogelijkheid van een verschuiving van verkeersaansprakelijkheid naar productaansprakelijkheid. Zoals eerder geschetst kan een dergelijk systeem onduidelijkheid opleveren voor verkeersslachtoffers. En voor verzekeraars is zo'n systeem dus ongunstig vanwege de toename van (juridische) transactiekosten. Ook wordt in deze periode van de Europese Commissie gestart met het herzien van de *Motor Directive*.

In de VS wordt inmiddels gesproken over het vormen van een fonds door autoproducenten voor het vergoeden van personenschade aan slachtoffers. Dit is voor verkeersslachtoffers alleen een zinvolle optie als de aanspraak op schadevergoeding en de omvang van deze vergoeding goed zijn geregeld. Wat het Verbond betreft is dit geen aanvaardbare optie, omdat het de positie van het slachtoffer ernstig verzwakt en het systeem van *checks and balances* in de keten doorbreekt.

Uit het voorgaande kan worden afgeleid dat naarmate voertuigen meer technologische systemen hebben op het terrein van aansprakelijkheid de volgende onderwerpen pregnanter worden: dekking van schade voor de bestuurder van het voertuig, vlotte schadeafwikkeling voor slachtoffers en een efficiënt schadeproces voor verzekeraars met beperkte transactiekosten.

Verzekeren bestuurder als kans

Waar de basis van het aansprakelijkheidsrecht nu nog is gelegen in het rijgedrag van de bestuurder (handen aan het stuur!), zal dat met de toename van technologie in voertuigen veranderen. Daarmee ontstaat een behoefte bij consumenten om ook als 'niet-bestuurder' (handen van het stuur!) van een voertuig volledig verzekerd te zijn voor personenschade. De positie van de 'niet-bestuurder' wordt dan immers gelijk aan die van een inzittende.

2.5 Directe verzekering

Het ministerie van Infrastructuur en Milieu heeft opdracht gegeven tot een analyse van de aansprakelijkheid bij zelfrijdende voertuigen. In deze analyse wordt een aantal opties geschetst waarbij de mogelijkheid van een *first party*-verzekering, ofwel een verkeersverzekering, als meest complete oplossing wordt genoemd. Een dergelijke verzekering kent veel voordelen voor slachtoffers als het gaat om een klantgerichte schadeafwikkeling. Bovendien is dit de enige optie waarbij ook de schade van de bestuurder van het voertuig wordt meeverzekerd. Dat is geen overbodige luxe als het gedrag van de bestuurder minder bepalend is als schadeoorzaak en de (falende) technologie in het voertuig steeds meer.

Het invoeren van een directe verzekering is echter een ingewikkeld en complex proces waar veel verschillende belangen samen vallen. Het is ook een wetgevingsproces, hetgeen betekent dat daarmee de nodige tijd is gemoeid. De consument wil graag verzekerd zijn via een uitgebreide, op zijn wensen afgestemde, betaalbare verzekering. Om een *first party*-verzekering betaalbaar te houden zijn beperkingen in de te vergoeden schadeposten en een maximering van de omvang noodzakelijk. In de voor het ministerie van Infrastructuur en Milieu geschreven analyse wordt dat ook onderkend.

Daarnaast betekent invoering van een directe verzekering een overstap naar een totaal ander systeem. Niet langer is het de dader die het slachtoffer schadevergoeding moet betalen, maar het slachtoffer zelf die aanspraak maakt op zijn eigen verzekering. In een dergelijk 'kaal' systeem is geen plaats voor regres door publieke en private partijen op WA-verzekeraars.

Ons huidige aansprakelijkheidssysteem is voor een belangrijk deel gebaseerd op de gedachte dat de veroorzaker van een ongeval, als dader, de schade van het slachtoffer moet betalen. Betekent een directe verzekering nu dat dat systeem wordt losgelaten? Zeker niet. Bij een systeem van directe verzekering kan worden geregeld dat de schade bij bijvoorbeeld alcohol- of drugsgebruik kan worden verhaald op de dader. Naarmate het gedrag van de bestuurder minder bepalend wordt voor het veroorzaken van een ongeval, zal hiertoe overigens steeds minder noodzaak bestaan. Via schadevrije jaren belonen verzekeraars op dit moment schadevrij rijden en prikkelen zij daarmee bestuurders om verkeersveilig te rijden. Bij een directe verzekering zal gekeken moeten worden naar een ander systeem om verkeersveilig en schadevrij rijden te belonen.

