



Het Bonus/malus-systeem nader bekeken: diefstal of rechtvaardigheid?

Bijna alle auto-eigenaren in Nederland hebben een of andere polis met een bonus/malus-systeem; korting voor de zekere rijder en opslag voor de “brokkenpiloot”. Het klinkt redelijk, maar is dit ook zo? In dit position paper kijken we naar de voors en tegens en proberen we grip te krijgen op de winstmotieven van de autoverzekeraar.

Als er één ding duidelijk is bij verzekeraars dan is het wel de winstgedachte. De verzekeraar (met uitzondering van een enkele Onderlinge Waarborgmaatschappij) bestaat voor de te maken winst. Voor elk weggegeven voordeel pakt ze elders dit voordeel weer terug. Doet ze dit niet, dan ondermijnt ze haar reden van bestaan en gaat ze ten onder.

De autoverzekering is voor een verzekeraar echter een vloek en een zegen. Wat cijfers¹: Jaarlijks worden ongeveer 6,7 miljoen polissen afgesloten met een gemiddelde premie van € 382,-. Tussen de 18% en 25% van deze afgesloten autoverzekeringen loopt jaarlijks een schade² op van Ongeveer € 3.382,-. Ga dit vermenigvuldigen en delen en je komt tot de conclusie dat dit (kort door de bocht) géén winstgevende business kan zijn. Gelukkig maar dat hier tegenover de beleggings-opbrengsten van deze premies staan. Grosso modo is een verzekeraar “tevreden” met een combined ratio (schadelast plus kosten) van 90% tot 95%. Blijven ze op dit niveau, dan zal er niet heel veel gebeuren; stijgt dit percentage, dan worden er maatregelen genomen.

Deze maatregelen kunnen op diverse vlakken worden ingezet. Preventie is een voor de handliggende maatregel; als je ervoor kunt zorgen dat de schadelast daalt, hoeft de premie niet omhoog. We denken hier vooral aan diefstalbeveiligingseisen. Maar preventie kan ook breder worden uitgelegd, namelijk door het toepassen van selectie. Iedere verzekeraar streeft logischerwijs naar een statistisch betrouwbare portefeuille. Deze betrouwbaarheid wordt in negatieve zin beïnvloed als er méér mensen in haar portefeuille komen met een hogere schadelast. Dit kan bijvoorbeeld worden veroorzaakt door een toenemend aantal van (onervaren)jeugdige rijders, die worden aangetrokken door “stunt”premies of slimme marketingcampagnes. De selectiemaatregel kan dan zijn, een apart (hoger geprijsd)product voor jeugdige rijders of het toepassen van een (extra) eigen risico bij een schadegeval. Tot slot is er ook de ultieme premiemaatregel, de verhoging van de premie. Zo’n verhoging is commercieel gezien een impopulaire maatregel. Hoe redelijk de maatregel in de ogen van de verzekeraar ook is; de klant zal altijd teleurgesteld zijn en teleurgestelde klanten lopen weg. Vandaar dat productontwikkelaars altijd op zoek zijn naar slimmere middelen, door bijvoorbeeld de korting te verminderen of door het toepassen van premiedifferentiatie bij automerk en zelfs type. Want ga maar na; welk beeld ontstaat bij u als u zich de bestuurder van een Chevrolet Camaro of een bestuurder van een Skoda

¹ Verzekerd van cijfers 2014; Verbond van Verzekeraars

² WA- en Cascoschade bij elkaar geteld

Octavia moet inbeelden. Maar ook het verschil tussen een bestuurder van een Volkswagen Golf C of een Golf GTI.

De premiedifferentiatie als selectiemaatregel is aanleiding geweest tot de invoering van het Bonus/Malus-systeem. De gedachte erachter was simpel: beloon de klant zonder schade en straf de klant met schade en doe dat op een simpele manier, zodat iedereen het begrijpt. Op deze manier dragen beide klanten evenredig bij aan het resultaat van de autoportefeuille van de verzekeraar. Iedereen blij en gelukkig. Dit klinkt logisch en als iedereen het hiermee eens zou zijn, zouden er geen problemen te verwachten zijn. De praktijk leert ons echter anders, want hoe werkt dat systeem precies?

