

Een adreswijziging wordt vaak gezien als een eenvoudige, niet adviesgevoelige mutatie die zich bij uitstek leent voor verwerking zonder menselijke tussenkomst. Maar niets is minder waar!

Return to sender

TEKST ANNEMIEKE POSTEMA, AOVDOKTER.NL



Adreswijzigingen komen via meerdere kanalen binnen: via een klantportaal, per mail, telefoon, een verhuisservice en af en toe nog per post. Klanten kunnen wijzigingen doorgeven, maar soms kom je erachter via een collega van een andere afdeling of een bedrijf waarmee je samenwerkt. Denk aan verzekeraars en assuratiekantoren die elkaar (behoren te) informeren. Een kort bericht per mail is voldoende. Een overzicht van de meest actuele adreswijzigingen op het adviseursportal volstaat eveneens, al moet een adviseur deze dan wel zelf periodiek checken. Maar niet alle verzekeraars hebben dit in hun werkprocessen opgenomen. Ook leidt een adreswijziging niet overal en altijd tot een gewijzigd polisblad.

Gaan verzekeraars ervan uit dat alle verzekerden er zelf aan denken hun adviseur te informeren? De werkelijkheid is in veel gevallen anders. Kom je dit in de praktijk tegen? Spreek de betreffende verzekeraar hierop aan! Het alternatief is dat je periodiek controleert of de adressen in jouw administratie nog kloppen. Daar zit echt niemand op te wachten in dit digitale tijdperk.

WAT SPEELT ER?

Een adreswijziging duidt doorgaans op een verhuizing. Een nieuwe woning kent andere maandlasten, dat is al genoeg reden om de AOV-dekking opnieuw te bespreken. Veel verhuizingen hangen samen met een wijziging in de gezinssamenstelling: samenwonen of juist beëindiging van een relatie, gezinuitbreiding of uitvliegende kinderen. Dat betekent van alles voor de financiële situatie van je klant, dus dit is een uitgelezen moment om de AOV tegen het licht te houden. Een verhuizing wordt soms ingegeven door verplaatsing van de bedrijfsactiviteiten of uit financiële noodzaak. Wederom aanleiding voor een onderhoudsgesprek. Gaat je klant gelijkvloers wonen vanwege lichame-

lijke ongemakken? Dan wordt het tijd om het thema 'duurzame inzetbaarheid' aan te snijden. Maar er kan nog iets anders aan de hand zijn, denk aan het opgeven van een bewindvoerskantoor als postadres. Of het adres van het gemeentehuis, wat erop duidt dat iemand geen vaste woonplaats heeft. Ook daar weet een goede AOV-adviseur wel raad mee.

Check altijd of jouw klant meerdere verzekeringen heeft waarop de adreswijziging van toepassing is. Verhuist het bedrijf mee? Bij veel eenmanszaken zal dit het geval zijn. Heeft de adreswijziging tevens betrekking op gezinsleden en hun eigen verzekeringen? En is er een verhuisdatum bekend?

Een enkele keer vertrekt een klant naar het buitenland. Dat heeft gevolgen voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering, die verschillen per verzekeraar. Meestal is vestiging net over de grens geen probleem. Een enkele verzekeraar staat verhuizing naar het 'echte' buitenland toe onder bepaalde voorwaarden en/of premieverhoging. Zo niet, dan kan een expat-polis in een aantal gevallen soelaas bieden.

PREVENTIE

Een verhuizing hoort met echtscheiding, overlijden van een dierbare, ziekte en financiële problemen tot de meest stressvolle gebeurtenissen in een mensenleven. Zeker als de verhuizing met een andere stressfactor samenhangt. Daarom pleit ik ervoor adreswijzigingen voortaan aan te grijpen om het over preventie te hebben. Hoezo een volledig geautomatiseerd proces? ■

'Adreswijziging uitgelezen moment om AOV tegen het licht te houden'