Een andere vraag die speelt bij een directe verzekering is in hoeverre of, en zo ja wie, je wilt verplichten tot het afsluiten van een dergelijke verzekering. Daarmee hangt de vraag samen op welke wijze de schade van zwakkere verkeersdeelnemers zoals fietsers en voetgangers wordt vergoed. Bij de verkeersverzekering komt deze vraag nog nadrukkelijker naar voren. Dienen ook zwakkere verkeersdeelnemers verplicht een verzekering af te sluiten? Aan de andere kant lijkt dit soms ook meer een theoretische vraag als je bedenkt dat vrijwel iedereen een AVP heeft, een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren.

Afwikkeling kettingbotsing Zeeland

In dichte mist botsten in september 2014 op de A58 ongeveer 150 voertuigen op elkaar, waarbij twee doden en elf zwaargewonden vielen. Verzekeraars besloten, onder coördinatie van het Verbond, om de (letsel)schade van deze grootste kettingbotsing ooit in Nederland proactief af te handelen. Dat gebeurde door bij de schadeafhandeling geen onderscheid te maken tussen casco- en WA-schades. In feite hield dat in dat betrokkenen met een WA-polis alle schade konden indienen bij hun eigen verzekeraar. Een unieke regeling, die langdurig juridisch getouwtrek over wie op wie botste overbodig maakte. Dit lijkt grofweg op het proces van schadeafhandeling die met een directe verzekering voor alle ongevallen zou kunnen gaan gelden.

Ook voor verzekeraars betekent een directe verzekering een totale omslag van hun businessmodel. In plaats van het verzekeren van de aansprakelijke partij, gaan ze over naar het verzekeren van het slachtoffer. Dat betekent dat de premie die eerst bepaald werd door de kans dat iemand een schade veroorzaakt, dan bepaald wordt door de kans op schade als gevolg van een aanrijding, door wie dan ook veroorzaakt. Dat betekent een totaal ander risicoprofiel van verzekerden en dat vraagt dus ook om een andere wijze van premiestelling. Ondanks dat een directe verzekering de nodige haken en ogen kent, ziet het Verbond deze verzekering als een goede mogelijkheid om klantgerichter en efficiënter te werken én om de alsmaar stijgende letselschadelast beheersbaar en daarmee ook betaalbaar te houden.

Het Verbond van Verzekeraars zal dit onderwerp agenderen binnen de vereniging om te bespreken welke kansen en valkuilen zijn verbonden aan de directe verzekering.

De directe verzekering als kans

Om de klant nog beter centraal te kunnen stellen, schades efficiënter af te kunnen wikkelen en tegelijk de letselschadelast beter te kunnen inschatten en te beheersen, biedt een systeem van directe verzekeringen goede mogelijkheden. In een dergelijk systeem handelt de verzekeraar de schade af voor zijn of haar eigen verzekerde. Vaak wordt dan een bepaalde gebeurtenis verzekerd zonder dat er sprake hoeft te zijn van aansprakelijkheid. Voor verzekeraars een mooie mogelijkheid om de eigen klanten te kunnen bedienen en de schade vlot af te handelen. Wel zou het dan een systeem moeten zijn waarbij de uitkeringen genormeerd dan wel gemaximeerd zijn, anders dreigt het erg duur te worden. De grondgedachte hierachter is het bieden van zekerheid: het slachtoffer weet meteen waar hij aan toe is. Dat geldt net zo goed voor andere partijen die erbij betrokken zijn, zoals belangenbehartigers en verzekeraars. Bovendien zal een systeem van genormeerde bedragen de druk op de rechterlijke macht ontlasten. Normering levert niet alleen financiële winst, maar ook tijds winst op. In een dergelijk systeem is geen plaats voor regres in het kader van bijvoorbeeld de WMO, AWBZ, ziektekosten of loonkosten. Een al dan niet verplichte verkeersverzekering is een oplossing waarbij ook de zwakkere verkeersdeelnemer via een directe verzekering zijn schade vergoed krijgt.

