

Interview

AON

Al Pijnacker: "Het is onze plicht te sensibiliseren voor mogelijke gevaren"

De dag dat de zelfrijdende auto in het straatbeeld verschijnt, komt almaar dichterbij. In een witboek over deze en andere technologische innovaties in voertuigen concludeert Aon Nederland dat nog heel wat werk op de plank ligt. Niet het minst op verzekeringsvlak. Volgens Al Pijnacker, Director Consumer Relations van Aon België, geldt dat evenzeer voor ons land.

Naast passieve veiligheidssystemen zoals de veiligheidsgordel en de airbag, zijn nieuwe wagens steeds meer uitgerust met actieve rijhulpsystemen. Sommige zijn intussen wettelijk verplicht, zoals ABS, ESP, ASR – drie merknamen, voor een goed begrip. Andere zijn optioneel: adaptive cruise control, lane keeping assist, park assist, automatic emergency braking en dies meer. "Op zich zijn die zogeheten comfortpakketten een goede zaak, want ze dragen bij tot een veiliger verkeer", stelt Al Pijnacker bij het begin van ons gesprek. "Maar wie is aansprakelijk als ze niet naar behoren werken, met een ongeval als gevolg? En hoe

gaan we om met diezelfde problematiek, als de zelfrijdende auto op de markt komt?"

In feite zeg je dat de verzekeringssector nog niet ingesteld is op die technologische snuffjes, en al helemaal niet op de zelfrijdende auto?

Al Pijnacker: "Er zijn veel meer partijen in het verhaal betrokken: de overheid, de autoconstructeurs, de autodealers, de softwareleveranciers, de verhuur- en leasingbedrijven, de tweedehandsmarkt, enzovoort. Plus, niet te vergeten, de consumenten. We zitten in een overgangperiode waarvan nog niet geweten is waar ze uiteindelijk zal toe leiden.

Ligt de bal in het kamp van de overheid?

Al Pijnacker: "Op dit ogenblik is het niet toegestaan dat de bestuurder geen controle meer heeft over zijn wagen. Bijgevolg moet de huidige regelgeving aangepast worden, zowel in België als op Europees niveau. Het lijkt me evident de verzekeraars daarin te betrekken, doordat ze als geen ander de risico's kennen die het verkeer inhoudt. Ook de autoconstructeurs kunnen trouwens lessen trekken uit die schat aan ervaring. Verder is een ondubbelzinnig antwoord nodig op de vraag wie aansprakelijk is als er wat misgaat – dat beperkt zich overigens niet alleen tot ongevallen.

“Aon België roept verzekeraars op om mee te evolueren met de ontwikkeling van de zelfrijdende auto”



Al Pijnacker, Director Consumer Relations Aon België

Ik geef een voorbeeld. Je kunt stellen dat de actuele wetgeving en de huidige verzekeringswaarborgen nog voldoen voor de rijhulpsystemen, omdat de chauffeur nog altijd het stuur van zijn voertuig in handen heeft – en daardoor aansprakelijk is als hij een ongeval veroorzaakt. Maar is dat wel terecht? Stel dat een systeem het plots laten afweten. Dat de bestuurder een verkeerde beslissing neemt op basis van de informatie die hij van zo'n systeem krijgt. Of dat hij aangereiden wordt doordat zijn wagen uit eigen beweging bruske remt voor deze of gene hindernis. Wat staat ons dan te wachten met de zelfrijdende wagen, waarbij iemand niet langer bestuurder maar passagier van zijn voertuig is?"

Ook stelt zich voor de overheid een enorme uitdaging op het vlak van de infrastructuur die nodig is voor zelfrijdende auto's: wat als de optisch herkenbare wegsignalisatie op een bepaald punt ophoudt, wat als de verkeerslichten gehackt worden, bijvoorbeeld? Ze propageert volop de aankoop van hybride of volledig elektrische wagens door vervuulende motoren zwaarder te belasten. Maar de actieradius van die wagens is vandaag nog vrij beperkt, en ze zijn nog te duur om echt aan te slaan bij het grote publiek. Bovendien verliest de overheid er een belangrijke bron van inkomsten door: de brandstofkosten. Waarbij zich de vraag stelt hoe ze dit zal compenseren. Door extra gemeentebelastin-



gen? Dat zou dan weer niet eerlijk zijn tegenover wie zich zo'n wagen niet kan veroorloven."

