

InfoPlus bevat actuele informatie voor leden van het Verbond van Verzekeraars. InfoPlus is een speciale uitgave die wordt gebruikt om bepaalde informatie extra onder uw aandacht te brengen en verschijnt als de actualiteit daartoe aanleiding geeft.

Innovatiesessie 'Peer2Peer: impact op de verzekeringssector'

Degenen die niet delen, zijn degenen die achterblijven

Ruim honderd verzekeraars reisden op dinsdagmiddag 9 februari af naar Soesterberg. Het Verbond organiseerde hier, samen met innovatiepartners Microsoft, het ministerie van Economische Zaken, onderzoeksbureau GfK, KPMG en TNO, de innovatiesessie 'Peer2Peer: impact op de verzekeringssector'. Dit gebeurde op een locatie van TNO. Richard Weurding, algemeen directeur van het Verbond, leidde

als dagvoorzitter de aanwezigen door de wondere wereld van de deeleconomie. Met het pakkende statement van TNO-directeur Henk Jan Vink – degenen die niet samenwerken, zijn degenen die 'achterblijven' – was de toon voor de inspirerende middag gezet.

De deeleconomie is natuurlijk niets nieuws... 200 jaar geleden in Achlum werd een kleine onderlinge opgericht.

Nu uitgegroeid tot het Achmea-concern. "Wat de deeleconomie à la 2016 bijzonder maakt, is de technologische dimensie." Daarbij is het volgens Richard Weurding ook een generatiekwestie. "Ik leen mijn auto bijvoorbeeld liever helemaal niet uit. Ik houd van die auto en heb daar bepaalde gevoelens bij. Tegenwoordig is dat niet meer altijd de mindset. Delen is heel gewoon."

Koen Frenken, hoogleraar Innovatiestudies aan de Universiteit Utrecht

Definitie, dynamiek en debat

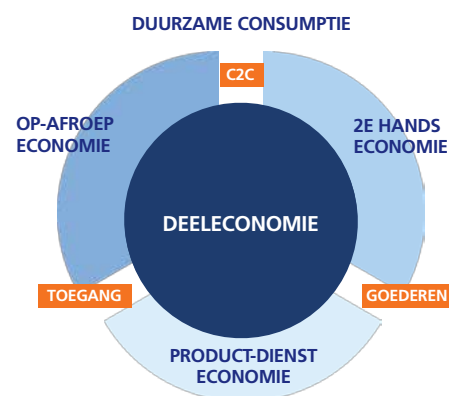
Consumenten die elkaar tijdelijk toegang geven tot hun onderbenutte goederen (eventueel tegen betaling). Volgens Koen Frenken, hoogleraar Innovatiestudies aan de Universiteit Utrecht, is dit de definitie van de deeleconomie. Niets nieuws, maar wel anders door de technologische component, zoals Richard Weurding eerder al aangaf. Frenken voegt daaraan toe dat het delen niet meer per se in familie- of vriendenkring plaatsvindt. *Stranger sharing* is steeds meer in opkomst.

Een praktisch voorbeeld

Stel, iemand heeft een boormachine nodig voor een klus. In de deeleconomie uit de definitie van Frenken zijn er drie onderdelen: (1) tijdelijke toegang, (2) consumenten en (3) goederen. We kunnen vervolgens in vier 'economieën' denken, door steeds één van die drie onderdelen weg te laten. Allereerst de tweedehands economie. Consumenten geven elkaar dan niet tijdelijk toegang, maar verkopen hun product voorgoed. Dat gebeurt bijvoorbeeld op het

welbekende Marktplaats. Als niet de consument maar een bedrijf tijdelijk toegang verleent, krijg je de product-diensteconomie, zoals Bo-rent en Greenwheels. In de derde variant hebben we de op- en afroeeconomie. Dan is het, zoals op Werkspot, niet een product maar een dienst waartoe iemand tijdelijk toegang krijgt. De laatste economie is de deeleconomie, getypeerd door bijvoorbeeld Peerby. Een consument met de vraag om een boormachine heeft dus al vier opties: hij

kan een klusser met boor inhuren, een boormachine tweedehands kopen, huren bij een bedrijf of lenen via een deelplatform. En bij alle vier de opties wordt de aanschaf van een nieuw product vermeden. Dit levert het volgende plaatje op:



Dynamiek en debat

Waarom groeit de deeleconomie eigenlijk zo hard? Een terechte vraag. Volgens Frenken te beantwoorden met het feit dat er gebruik gemaakt wordt van al bestaande capaciteit, ofwel *idle capacity*. Platformen hoeven zelf niet te investeren in goederen; ze zorgen er enkel voor dat onbenutte capaciteit die er al was, beter wordt benut.

De deeleconomie is een vorm van duurzame consumptie. Doordat spullen vaker gebruikt worden en dus efficiënter worden benut, zou het totale energie- en materiaalgebruik moeten dalen. Daarbij heeft de deeleconomie ook sociaal nut: vreemden komen via platformen met elkaar in contact. Een gevalletje People-Planet-Profit, zoals Frenken schetst.

Is dit in de praktijk echt het geval? Op het gebied van profit zijn er inderdaad positieve effecten, maar in feite is het wel scheef verdeeld. Het (milieu)effect op de planeet is positief, maar toch kleiner dan gehoopt. De positieve milieueffecten komen eerder uit de product-diensteconomie voort dan uit de deeleconomie. Wat de voordelen



voor mensen zijn, is nog onduidelijk. Dit is zelfs mogelijk negatief.

Goede regulering gevraagd

Een organisatie zoals Peerby faciliteert een platform. Een heleboel van de producten en diensten werden al aangeboden, maar komen door bemiddeling van de platformen onder de aandacht. Wat de toekomst nodig heeft? Goede regulering om vat te krijgen (en

te houden) op de snel ontwikkelende initiatieven die nu overal ontstaan.

Meer weten? Lees dan ook het artikel van Frenken, Meelen, Arets en Van de Glind (<http://www.mejudice.nl/artikelen/detail/wat-is-nu-eigenlijk-deeleconomie>) of volg Koen Frenken op Twitter (@kfrenken).

Robin Clements, commercieel directeur Retail bij Centraal Beheer

“Vertrouwd delen mogelijk maken”

Centraal Beheer heeft de eerste stappen gezet in een samenwerking met platformen die de deeleconomie faciliteren. Tijdens de Peer2Peer-bijeenkomst deelde Robin Clements, commercieel directeur Retail bij Centraal Beheer, zijn ervaringen. “Er valt nog een hoop te leren.”



“Delen is het nieuwe hebben.” Met die uitspraak zette Robin Clements aan het begin van zijn presentatie meteen de toon. Het succes van de deeleconomie en de flinke groei van startups die hier een rol in spelen, is bij Centraal Beheer niet onopgemerkt gebleven. “Eigenaarschap gaat steeds meer van persoon naar collectief. En dat willen wij graag faciliteren. Het delen van risico zit in ons ontstaan en DNA.”

Gebrek aan vertrouwen

Volgens Clements bestaat er bij het delen van goederen een gebrek aan vertrouwen tussen uitlener en lener. “Hier kunnen wij als verzekeraar een oplossing voor bieden door zelf te delen, consumenten te informeren en vertrouwd delen mogelijk te maken.” Zo is Centraal Beheer samenwerkingen aangegaan met diverse platformen, waaronder Peerby en SnappCar.

Peerby

Peerby is een online platform waarop consumenten (gratis) spullen kunnen lenen van anderen uit de buurt. Drie maanden lang hadden gebruikers ook de mogelijkheid om een microverzekering van Centraal Beheer af te sluiten bij het lenen van spullen. Ondanks dat er op voorhand veel gebruikers enthousiast waren over zo'n oplossing, viel de conversie echter tegen. "We denken dat gebruikers niet de moeite willen nemen om een verzekering af te sluiten. De actie heeft wel veel positieve PR opgeleverd." Centraal Beheer kijkt nu naar een oplossing waarbij Peerby zelf de verzekering afneemt.