2.6 Data eigenaarschap – preventie, maar ook aansprakelijkheid

De mens heeft de afgelopen twee jaar meer informatie geproduceerd dan in de 2000 jaar daarvoor, zo stelt hoogleraar Victor Mayer-Schönberger van de universiteit van Oxford. Ook in de auto ontkomen we er niet aan dat gegevens worden vastgelegd. Gegevens over het functioneren en de prestaties van het voertuig, maar ook over het gebruik ervan door de bestuurder. Op dit moment zijn deze geanonimiseerde gegevens reeds beschikbaar voor de autoproducent. De producent is als eigenaar en installateur van het kastje in het voertuig op grond van de huidige wetgeving automatisch ook eigenaar van de data die het kastje genereert. Producenten zien daarin een verdienmodel. Bijvoorbeeld Opel komt er openlijk voor uit dat zij bereid is om bijvoorbeeld verzekeraars tegen betaling inzage te geven in de verzamelde data. Maar ook bedrijven als Google hebben veel belangstelling voor de verzamelde data. Met die data krijgen zij immers inzicht in het gedrag van de bestuurder (waar stopt hij voor zijn boodschappen, waar koopt hij bloemen?) en kunnen zij de bestuurder vervolgens van gerichte (reclame)informatie voorzien.

Sturen via datarecorders

Deze data kunnen producenten ook gebruiken om te sturen in de schadekolom. Zo kunnen ze aan de hand van de verzamelde data signaleren wanneer er behoefte is aan onderhoud en of het voertuig schade heeft opgelopen. Op dat moment kunnen ze via de datarecorder de bestuurder naar de dichtstbijzijnde hersteller verwijzen. Met deze service wordt het voor de consument eenvoudiger gemaakt om het voertuig bij deze hersteller te laten onderhouden of repareren. Deze gang van zaken beïnvloedt het schadesturingsconcept van verzekeraars. In dat concept wordt er immers vanuit gegaan dat een consument contact opneemt met de verzekeraar om te vernemen waar hij zijn voertuig kan laten repareren.

Het kan ook anders. Niet iedere verzekeraar is afhankelijk van de producent voor informatie. Zo zijn er verzekeraars die aan consumenten korting op de premie bieden bij verkeersveilig rijgedrag. Dat rijgedrag registreren de verzekeraars via aparte mobiele apparaten: het zogenoemde *pay as you drive*-concept. Verzekeraars bepalen de premie dan niet meer op basis van schadegegevens uit het verleden, maar gebruiken daarvoor *realtime* data die toekomstige verwachtingen kunnen voorspellen. Wel rijst de vraag of de consument bereid is om met meerdere apparaten te werken, of dat hij de voorkeur geeft aan het ene kastje in de auto. In dat laatste geval wordt de vraag wie eigenaar is van de data van essentieel belang voor veel partijen, waaronder verzekeraars.

Privacy

Een andere vraag die hierbij een belangrijke rol speelt is in hoeverre de consument autoproducenten of andere partijen zal toestaan zijn data te gebruiken. Consumenten lijken daartoe eerder bereid als zij daarvoor iets terugkrijgen, bijvoorbeeld een korting op de premie. Soms vindt de politiek dat zij de consument moet beschermen. Dat hebben we bijvoorbeeld gezien bij het door Europa bedachte eCall waar verzekeraars geen toegang krijgen tot het systeem dat in geval van een ongeval hulp inroept. Terwijl juist verzekeraars een goede en belangrijke rol spelen in de afwikkeling van ongevallen. Voor verzekeraars wordt het nog belangrijker om zorgvuldig om te gaan met de data die zij verzamelen. Voor alle bij het Verbond aangesloten verzekeraars geldt de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens.



Risico-inschatting met behulp van data

Data zijn nog in een ander opzicht voor verzekeraars van belang: namelijk om het risico in te schatten en daarvoor een juiste premie te berekenen. Op dit moment gebeurt de risico-inschatting veelal aan de hand van algemene gegevens zoals postcode, aantal te rijden kilometers, maar ook aan de hand van bestendige trends op basis van gegevens uit het verleden, zoals de schadehistorie. Naarmate de hoeveelheid technologie in voertuigen toeneemt, zullen deze gegevens minder van belang worden. Ook maken *Big Data* het mogelijk om premies verder te af te stemmen op de individuele consument, om maatwerk te leveren.