Wat zijn de implicaties voor de verzekeraars?

Al Pijnacker: "9 op de 10 ongevallen zijn nog altijd het gevolg van een menselijke fout. Niemand twijfelt eraan dat de technologische innovaties die verhouding in positieve zin zullen beïnvloeden. Volgens een onafhankelijke studie zouden zelfrijdende auto's het aantal ongevallen zelfs met 81% verminderen. Bijgevolg zullen de premies dalen, waardoor de appetijt van een aantal verzekeraars in deze tak zal afnemen. Maar een polis voor zelfrijdende auto's is er nog niet. Dat is niet verwonderlijk: verzekeraars gaan traditiegetrouw voort op statistieken om de verleende waarborgen en de premie te bepalen. Bij gebrek aan historische gegevens nemen de meesten dan ook een afwachtende houding aan. Al kennen twee belangrijke marktspelers vandaag wel al een premiekorting toe voor wagens die met twee of meer rijhulpsystemen uitgerust zijn."

Wie niet de financiële slagkracht heeft om zich dergelijke wagen aan te schaffen maar wel verantwoord rijdt, wordt dus bestraft?

Al Pijnacker: "Ik vrees van wel. Althans ten dele. Want je bent niet per se een slechte chauffeur, als je met een wagen

zonder nieuwe technologie rijdt. Wie geen ongevallen in fout veroorzaakt, zal altijd een voordeligere premie blijven behouden. Er stelt zich overigens nog een probleem. Een gps is al bij al interessanter dan met een plattegrond op je schoot je weg te zoeken; daarmee is iedereen het ongetwijfeld eens. Evengoed

is het parkeersysteem een welgekomen hulp voor menig chauffeur. Maar het gevaar is reëel dat we zodanig afhankelijk worden van de nieuwe technologie, dat we niet meer weten hoe te reageren als we om een of andere reden plots toch zelf, manueel, moeten ingrijpen. Dit impliceert dat de autodealers en de verhuur- en leasingbedrijven zich zullen moeten voorbereiden op bestuurders opleiden. Hun zorgplicht en bijgevolg ook hun verantwoordelijkheid zullen totaál andere proporties aannemen dan vandaag, wat extra perspectieven opent voor de verzekeraars. Maar zelfs als in een opleiding voorzien wordt, en ongeacht het forse financiële plaatje dat aan een zelfrijdende auto vasthangt, verwacht ik niet dat we zomaar bereid zullen zijn als passagier in onze wagen

plaats te nemen. De technologie is nog te jong, ze staat nog niet helemaal op punt, er zullen zich vast nog kinderziekten voordoen. Stel dat je op wintersportvakantie gaat en in de bergen rijdt en dat rechts van je het ravijn gaapt. Wie durft het dan aan om met gerust gemoed de krant te lezen? De meesten onder ons draaien die knop wel al om als ze het vliegtuig nemen. Maar wie eerlijk is, zal toegeven altijd blij te zijn opnieuw de begane grond onder zijn of haar voeten te voelen."

Hoe sta je tegenover de 'pay as you drive'-formules?

Al Pijnacker: "Er bestaat al een variant met de kilometerverzekering. Maar ze slaat niet echt aan. Ik zie daarvoor twee voornaam oorzaken: het premievoordeel is te klein, en je moet je houden aan een contractueel bepaald aantal kilometers dat zelfs een particuliere bestuurder makkelijk overschrijdt. In de USA en de UK zijn de 'pay as you drive'-formules al

“Verzekeraars zullen andere verdienmodellen moeten vinden”

meer ingeburgerd dan in ons land. Het is uiteraard interessant om via een EDR, wat staat voor Event Data Recorder en vergelijkbaar is met de zwarte doos in een vliegtuig, te kunnen nagaan of je klanten een risico in het verkeer betekenen. Van startende bestuurders zou je het rijgedrag kunnen opvolgen met een app, waarbij je een retroactieve no-claimbonus kunt toekennen als ze tijdens het eerste verzekeringsjaar schadevrij gebleven zijn. Maar in beide gevallen stel ik me dan de vraag hoe het met de privacy van de klant zit. Particulieren zullen misschien aanvaarden dat hun rijgeschiedenis tot in de kleinste details nagegaan kan worden, maar bedrijven met leasewagens hebben het daar allicht moeilijker mee. Afgezien daarvan, is een EDR nuttig om na te gaan wat er



fout liep en wat nog kan verbeteren aan de nieuwe technologieën. Bovendien helpt het de bestuurder om een producent aansprakelijk te stellen als deze of gene techniek faalt. Er zijn weliswaar nog geen signalen in die richting van overheidswege, maar misschien wordt zo'n 'zwarte doos' wel verplicht in de BA autopolis."

