

Interview

Annemie Bamps over B-cover Building Insurance

"Vier jaar geleden ontwikkelde we een specifiek verzekeringspakket voor appartementsgebouwen. En dat slaat blijkbaar aan."

"Via syndici her en der vernamen we de nood aan een totaaloplossing voor alle risico's op het vlak van mede-eigendom", steekt B-covers commercieel verantwoordelijke Annemie Bamps van wal. "Je had destijds wel de traditionele blokpolis, maar er werd niet stilgestaan bij de verzekering van andere risico's die verbonden zijn aan een mede-eigendom".

Bovendien werd in september 2010 de 'nieuwe wet op gedwongen mede-eigendom' (Wet tot wijziging van het Burgerlijk Wetboek teneinde de werking van de mede-eigendom te moderniseren en transparanter te maken) van kracht. Die moest de regeling rond mede-eigendom transparanter en moderner maken zodat de mede-eigenaar zijn rechten tegenover de syndicus, de Vereniging van mede-eigenaars en haar bestuursorganen makkelijker kon verdedigen. De wet gaf mede-eigenaars meer zicht op de afhandeling van de dossiers in hun gebouw en creëerde zo meer betrokkenheid. "Concreet heeft het appartementsgebouw sinds 2010 het statuut van een 'onderneming' met een eigen 'ondernemingsnummer' en specifieke organen met duidelijke functies en taken", weet Annemie Bamps.

Die nieuwe regeling had ook gevolgen op verzekeringsvlak. "Het gold al lang dat elke mede-eigendom moest worden beheerd door een syndicus die de Vereniging van mede-eigenaars vertegenwoordigt. De wet dichtte die syndicus een aantal nieuwe taken toe en verplichtte zowel de professionele, externe als de vrijwillige, interne syndicus om een aansprakelijkheidsverzekering te

"We contacteren verzekeringskantoren die zich in 'mede-eigendom' specialiseren of zich op dat terrein willen gaan profileren,"

sluiten. Voor een interne syndicus specificeert de wet dat die verzekering moet worden gesloten op kosten van de Vereniging van mede-eigenaars. Verder werd de vroegere 'beheerraad' in grote appartementsgebouwen omgedoopt tot een 'Raad van mede-eigendom', die enkel uit mede-eigenaars mag bestaan. De leden van de raad mogen specifieke opdrachten opnemen als de Algemene vergadering van mede-eigenaars hen daartoe mandateert. Het gevolg is wel dat ze ook riskeren aansprakelijk te worden gesteld als tijdens die opdracht een fout wordt begaan. Ten slotte riep de wet ook een nieuwe functie in, die van de commissaris van de rekeningen. Die persoon, een mede-eigenaar of een externe, moet de boekhouding van de syndicus controleren. Maakt hij een fout, dan kan de vereniging van mede-eigenaars hem daarvoor aansprakelijk stellen, met alle financiële gevolgen van dien."

TOTAALCONCEPT

Een aansprakelijkheidsverzekering voor de beroepsfouten van de verschillende personen en bestuursorganen van de Vereniging van mede-eigenaars is niet wettelijk verplicht, maar B-cover besloot ze toch aan te bieden. Annemie Bamps: "In veel gevallen denken de mede-eigenaars ten onrechte dat ze niet aansprakelijk zijn voor hun fouten, omdat ze de taken meestal vrijwillig opnemen en uitvoeren. Samen met organisaties zoals

het N.I.C.M. (Nationaal informatiecentrum voor Mede-eigenaars) en het A.E.S. (Algemeen eigenaarssyndicaat) trachten we de mede-eigenaars te informeren over hun aansprakelijkheid en duidelijk te maken dat ze zich best tegen mogelijke risico's kunnen beschermen." B-cover ontwikkelde een totaalconcept voor mede-eigendom dat aan de uiteenlopende verzekeringsbehoeften moest voldoen. Annemie Bamps: "We probeerden de risico's van mede-eigendom in een pakket te bundelen, in plaats van te werken met verschillende apart te onderhandelen polissen. De bundel bevat aan de basis een door elke basisakte verplichte brandverzekering en