De andere kant van deze ontwikkeling naar individuele premies is dat solidariteit, één van de grondbeginselen van verzekeren, onder druk kan komen te staan. Vragen over ethiek en risicodifferentiatie kunnen een rol gaan spelen. Consumenten kijken vooral naar hun eigen situatie en lijken zich onvoldoende te beseffen dat de betaalbaarheid van verzekeringen is gebaseerd op risicospreiding onder een grote groep. Het Verbond gaat over deze onderwerpen het gesprek aan.

Mogelijk komt door deze meer individuele beprijzing ook het systeem van schadevrije jaren onder druk te staan, of komt daar een ander systeem voor in de plaats. Het systeem van schadevrije jaren is immers voor iedere verzekerde gelijk, gebaseerd op het solidariteitsprincipe. Ieder jaar bouw je een schadevrij jaar op en bij geclaimde schade, onafhankelijk van het bedrag of de oorzaak (op een enkele uitzondering na), verlies je per keer vijf schadevrije jaren.

Data als kans

Bezit van *Big Data* biedt verzekeraars kansen. Kansen om de consument beter te kunnen bedienen en om verzekeringsproducten beter op de individuele behoefte te laten aansluiten. Sterker nog, om toegevoegde waarde te kunnen blijven leveren voor de consument is gelijkwaardige toegang tot data zelfs een voorwaarde voor verzekeraars. Als de toegang tot data alleen bij autoproducenten komt te liggen, ontstaat een ongelijk speelt omdat zij in dat geval beter dan verzekeraars in staat zijn de consument van een goede verzekering te voorzien. Om de consument bereid te vinden zijn data met verzekeraars te delen, is vertrouwen noodzakelijk. De basis daarvoor is een transparant privacybeleid. Tevens zullen verzekeraars het gesprek met consumenten moeten aangaan over onderwerpen als solidariteit en risicodifferentiatie.

3 Onderweg naar morgen

Samenvattend is de belangrijkste trend het in razend tempo toenemen van technologie in voertuigen. Deze ontwikkeling verloopt sneller dan een paar jaar terug nog gedacht. De impact van deze ontwikkeling op het businessmodel van verzekeraars is enorm. Voortvloeiend uit deze ontwikkeling zien we twee andere belangrijke trends: ten eerste de gevolgen van (falende) technologie op het aansprakelijkheidssysteem en ten tweede het eigenaarschap van de data die verzameld wordt door de technologische systemen. Voor verzekeraars is het eigenaarschap van de data van belang om de risico's van autorijden goed te kunnen blijven bepalen. Tegelijk roept deze ontwikkeling nu al vragen op als het gaat om solidariteit en risicoselectie.

De contouren van veel van de hierboven beschreven veranderingen zijn nog maar net zichtbaar. Welke technologische veranderingen het wanneer en hoe gaan halen, is vaak nog onduidelijk. Duidelijk is wel dat de veranderingen in de automotive markt autoverzekeraars – naast bedreigingen – ook kansen bieden om te verzilveren:

- De directe verzekering geeft de mogelijkheid tot een klantgericht, efficiënter en beheersbaarder proces van (letsel)schadeafwikkeling.
- Verzekeren van de bestuurder van een voertuig wordt steeds wenselijker.
- Voor schadepreventie kan gebruik worden gemaakt van nieuwe technologieën.
- Voorlichting van consumenten over nieuwe risico's bij (hoog)autonome voertuigen is een taak om klanten te binden.
- Veranderende mobiliteit vraagt om nieuwe producten en leidt tot een andere klantengroep.
- *Big Data* leiden tot andere producten en vragen om een dialoog met de consument waar het gaat om solidariteit en risicoselectie.

De toekomst begint nu. De handen mogen dan wellicht van het stuur af, maar ze moeten wel uit de mouwen. Verzekeraars moeten – onderweg naar de dag van morgen – deze kansen verzilveren.