

Hoffelijk handelsverkeer: een bron van inspiratie voor vertrouwen in de verzekeringspraktijk

Verzekeren en de balans van vertrouwen

Het gevaar van vertrouwen is dat het zo'n herkenbaar begrip is dat een goed gesprek hierover al snel plaatsvindt zonder naar de werkelijke betekenis ervan te kijken. Veel wetenschappers die zich bezighouden met vertrouwen in profit organisaties zijn het al sinds 1995 met elkaar eens dat vertrouwen over het nemen van risico's in een relatie gaat. Zij zijn vooral gewend om vertrouwen te meten als een attribuut van die relatie dat voornamelijk ontstaat als de trustor de trustee als betrouwbaar ervaart, en anders niet. Het meten van vertrouwen laat zien dat dit type onderzoek uitgaat van een berekenend karakter van vertrouwen waarin causaal gerelateerde hypothesen van toepassing zijn. Een relevant en veelbesproken voorbeeld is de veronderstelling dat transparantie leidt tot meer vertrouwen van klanten. Los van de vraag of dit zo is, blijft bij deze veronderstelling de diversiteit in vertrouwensrelaties onbenoemd en wordt de moraliteit van handelen niet uitgedaagd. Het biedt nieuw perspectief om vertrouwen niet op een berekenende maar op een normatieve manier te benaderen. Diverse fraudegevallen en globale affaires

laten zien dat normen in de verzekeringssector van maatschappelijke principes naar economische uitgangspunten zijn gereduceerd. De cruciale vraag om vertrouwen terug te winnen is hoe maatschappelijke en economische doelen verenigd kunnen worden en hoe alle deelnemers in het verzekeringssysteem hiervan kunnen profiteren.

Berekenende vertrouwensrelaties in perspectief

De Engelse filosoof Martin Hollis plaatst in *Trust within reason* berekenende vertrouwensrelaties in perspectief van het rationele verlichtingsdenken uit de 18^e eeuw. Hij stelt dat berekenend handelen vertrouwen onmogelijk maakt omdat dit een individueel doel dient. Onze sympathie en generositeit zijn volgens Hollis te beperkt om partijdigheid naar onszelf te boven te komen en een sociaal fundament na te streven. Hij legt dit uit via het *prisoner's dilemma*. De kern van dit dilemma is dat het voor een verdachte minder risico oplevert om te zwijgen dan te praten, omdat dit resulteert in minstens een gelijke en misschien zelfs een lagere straf dan dat van de partner, die mogelijk zwijgt. Als beiden echter zouden bekennen zou dat voor beiden een lagere straf opleveren. Het zou dus tot collectieve welvaart leiden als beide partners elkaar zouden vertrouwen. Maar vanuit berekening van het risico op vertrouwensbreuk is dit geen rationele keuze.

Hollis stelt dat een berekenend karakter hooguit voor het nastreven van eigen voordeel zorgt, terwijl vertrouwen vereist dat deze verleiding genegeerd wordt.

Vertrouwen en het berekenend karakter van de verzekeringssector

Politiek filosoof Michael Sandel stelt dat het economisch berekenen van het individuele nut in onder andere de verzekeringssector op een plek terecht is gekomen waar dat niet thuishoort. Naast de traditionele *markteconomie* ziet hij een *marktmaatschappij* ontstaan, waarin marktwaarde en berekendheid morele en burgerlijke betrokkenheid verdringt. Sandel gebruikt als voorbeeld dat beleggers de levensverzekering van terminale patiënten kunnen kopen en zo belang bij hun dood krijgen. Verzekeringen ontaarden in producten met berekeningen van kosten en waarde, waarbij slechts secundair belang gehecht wordt aan oorspronkelijke maatschappelijke principes. Huidige plichtsystemen om dit te corrigeren werken volgens Sandel op dezelfde berekenende manier, omdat de kosten van sancties worden meegerekend in de prijs van overtreding. Onderzoek wijst uit dat wet- en regelgeving wel tot herstel van vertrouwen door onrechtmatig handelen leidt, maar niet tot herstel van waarden en integriteitsnormen. Volgens Hollis maskeren plichtstelsels het gebrek aan

moraliteit. Vertrouwen vraagt volgens hem óók om normatieve verwachtingen die binden in overeenkomst.