Annemie Bamps



Willy en Annemie Bamps

“De nieuwe wet op gedwongen mede-eigendom van september 2010 moest de regeling rond mede-eigendom transparanter en moderner maken”

biedt verder, facultatief, de dekking van andere risico's aan. Het totaalconcept biedt de syndicus via één pakketofferte de kans om een verzekering te onderschrijven voor alle risico's waarvoor de Vereniging van mede-eigenaars een verzekering kan of moet sluiten.” B-Cover ontwikkelde voor de aansprakelijkheidsrisico's in een mede-eigendom twee polissen binnen het pakket. De ene verzekert de niet-contractuele aansprakelijkheid van de Vereniging van mede-eigenaars, en van alle betrokken eigenaarsorganen van de VME en hun eventuele aangestelden (B-Cover Liability). De andere dekt de beroepsaansprakelijkheid van de interne syndicus van het gebouw en van de verschillende aangestelde organen (B-Cover Profession).

EVOLUTIE

In 2009 werd voor 20% van de contracten een polis Liability mee gesloten, slechts voor 16% van de contracten werd ook een polis beroepsaansprakelijkheid mee gesloten. In 2010 werd voor 41% van de contracten een polis Liability mee gesloten, voor 28% van de contracten ook een polis beroepsaansprakelijkheid. In 2011 werd voor 43%

van de contracten een polis Liability mee onderschreven, en voor 35% van de contracten een beroepsaansprakelijkheid. In 2012 werd voor ongeveer 50% van de contracten zowel een verzekering

Liability als een polis Profession gesloten. Annemie Bamps: “We merken een enorme toename, vooral inzake polissen beroepsaansprakelijkheid, van 16% in 2009 naar 50% in 2012. We verwachten nog een verdere stijging maar hiervoor is vooral een verdere bewustwording van de aansprakelijkheidsrisico's nodig van de Raad van mede-eigendom en de commissaris van de rekeningen. Het percentage van de contracten voor de verzekering van de niet-contractuele aansprakelijkheid zal ook nog verder moeten stijgen aangezien die verzekering in negen op de tien gevallen door de basisakte van het gebouw verplicht wordt.

MAATWERK EN VERTROUWEN

Volgens Willy Bamps (gedelegeerd bestuurder) ligt het verschil met de producten en diensten van de grote verzekeraars vooral in het maatwerk van B-Cover. “Producten en diensten van de grote verzekeraars zijn gestandaardiseerd en daarom meestal niet volledig in de breedte en in de diepte uitgewerkt. Als kleine speler moet je vernieuwend,

POLISSEN VOOR SYNDICI EN MEDE-EIGENAARS

B-Cover Liability is een verzekering voor de niet-contractuele aansprakelijkheid van de Vereniging van mede-eigenaars, individuele eigenaars, de raad van mede-eigendom, commissaris van de rekeningen en eventuele aangestelden van de VME zoals de poetsvrouw, tuinman, toevallige helper... De verzekering is niet wettelijk verplicht, maar bijna elke basisakte van een appartementsgebouw stelt expliciet dat je een dergelijke verzekering moet sluiten. De B-Cover Liability dekt niet enkel alle betrokkenen – die hen bovendien als onderlinge derden beschouwt; ook het toevertrouwd goed zoals gehuurde onderhoudsmachines of liften... en de organisatie van evenementen zoals een nieuwjaarsdrink of een barbecue zijn gewaarborgd. Kort gezegd zou je kunnen zeggen dat alles wat verzekeraar

is, in de polis werd opgenomen.

B-Cover Profession omvat drie verschillende formules, naargelang de manier waarop het gebouw beheerd wordt en welke organen er aangesteld zijn. Wordt het gebouw beheerd door een interne syndicus, verzekeren we via deze waarborg de beroepsaansprakelijkheid van zowel de syndicus, de leden van de raad van mede-eigendom en de commissaris van de rekeningen. Wordt het gebouw door een professionele syndicus beheerd, dienen we enkel nog de raad van mede-eigendom en de commissaris van de rekeningen te verzekeren. Dat kan via de waarborg B-Cover Profession Compact. Is er geen raad van mede-eigendom, die is pas wettelijk verplicht vanaf 20 appartementen, dan kan de commissaris van de rekeningen met de B-Cover Profession Basic worden verzekerd.”

kwaliteitsvol en klantvriendelijk zijn. Anders maak je geen schijn van kans om je tegenover een grotere concurrent met vaak jarenlange ervaring te profileren." Een goede en dichte klantenrelatie, daar komt het volgens Willy Bamps op aan. "Grote verzekeraars hebben de facto dikwijls angst om ruime waarborgen te verstrekken, omwille van misbruik. Als nicheverzekeraar sta je doorgaans veel dichter bij de klant. Je bouwt een sterke vertrouwensrelatie op, waardoor misbruiken veel beperkter of quasi niet bestaan. Ter illustratie: vaak zijn er in een appartementsgebouw mede-eigenaars die kleine werkjes uitvoeren, zoals het vervangen van lampen in de gang of de schoonmaak van de trappenhal. Loopt er daar iets mis, dan bieden wij een niet-nominatieve verzekering aan van lichamelijke ongevallen voor toevallige of regelmatige helpers van de Vereniging van mede-eigenaars."