Met ieder jaar dat de klant schadevrij rijdt, klimt hij een trede hoger op een premiekortingsladder. Hogere korting betekent lagere premie. Maakt hij een schade, dan kukelt hij een aantal treden naar beneden. In de voorgaande zin zitten al de eerste drie discussiepunten:

Schade: Voor de verzekeraar doet de hoogte van de schade er niet toe. Of je nu een krasje op de auto van je voorganger drukt, of de auto Total loss rijdt; in beide gevallen val je evenveel treden terug. Wij zijn echter geneigd te veronderstellen dat het een minder ernstig is dan het ander en dat de tegenvaller voor de verzekeraar dan ook verschillend zou moeten worden gewogen. Voor de verzekeraar zou dit echter een complex schadewaarderingssysteem betekenen en dat strookt niet met het uitgangspunt van simpelheid. Er is nog een ander punt; met een schade bedoelt de verzekeraar een niet verhaalbare schade. Er doen zich in de praktijk schadegevallen door die niet éénduidig zijn. Bijvoorbeeld omdat beide partijen schuld hebben, of omdat op de automobilist een veel zwaardere verantwoordelijkheid rust dan op bijvoorbeeld een fietser of een voetganger. Zo kan het dus voorkomen dat u moet uitwijken voor een (in uw ogen) plotseling overstekend kind, waardoor u een tegenligger raakt. Een dergelijke schade kan meestal niet op de ouders van het kind worden verhaald en u bent de klos; u valt terug op de bonus/malusladder. Niet eerlijk, denkt u. Maar de verzekeraar redeneert: betaald is betaald, dus terugval.

Aantal treden: Als de klant een heel jaar schadevrij rijdt klimt hij één trede omhoog, maar veroorzaakt hij een schade, dan kukelt hij een aantal treden (tussen de 4 en de 6 treden)omlaag. Dat is niet eerlijk?! Dat klopt uit het oogpunt van aantallen treden, maar kijkende naar het effect in euro's, dan kunnen we de motieven van de verzekeraar beter begrijpen. In de tweede alinea lezen we al dat de gemiddelde schadelast bijna een factor 10 van de ontvangen jaarpremie bedraagt. Om dit verlies over het gemiddelde goed te maken, zal de verzekeraar flink meer premie moeten vragen en dat lukt niet met één trede lager op de ladder.

Tot nu toe keken we naar hoe de klant de ladder afgaat. Zoomen we nu eens in op hoe de klant de ladder opklimt. De meeste bonus/malusladders hebben tot en met trede 5/6 een jaarlijkse kortingstoename van 10%. Tussen trede 5/6 en trede 10/11 een kortingstoename van 5% en tussen trede 10/11 en trede 13/14 kortingstoename van 2,5%. In algemene zin kunnen we stellen dat hoe langer (meer treden) een ladder is en hoe kleiner de kortingstapjes zijn, hoe kleiner het effect bij schadeterugval zal zijn. Helaas wordt hiernaar door de gemiddelde consument niet gekeken. Die kijken immers alleen naar het kortingspercentage en zijn dus gebaad bij een korte bonus/malusladder met grote kortingsstappen. Als we ons dan bedenken dat iedere klant gemiddeld één keer in de vijf jaar een schade heeft, en als we weten dat de terugval na een schade gemiddeld 5 treden is, dan kun je voorzichtig concluderen dat dit scenario alleen maar tot teleurstelling zal leiden.

Om te weten op welke trede een nieuwe klant bij een verzekeraar van start gaat, kijkt de verzekeraar naar het aantal jaren dat de klant daarvoor schadevrij heeft gereden. Deze jaren gelden als extra treden. Dit klinkt simpel, maar is het niet. De reguliere klant redeneert namelijk als volgt: als ik in vijf verzekeringsjaren één keer een schade heb gehad, heb ik vier schadevrije jaren. Maar helaas: zo werkt het niet. Het aantal schadevrije jaren wordt bepaald door het aantal treden dat zit tussen de laatst behaalde trede en de treden verkregen uit commerciële korting. Hieronder zien we hoe dat werkt.