Vertrouwen als normatief systeembegrip in de verzekeringspraktijk

Volgens sommige onderzoekers is het doel van de vertrouwensrelatie dat de handelingen van de trustee consistent zijn met de verwachtingen van de trustor. In het geval van verzekeringsfraudeurs die elkaar vertrouwen, is het doel waarvoor zij elkaar vertrouwen echter in strijd met een maatschappelijke moraal. Naast het doel binnen de vertrouwensrelatie is er blijkbaar nog een hoger gelegen doel, namelijk het doel dat een maatschappelijk systeem dient. De Schotse filosoof Alasdair MacIntyre gebruikt de term 'praktijk' voor zo'n systeem. Hierin ziet hij een basis voor optimale prestaties als deelnemers niet het individueel belang maar de normen van de praktijk nastreven. Hij herkent in die praktijk twee uiteindelijke doelen. Ten eerste benoemt hij externe doelen als objecten van commerciële activiteiten. Daarnaast zijn interne doelen weliswaar het resultaat van die commerciële activiteiten, "maar is het karakteristieke hieraan dat ze het doel zijn van de hele gemeenschap die participeert in de praktijk". Het verzekeringssysteem, met deelnemers zoals verzekeraars, adviseurs, klanten en wetgever, is een voorbeeld van

zo'n praktijk. De interne en externe doelen hebben elkaar nodig in een balans die zich verhoudt tot de normen van de praktijk. Uit recente binnen- en buitenlandse verzekeringsaffaires is echter gebleken dat er een onbalans is ontstaan, waarin externe doelen en economische motieven de interne doelen als risicodistributie en solidariteit overheersen.

Een alternatieve balans tussen interne en externe doelen

Deze onbalans, die bijdroeg aan de start van een globale financiële crisis, is ontstaan als reactie op een beleid van marktwerking en deregulering uit de jaren 80 van de vorige eeuw. De fundamenteën van dit systeem wilde de Duitse politiek econoom Albert Hirschman in 1982 gebruiken om tot een meer doelmatige theorie te komen die ten dienste van maatschappelijke doelen stond. Met relevantie voor de verzekeringspraktijk contrasteerde hij twee rivaliserende interpretaties van marktwerking. Via de *Self-destruction thesis* beargumenteert hij dat een puur individualistisch georiënteerd systeem noodzakelijkerwijs geneigd is door zichzelf ten onder te gaan. In zo'n systeem gaan volgens Hirschman gemeenschappelijke gewoonten verloren, wat het moeilijk maakt om collectieve doelen veilig te stellen die nodig zijn om het systeem te laten overleven. Naast dit systeem positioneert Hirschman de *Doux*

commerce thesis, gebaseerd op de theorie van Montesquieu uit 1748, waarin via 'commercie' morele passies en interesses de plaats van eigen belang innemen. Het natuurlijke effect van commercie is volgens Montesquieu dat er een vorm van wederkerigheid ontstaat. Waar de één een belang heeft iets te kopen, heeft de ander een belang het te verkopen. Zo ontstaat van nature een geest van zachte gewoonten en een algemene regel "dat overal waar zachte gewoonten zijn er commercie is, en dat overal waar commercie is er zachte gewoonten zijn". Zachtmoedigheid bedoelt Montesquieu als zoet, teder of hoffelijk, dat in de geest van commercie in mensen een bepaald gevoel van rechtvaardigheid en moraliteit losmaakt waarin het eigen belang ondergeschikt is en verwaarloosd kan worden voor anderen.

Doux commerce en verzekeren

Een passend voorbeeld bevindt zich in *collectiviteitskortingen*, waarover door diverse media in juni 2018 wordt geschreven dat minister Bruins een maximum van 5 procent overweegt in te stellen. De bestuursvoorzitter van een Nederlandse zorgverzekeraar pleit ervoor deze korting juist helemaal af te schaffen. De collectiviteitskorting streeft een individueel verzekeraarsbelang om meer verzekeringen te verkopen na. Maar de kosten van deze korting

worden gefinancierd uit de premieopbrengsten die zijn verkregen via andere verzekeren. De bestuursvoorzitter schrijft dat dit het op solidariteit beruste zorgstelsel ondermijnt en appelleert hiermee aan een moreel rechtvaardigheidsprincipe dat ten dienste staat aan het doel van het systeem. De zorgverzekeraar negeert zo het eigen individueel belang ten gunste van het collectief en toont de hoffelijkheid van het handelsverkeer in verzekeren die Montesquieu bedoelde met *doux commerce*.

Vertrouwen en de hoffelijke doelen van de verzekeringspraktijk

Het antwoord op de vraag hoe economische en maatschappelijke doelen zijn te verenigen en hoe alle deelnemers actief kunnen bijdragen aan het floreren van het systeem en daarmee aan vertrouwen, vereist het besef dat berekendheid niet tot vertrouwen leidt. Dit maximeert hooguit het individuele nut, terwijl de verzekeringssector er gebaat bij is dat alle deelnemers de doelen van de praktijk nastreven. “Wanneer de excessen waaraan berekendheid is overgeleverd aan het licht zijn gebracht en worden begrepen, kan de verwrongenheid ervan geplooid worden in de ontwerp-fase.” Econoom en nobelprijswinnaar Oliver Williamson suggereert hiermee een systeemaanpassing. In de verzekeringssector moet de ontwerp-fase hiervan zich

richten op een balans van externe en interne doelen van de verzekeringspraktijk en vertrouwen ontleen aan het respect voor de hoffelijkheid van het handelsverkeer.

Auteur: drs. Erik van Rietschoten

Executive PhD-candidate

Vrije Universiteit Amsterdam

Promotor: prof. dr. Johan Wempe

Co-promotor: dr. Koen van Bommel