SnappCar

Naast Peerby werkt Centraal Beheer al drie jaar samen met SnappCar, een platform waarop consumenten hun auto kunnen verhuren. Centraal Beheer biedt huurders een autoverzekering aan. Het

aantal schadeclaims ligt gemiddeld nog hoger dan het aantal claims bij de reguliere autoverzekering. "meer dan één procent van de ritten heeft schade, waarbij het voornamelijk om parkeerschade gaat. Wel hebben we het vermoeden dat sommige claims zijn gedaan om de eigen reguliere verzekering te ontlopen." In maart eindigt de samenwerking door de internationale groeiambities van SnappCar. Volgens Clements een belangrijke les: "Dit soort platformen denken internationaal en willen daarom graag samenwerken met partners met internationale netwerken."

Veel geleerd

De ontwikkeling van de deeleconomie roept ook nieuwe vragen op. "De grens tussen particulieren en ondernemers wordt vager. Wanneer spreken we nog van een polis voor particulieren en wanneer voor bedrijven?" Daarnaast zegt Clements ook veel geleerd te hebben van

het samenwerken met startups. "Startups bestaan vaak uit jonge personen die snel willen schakelen en vinden dat falen mag. Het is dus belangrijk dat je als verzekeraar voor de samenwerking medewerkers inzet die ook snelheid willen maken." Tenslotte waarschuwt Clements voor het al te fors vooraf investeren in samenwerkingen met dit soort platformen. "We weten nog niet of de ontwikkeling van de platformen lineair of exponentieel is of dat we al op het hoogtepunt zitten." Toch blikt Clements terug op een nuttige periode: "De omvang van verzekeringen in de deeleconomie is nog niet erg groot, maar het heeft veel positieve PR opgeleverd. We hebben voor de maatschappij nuttige startups kunnen helpen en we hebben ontzettend veel geleerd. We zien als Centraal Beheer de omslag van bezit naar gebruik en dat willen we faciliteren. Daarom blijven we pionieren in de Peer2Peer-markt."

Christopher Brewster, senior scientist bij TNO

Blockchains en verzekeren: mogelijkheden en uitdagingen

Twee begrippen waar je niet omheen kunt: de *blockchain* en de *bitcoin*. Christopher Brewster start met een korte uitleg om helder op het netvlies te krijgen waar we het ook alweer over hebben: de bitcoin is ontwikkeld als een 'cryptocurrency'. Een technologisch alternatief op munteenheden als de euro, de dollar en de pond. Dat, en het feit dat er maar een maximum aantal bitcoins kan worden gegenereerd, zou inflatie moeten beperken. Alle transacties die met bitcoins gebeuren, worden vastgelegd in een decentraal grootboek: de blockchain.



Blockchain is de onderliggende technologie voor de bitcoin, maar heeft echter meerdere toepassingsmogelijkheden. Zo fungeert het onder andere als database. Maar niet zomaar een database. Een paar belangrijke karakteristieken zijn dat er niets verwijderd kan worden, dat transactiekosten op bepaalde gebieden erg laag zijn, dat transacties transparant en makkelijk te volgen zijn en dat het heel veilig is (door het gebruik van cryptografie).

Blockchain en verzekeren

Doordat er niets verwijderd kan worden, zou de blockchain gebruikt kunnen worden als middel om specifieke vormen van verzekeringsfraude te reduceren. Zo kun je kostbare bezittingen vastleggen, zodat er geen frauduleuze claims op gemaakt kunnen worden. Dit kun je ook toepassen op auto-ongelukken. Verder dragen blockchains bij aan het

ontwikkelen van nieuwe producten en diensten die aansluiten op de behoefte van de gebruiker. Dan heb je ook nog de *smart contracts*, die nu ook te gebruiken zijn binnen de blockchain. Een smart contract is een nieuwe vorm van transactieverwerking, die autonoom de transactie automatisch kan afwickelen, zodra aan alle voorwaarden van het contract is voldaan. Dat proces duurt met een smart contract geen dagen of zelfs uren, maar gebeurt zo goed als direct. Processen binnen financiële instellingen kunnen daardoor geoptimaliseerd worden. Handmatige taken worden steeds meer geautomatiseerd. Een belangrijke ontwikkeling is dat gebruikers zo'n smart contract zelfstandig kunnen ontwikkelen.