Commerciële korting: kent verschillende vormen. Er is de zogenaamde opstapkorting. Bij de meeste personenautoverzekeraars begint de polishouder niet onderaan de ladder, maar op trede 5. Dit resulteert al

direct in een korting van meestal 30%. U heeft dit niet verdiend; u krijgt het gewoon. Sommige verzekeraars gaven vrouwelijke bestuurders twee extra treden korting, omdat men destijds vond dat vrouwen statistisch minder bij schade betrokken waren. Deze korting wordt tegenwoordig niet meer toegepast. Naast de opstartkorting kunnen andere motieven bedacht worden om extra kortingstreden te geven. Als men bij één verzekeraar twee auto's heeft verzekerd, krijgt de tweede auto vaak dezelfde korting als de eerste, in de vorm van extra treden. Men noemt dit tweede gezinsautokorting.

Schadevrije jaren: zoals eerder vermeld; het aantal schadevrije jaren wordt bepaald door het aantal treden dat zit tussen de laatst behaalde trede en de treden verkregen uit commerciële korting.

Een voorbeeld: stel de klant heeft 8 schadevrije jaren en opstaptrede 5. De klant start de bonus/malusladder dan op trede 13. Valt de klant na een schade dan 5 treden terug naar trede 8, dan houdt de klant (8-5) 3 schadevrije jaren over. Eén schade kost de klant in dit geval dus 5 schadevrije jaren (en niet één).

Ander voorbeeld: stel de klant heeft 4 schadevrije jaren en opstaptrede 5. De klant start de bonus/malusladder dan op trede 9. Valt de klant na een schade dan 5 treden terug naar trede 4, dan houdt de klant (4-5) -1 schadevrije jaren over. Wederom een terugval dus van 5 schadevrije jaren (en niet één).

Laatste voorbeeld: stel de klant heeft 4 schadevrije jaren en opstaptrede 5, ofwel aanvangstrede 9 op de eerste gezinsauto. Voor de tweede gezinsauto geldt nu 4 extra treden in verband met tweede gezinsautoregeling en opstaptrede 5, ofwel eveneens aanvangstrede 9. Valt de klant na een schade met de tweede gezinsauto dan 5 treden terug naar trede 4, dan houdt de klant (4-9) -5 schadevrije jaren over.

Wederom een terugval dus van 5 schadevrije jaren (en niet één).

Maakt u meerdere keren in één verzekeringsjaar schade, dan wordt het helemaal vervelend en kan het zelfs leiden tot verlies van alle schadevrije jaren, ongeacht het aantal waar u mee begon.

Een voorbeeld van een Bonus/malusladder:

percentage korting (resp. toeslag)	bonus-/malus-trede:	zonder schade naar trede:	met 1 schade naar trede:	met 2 schaden naar trede:	met 3 of meer schaden naar trede:
75	20	20	14	8	1
75	19	20	14	8	1
75	18	19	13	7	1
75	17	18	12	7	1
75	16	17	11	6	1
75	15	16	10	6	1
75	14	15	9	5	1
67,5	13	14	8	4	1
65	12	13	7	3	1
62,5	11	12	6	2	1
60	10	11	6	2	1
55	9	10	5	1	1
50	8	9	4	1	1
45	7	8	3	1	1
40	6	7	2	1	1
30	5	6	1	1	1
20	4	5	1	1	1
10	3	4	1	1	1
0	2	3	1	1	1
25 (toeslag)	1	2	1	1	1

Schadevrije jaren zijn, evenals de commerciële korting, een tikkende tijdbom die ontploft op het moment dat de klant besluit om weg te gaan. Want als u weggaat is de “kortingsliefde” van de verzekeraar over. In het laatste voorbeeld bestond uw korting tenminste nog uit pakweg 20%, maar bij een nieuwe verzekeraar hoeft u met -5 schadevrij jaren niet te rekenen op een warm onthaal. Met andere woorden, uw schadevrije jaren worden te voet opgebouwd, maar bij schade gaan ze te paard en dat is een bron van ergernis bij de meeste klanten.