Tegelijk creëren die technologieën en de zelfrijdende auto in het bijzonder nieuwe risico's. En bijgevolg opportuniteiten voor de verzekeraars, niet?

Al Pijnacker: "In de eerste plaats denk ik dan aan het verzekeren van de software- en cyberrisico's. Ik haalde eerder al de mogelijke problematiek van niet-functionerende systemen aan. Bovendien kunnen ze gehackt worden, net zoals de infrastructuurvoorzieningen waarmee ze in verbinding staan – denk aan een onverlaat die vanop afstand je wagen doet stilvallen terwijl je op de snelweg rijdt, die de verkeerslichten doet tilslaan, die er genoeg in schept de geautomatiseerde wegsignalisatie uit te schakelen, enzovoort. Verder kunnende verzekeraars, zodra de wetgeving voor zelfrijdende auto's er is, hun passagierswaarborgen daaraan aanpassen of een ruimere dekking aanbieden dan wettelijk opgelegd. Ook de rechtsbijstandsverzekering zal aan belang winnen, net zoals de recall-contracten voor alle spelers uit

de automobielsector. Feit is dat de verzekeraars op termijn hoe dan ook andere verdienmodellen zullen moeten vinden, om de dalende premie-inkomsten in de autoverzekering op te vangen."

Welke rol dicht je de makelarij toe in het hele verhaal?

Al Pijnacker: "We moeten van langsom meer gehoord worden. We evolueren van risico's bij deze of gene verzekeraar plaatsen naar consultancy, naar adviesverlener in de ware zin van het woord. Daar moet je als makelaar in groeien. Je

verzekeraar en van Aon. Het is aan ons om de risk managers en de klanten kennis bij te brengen, met seminars en opleidingen, om hen te helpen de beste beslissingen te nemen en de meest gepaste waarborgen te onderschrijven. In dat opzicht is het belangrijk en een prima zaak, dat onze medewerkers in de meest uiteenlopende sectoren ervaring op het terrein opgedaan hebben. Ze onderkennen de risico's die onze klanten vandaag lopen, maar kunnen hen ook met kennis van zaken wijzen op toekomstige evoluties."

Verwacht je dat er makelaars tussenuitgaan door de opkomst van de nieuwe technologieën en de zelfrijdende auto?

Al Pijnacker: "Dat hoeft niet per se. Niets weerhoudt een makelaar ervan zich toe te leggen op een specifieke niche. Anderzijds kunnen we er niet omheen dat het verzekeringslandschap grondig verandert, zoals ook in andere sectoren het geval is. Denk aan de supermarkten of de autodealers. Naarmate de marges verkleinen, ben je verplicht om grotere volumes te draaien. Anders haal je het niet. MiFID legt zo veel regels en verplichtingen op, dat vele kleinere makelaars hun portefeuille verkopen.

“Misschien wordt een 'zwarte doos', een Event Data Recorder, verplicht in de BA autopolis”

moet je organisatie en dagelijkse werking erop afstemmen, in gepaste opleiding voorzien en medewerkers met het passende profiel aanwerven, om het bij die voorbeelden te houden. We merken eveneens dat de rol van risk manager belangrijker wordt bij onze cliënteel, omdat hij almaar meer mee beslist over de strategie van het bedrijf. Maar hij kan de zaken niet alleen aan: hij wordt meer en meer afhankelijk van de input van de

Zelf zien wij die nieuwe regelgeving en de transparantie die met Twin Peaks II beoogd wordt, als een uitgelezen opportuniteit om onze meerwaarde te bewijzen. We werken trouwens meer en meer met een fee-vergoeding. De gestage groei van ons klantenbestand bevestigt dat die handelwijze ten zeerste gewaardeerd wordt."

Jan De Raeymaecker