Deze smart contracts zijn direct ook de belangrijkste uitdaging voor de verwerking van claims, maar blijven afhanke-



lijk van een 'orakel' of andere vorm van verificatie (*digital to physical interface*). Een fictief voorbeeld: een verzekering voor gewassen die Afrikaanse boeren kunnen afsluiten - voor weinig geld - door middel van zo'n smart contract. Hoe controleer je dit? Ons 'orakel' hoeft in principe niet op het vliegtuig naar het Afrikaanse platteland te stappen, maar kan via een satelliet de gewassen bekijken en op die manier toestemming geven voor het uitkeren van schade. Voor ongelukken met de auto, brand of zelfs de dood is het uiteraard niet zo gemakkelijk...

Zorg dat je 'ahead of the game' bent

Een terechte vraag van dagvoorzitter Richard Weurding: "Er wordt veel gediscussieerd over het toekomstperspectief van verzekeraars. Als de dreiging van disruptie toch in de lucht hangt... heeft het dan wel zin om je hierin te verdiepen?". "Zeker", is het antwoord van Brewster. Verzekeraars bezitten veel kennis. En die kennis gaat niet zomaar weg en blijft hard nodig. We hebben namelijk te maken met veel gecompliceerd spul. En hoewel smart contracts veel kansen bieden, hebben we in het echte leven te maken met een "*messy world that changes*". De kennis die verzekeraars hebben, moet in feite ingebed worden in een ecosysteem. Brewster geeft de verzekeraars in de zaal mee dat het verstandig is om *ahead of the game* te zijn. "Degenen die vooraan staan, krijgen vaak veel mensen mee."

De markt op!

Na de presentaties van de drie inleiders, kreeg een zestal startup de mogelijkheid zich te presenteren op 'de markt'. Zij kregen daar de kans om met de aanwezige verzekeraars te spreken over hun knelpunten op het gebied van verzekeren. En daar wellicht direct oplossingen voor te zoeken. De startup:

- **Camptoo** (Martijn Peeters) is een startup die zich richt op het delen van campers en caravans. Het bedrijf verzorgt verificaties, contracten en hulp bij schade.
- **Tippiq** (Bob Kronenburg en Xander Smit) faciliteert in feite alle platformen en dient daardoor als een soort blockchain.
- **Mobypark** (Manuel Cayre en Jasper Broekhuis) is een startup die zich richt op het delen van parkeerplaatsen. Dit kunnen privéplaatsen zijn, maar ook parkeerplaatsen bij hotels of luchthavens.
- **OneUp** (Joris Bontje en Mark Dijkman) helpt grote organisaties nieuw leven in te blazen. Hoe moeten zij bijvoorbeeld met nieuwe technologieën, blockchain en de *Internet of Things* omgaan?
- **NoordBrood** (Henriëtte Visser) is een organisatie die zich erop richt zzp'ers te ondersteunen bij ziekte en arbeidsongeschiktheid. Hoe zet je, je bedrijf voort als je hiermee te maken krijgt? Een oud principe in een nieuw jasje gegoten.
- **De Deelkelder** (Michiel van Wickeren) kan omschreven worden als een speel-o-theek voor volwassenen. "In feite een Buurthuis 3.0", met hubs in wijken en steden.

Bekijk het videoverslag!



Bekijk het videoverslag op www.verzekeraars.nl!

Samenstelling en productie: afdeling Communicatie

Voor meer informatie over de inhoud van deze InfoPlus:

Ton de Bruin, telefoon: 070-3338688, e-mail: t.de.bruin@verzekeraars.nl