

AI in de verzekeringswereld of toch de menselijke maat?



De laatste tijd hoor je overal over kunstmatige intelligentie, of kort gezegd: AI. Van zelfrijdende auto's tot chatbots en slimme koelkastrecepten – alles lijkt ineens “intelligent” te zijn. Maar wist je dat AI ook steeds meer wordt gebruikt in onze verzekeringswereld? En dat het dus ook voor jou als consument steeds belangrijker wordt?

Michel Bergwerff

In onze praktijk kom ik genoeg voorbeelden tegen. Laat ik er twee noemen. Laatst had een klant schade aan z'n auto. Binnen een paar uur na de melding kreeg hij al een voorstel voor vergoeding. “Dat gaat lekker snel tegenwoordig!” zei hij. En dat klopt. Veel verzekeraars gebruiken AI om foto's van schade te analyseren. De software schat dan razendsnel de kosten in, zonder dat er een mens aan te pas komt. Dat is handig – maar soms ook wat kort door de bocht. AI ziet geen context. Een deuk is een deuk, maar AI weet niet dat jij nét een nieuwe bumper had laten plaatsen. Of dat er ook schade was aan onderdelen die niet zichtbaar zijn op de foto. Daarom: check altijd goed het voorstel dat je krijgt. En twijfel je? Trek aan de bel. Je mag altijd om een menselijke beoordeling vragen.

Nog een voorbeeld. Je hebt ze vast al eens gehad: van die chats of digitale assistenten op websites die je direct helpen met vragen over je polis of schade. Vaak wordt daar AI voor ingezet – en meestal werkt dat prima voor simpele dingen. Maar zodra het iets ingewikkelder wordt (bijvoorbeeld: “Valt dit onder stormschaade of niet?”), kan het misgaan. De AI geeft dan een standaardantwoord dat niet altijd klopt. Dus fijn voor snel antwoord op simpele vragen, maar als het echt belangrijk is, kun je beter (ons) bellen. Je hebt recht op menselijk contact, zeker bij serieuze zaken.

Bij ons op kantoor gebruiken we natuurlijk ook steeds vaker slimme systemen. Ze helpen ons sneller en beter te werken. Maar één ding verandert nooit: verzekeren draait om vertrouwen. En vertrouwen bouw je niet met een algoritme, maar met een goed gesprek.

*Heb je vragen over je verzekering of wil je iets laten controleren?
Kom gerust langs. De koffie is écht, en ik ook 😊*

Oktober 2025