Sinds 2014 moeten verzekeraars elk jaar op hun polisbladen aangeven hoeveel schadevrije jaren de klant op dat moment heeft opgebouwd. Nu wordt wel ieder jaar de relatie weergegeven tussen de trede op de bonus/malusladder en het recht op schadevrije jaren, maar veel, zo niet de meeste klanten zullen zich onvoldoende realiseren wat de gevolgen zijn. Een volgende maatregel wordt van kracht vanaf 2016. Vanaf dan moeten alle (nieuwe) autoverzekeringen wat betreft de bepaling van het aantal schadevrije jaren, rekenen met een vaste terugval van vijf jaren bij een schade. Het maakt dan geen verschil meer of er meerdere schades in één verzekeringsjaar vallen, wat nu nog wel het geval is. Elke schade telt dan voor het verlies van vijf schadevrije jaren. Zie onderstaande tabel.



Bedrijfsregeling 11: Roy-data

Aantal zuivere schadevrije jaren	Aantal zuivere schadevrije jaren in het volgende verzekeringsjaar				
	zonder schade	met 1 schade die leidt tot terugval in zuivere schadevrije jaren	met 2 schaden die leiden tot terugval in zuivere schadevrije jaren	met 3 schaden die leiden tot terugval in zuivere schadevrije jaren	met 4 of meer schaden die leiden tot terugval in zuivere schadevrije jaren
>=16	+1*	10	5	0	-5
15	16	10	5	0	-5
14	15	9	4	-1	-5
13	14	8	3	-2	-5
12	13	7	2	-3	-5
11	12	6	1	-4	-5
10	11	5	0	-5	-5
9	10	4	-1	-5	-5
8	9	3	-2	-5	-5
7	8	2	-3	-5	-5
6	7	1	-4	-5	-5
5	6	0	-5	-5	-5
4	5	-1	-5	-5	-5
3	4	-2	-5	-5	-5
2	3	-3	-5	-5	-5
1	2	-4	-5	-5	-5
0	1	-5	-5	-5	-5
-1	0	-5	-5	-5	-5
-2	-1	-5	-5	-5	-5
-3	-2	-5	-5	-5	-5
-4	-3	-5	-5	-5	-5
-5	-4	-5	-5	-5	-5

* = het aantal zuivere schadevrije jaren wordt met 1 verhoogd.

Het maximum aantal te bereiken zuivere schadevrije jaren is 99.

De door het Actuariel Genootschap gehanteerde objectieve actuariële berekeningen en de daaruit voortvloeiende vaste terugvaltabel hebben uitgewezen dat meer dan 15 schadevrije jaren geen invloed meer hebben op het (actuariële) risico voor de verzekeraar en de beoordeling daarvan. Dit heeft als gevolg dat ongeacht het aantal zuivere schadevrije jaren boven de 15 de terugval bij een schade altijd naar 10 zal zijn.

Elke verzekeraar moet deze tabel gebruiken voor nieuwe verzekeringen. Er wordt nu gesproken over zuivere schadevrije jaren. Dat scheidt in ieder geval enige mate van duidelijkheid. Maar wie de voetnoot goed leest, ziet dat nog steeds de term misleidend is, want wie méér dan vijftien schadevrije jaren heeft opgebouwd, valt méér dan vijf schadevrije jaren terug en dat is een ongelijke behandeling voor een groep die dat juist niet heeft verdiend. Ergo, de ontevredenheid zal aanblijven.

De verzekeraars mogen vanaf 2016 nog wel steeds hun eigen Bonus/malusladder hanteren en hiermee kunnen de goeden zich onderscheiden van de slechten. Goed is in onze ogen een ladder die recht doet aan de schadevrije rijder. Een die niet stopt bij trede 14 of trede 20, maar die doortelt en een die gelijkmatig is opgebouwd. Hierdoor zullen de procentuele gevolgen van een schade ook minder impact hebben op de netto premie. Een voorbeeld hiervan is onderstaande ladder:

De no-claimladder

Huidige no-claim trede	%	No-claimtrede in het volgende verzekeringsjaar				
		Aantal schaden				
		0	1	2	3	4 of meer
31	75,0%	31	26	20	14	8
30	75,0%	31	25	19	13	7
29	75,0%	30	24	18	12	6
28	75,0%	29	23	17	11	5
27	75,0%	28	22	16	10	4
26	75,0%	27	21	15	9	3
25	74,5%	26	20	14	8	2
24	74,0%	25	19	13	7	1
23	73,5%	24	18	12	6	1
22	73,0%	23	17	11	5	1
21	72,0%	22	16	10	4	1
20	71,0%	21	15	9	3	1
19	70,0%	20	14	8	2	1
18	69,0%	19	13	7	1	1
17	68,0%	18	12	6	1	1
16	67,0%	17	11	5	1	1
15	66,0%	16	10	4	1	1
14	65,0%	15	9	3	1	1
13	64,0%	14	8	2	1	1
12	63,0%	13	7	1	1	1
11	61,5%	12	6	1	1	1
10	60,0%	11	5	1	1	1
9	58,5%	10	4	1	1	1
8	57,0%	9	3	1	1	1
7	55,5%	8	2	1	1	1
6	54,0%	7	1	1	1	1
5	50,0%	6	1	1	1	1
4	41,0%	5	1	1	1	1
3	33,0%	4	1	1	1	1
2	25,0%	3	1	1	1	1
1	0%	2	1	1	1	1

Een goede verzekeraar kan zich ook onderscheiden met de schadevoorvallen die niet aan de klant worden doorberekend, zoals bijvoorbeeld een schade die als gevolg van een wettelijke maatregel maar voor maximaal 50% kan worden verhaald op de tegenpartij of een schade die niet door schuld van de klant is ontstaan. Maar hoe nobel de motieven van de verzekeraar ook moge zijn, uiteindelijk draait het om de winst en als het product niet bijdraagt aan de winst van verzekeraar, dan wordt het afgevoerd. Een mooi voorbeeld hiervan is de zogenaamde Royaal Polis Beschermd Premie van Klaverblad. Een polis zonder Bonus/malus-systeem, met een vaste korting die ook bij schade gehandhaafd bleef. Voor mensen met weinig schadevrije jaren een uitkomst. Maar de schadelast heeft de verzekeraar uiteindelijk doen besluiten te stoppen met het product en weer over te gaan op het Bonus/malus-systeem. Een ander voorbeeld is de No-claimbeschermer. Dit is als een bijproduct te sluiten bij enkele verzekeraars tegen een geringe premieopslag. De gedachte achter dit product is wederom simpel; de No-claimbeschermer zorgt ervoor dat bij een schade de terugval op de Bonus/malusladder niet plaatsvindt. Overigens wordt op de achtergrond wel het aantal schadevrije jaren naar beneden toe aangepast. Pas bij de tweede schade in één verzekeringsjaar valt de klant terug op de Bonus/malusladder. Handig voor mensen onderaan de Bonus/malusladder, maar uiteindelijk onbetaalbaar voor de meeste verzekeraars, waardoor het product weer op de achtergrond is geraakt.

Inmiddels is de Bonus/malusladder niet meer weg te denken uit de wereld van autoverzekeringen. Verzekeraars zijn er helemaal op ingesteld en zien in dit systeem de beste oplossing voor het pareren van hun schadelast naar een gemiddeld niveau. Dit systeem zal niet snel meer vervangen worden door een systeem met een vaste premie, omdat men weet dat hierdoor de zekere rijder teveel premie gaat betalen en de “brokkenpiloot” te weinig, waardoor de samenstelling van de portefeuille uit evenwicht zal raken en uiteindelijk zal leiden tot ongewenste resultaten.

De actuarissen die bij verzekeraars verantwoordelijk zijn voor de toegepaste rekenmodellen komen uiteindelijk allemaal op hetzelfde uit. Verzekeraars onderling wijken qua schadelast niet heel erg van elkaar af en dus zal de te ontvangen premie ook ongeveer gelijk moeten zijn. Wat overblijft zijn prijsstunts waarbij de verzekeraar willens en wetens verlies inkoop met de overtuiging dat een substantieel deel van de klanten zal blijven ondanks de onvermijdelijke premieverhoging na verloop van tijd. We zagen in dit verband verzekeraars als AllSecur en Ditzo opkomen en ook weer weggaan en inmiddels zijn daarvoor weer anderen in de plaats gekomen. Het leidt geen twijfel dat premiekortingen uiteindelijk uit de lengte of uit de breedte moeten komen. De gemiddelde consument zal echter niet gemakkelijk de voors en tegens van verschillende aanbieders kunnen afwegen. Dit is nog steeds vakwerk en het werkterrein van de financieel adviseur.

MK Financieel Advies Centrum, oktober 2014