NAAMBEKENDHEID

Het verzekeringspakket van B-Cover slaat blijkbaar aan. De voorbije vier jaar groeide het netwerk van makelaars dat het pakket aanbiedt, aan tot een honderdtal. Annemie Bamps: "We zijn voornamelijk actief in de regio's West-Vlaanderen, Oost-Vlaanderen en Antwerpen. Minder in Vlaams-Brabant, Brussel en Limburg, maar we proberen ook daar aan onze naambekendheid te werken. Onder meer via informatievergaderingen voor mede-eigenaars, syndici en verzekeringsmakelaars. Verder proberen we door proactieve prospectie verzekeringskantoren te contacteren die zich in de materie van 'mede-eigendom' specialiseren of zich op dat terrein willen gaan profileren."

Vergeleken met grote verzekeraars liggen de budgetten voor marketing en incentives naar de makelaars een stuk lager, voor sommige makelaars misschien een reden om vast te houden aan hun relatie met de klassieke grotere spelers. Annemie Bamps. "We zitten nog in volle groei, waardoor het grootste deel van onze budgetten momenteel gaat naar de optimalisering van onze programmatie, onder meer voor de verwer-



king van contracten en boekhouding, en naar kwaliteit van het product. We stellen onszelf voortdurend in vraag en onderzoeken of er mogelijkheden bestaan om onze pakketpolis verder uit te breiden." Soms wordt B-Cover ook door syndici benaderd met vragen om oplossingen voor nieuwe problemen. "We bekijken onder andere of er een markt bestaat voor de verzekering van wanbetaling van gemeenschappelijke lasten. Vooral voor gebouwen waar dringende renovatiewerken, aan bijvoorbeeld liften, terrassen, enzovoorts nodig zijn, is het niet evident om in crisistijd alle mede-eigenaars bereid te vinden om die werken te laten uitvoeren. Verder merken we dat er nog hiaten zijn voor wat betreft de verzekering van de verdere afwerking van in casco aangekochte appartementen. Ook daaraan willen we werken."

VERGOEDING VOOR BEHEER

Omdat een lokale service voor de syndicus belangrijk is, werkt B-Cover enkel via erkende verzekeringsmakelaars en niet via direct writing. Annemie Bamps: "Bij directe aanvragen verwijzen we steeds door naar onze partners in de betreffende regio." Uniek in België is ook dat B-Cover werkt met een systeem van vergoeding voor het beheer, dus zonder makelaarscommissie. Willy Bamps: "Wij

verlenen geen commissielonen, maar vergoeden de makelaar op basis van een beheervergoeding die hij zelf bepaalt. De makelaar kan de standaardvergoeding verlagen, waarbij wij onze kosten rechttevenredig mee verlagen om hem zo een concurrerend tarief te geven. Hij kan de standaardvergoeding ook binnen een welbepaalde marge verhogen. Tot nog toe hebben we daar nog geen negatieve reacties op gekregen. Het principe om van een vaste commissie naar een flexibele beheervergoeding over te stappen, werd ons ingegeven vanuit de nieuwe tijdsgeest waarin verloningen transparanter moeten worden. Zo splitsen wij onze vergoedingen op in een 'aanbrengvergoeding' - voor de commerciële kosten bij de totstandkoming van het contract - en de 'beheervergoeding' - voor het beheer van het contract en de schadedossiers. Aangezien de beheerkosten van een contract en de schades kunnen variëren, vonden wij het inspirerend om de beheervergoeding flexibel te maken. Zo willen we niet enkel op product- maar ook op verloningsniveau innovatief zijn. We beseffen dat die aanpak 'anders' is, maar we geloven dat een makelaar niet louter naar zijn vergoeding kijkt, maar ook naar het totaalplaatje van kwaliteit, service en commerciële winpositie."

Goele Geeraert