

Veel schade-experts zijn gespecialiseerd in het berekenen van het schadebedrag bij deukschades van personenauto's. Maar er zijn ook schade-experts die andere uitdagingen zoeken: Marcel Zuidgeest van ZTA Expertise onderzoekt ook oorzaken van technische schades en brandschades, vooral bij zwaar materieel. Tekst Peter Aansorgh

Marcel Zuidgeest, ZTA Expertise

'Feeling met de praktijk is essentieel'

Bij veel schades is de voornaamste vraag welk bedrag een verzekeraar moet uitkeren aan de verzekerde of zijn tegenpartij, zodat deze schade-loos wordt gesteld. Met het uitgekeerde bedrag kan worden gerepareerd of, als dat technisch of economisch niet meer interessant is, moet de verkoopwaarde van het wrak samen met het uitgekeerde bedrag gelijk zijn aan de dagwaarde. Maar er zijn ook gevallen waarbij het draait om de vraag hoe de schade is ontstaan. Niet de verkeers-technische situatie, maar technische defecten, zoals brand en mechanische schades en de daardoor ontstane gevolgschade. De inzete is wie aansprakelijk is voor de schade en de portemonnee moet trekken. Dat kan bij garantie gaan om een importeur/fabrikant, een onderdelenfabrikant/-distributeur, het reparatieadres of een verzekeringsmaatschappij die garantie, aansprakelijkheid of mechanische schades verzekert.

MARCEL ZUIDGEEST

Het zoeken naar de oorzaak van technische schades doe je niet met een computerprogramma en een database. Het eist nogal wat inzicht, praktijkervaring en kennis van auto-techniek en werktuigbouw. En dat behoort tot de USP's van Marcel Zuidgeest van ZTA Expertise. Hij studeerde in 1988 af aan de HTS autotechniek, waarbij hij op zaterdag en in de vakanties als monteur bij een MAN-dealer werkte om extra praktijkervaring op te doen. Na zijn studie werd hij daar werkplaatschef. Zo kwam hij ook in contact met de Steyr-importeur, waar hij vervolgens verantwoordelijk werd voor de technische



'Audatex? In de vrachtwagenwereld wordt vaak gewerkt met een handmatige voorcalculatie en een inschatting van de reparatietijd.'

dienst, homologatie en garantie. Toen Steyr en MAN werden samengevoegd stapte hij over naar IMS, een bedrijf dat de import verzorgt van technische componenten als assen, luchtvering, kranen, pompen en compressoren voor tank- en bulkvervoer. Daarna werkte hij nog vijf jaar bij de Nederlandse importeur van Cummins dieselmotoren, tot hij in contact kwam met Edwin Hanselman. "Hanselman had Van Rijswijk Expertise overgenomen en zocht een manager voor het expertisebedrijf. Zo ben ik in de exper-

tise terecht gekomen", vertelt Zuidgeest.

De expertisewereld bleek Marcel Zuidgeest goed te bevallen: "Er komt enorm veel bij kijken, zowel het technische aspect als het financiële aspect zijn erg belangrijk. Daardoor komen eigenlijk alle ervaringen, die ik in het verleden heb opgedaan, van pas. Als monteur, als werkplaatschef, binnen het importeursbedrijf, met homologatieaspecten en CE-markering, het hele speelveld komt aan de orde. Je hoeft het natuurlijk niet zelf te kunnen repareren, maar je moet wel kunnen aanvoelen wat de ernst van de schade is. Is het technisch reparabel, is het economisch zinvol? Je moet de belangen van de eigenaar en de verzekering in de gaten houden. De vergoeding moet redelijk zijn, ook naar het in de wet vastgelegde indenniteitsbeginsel. Dat betekent dat een eigenaar schadeloos moet worden gesteld, maar er ook niet significant beter op mag worden. Geen nieuw voor oud dus. Als een totaal versleten band kapot gaat bij een aanrijding, mag er geen nieuwe worden uitgekeerd. Een vijf jaar oude truck met een half miljoen op de teller kun je geen nieuwe motor geven, dan gaat de eigenaar erop vooruit. Dan moet hij bijbetalen of er moet een gebruikte motor worden gemonteerd. Er zijn tegenwoordig professionele demontagebedrijven die betrouwbare, gebruikte componenten aanbieden. Dat is een aantrekkelijk alternatief voor de klant, beter dan bijbetalen."

ZTA EXPERTISE

Bijna tien jaar lang was Zuidgeest directeur en expert bij Van Rijswijk, waarna hij in 2013 de stap waagde en ZTA expertise op-

'Een van de grootste valkuilen voor experts is dat je het gevoel met de praktijk kwijtraakt: je referentiekader mag niet verouderen.'



zette, een expertisebureau gespecialiseerd in schade-expertise en technisch onderzoek bij zwaar materiaal: "Het bedrijf groeide en op een gegeven moment merk je dat de managementtaken een steeds groter deel van je taakinvoering worden. En daar was ik niet happy mee, ik wilde terug naar het enthousiasme voor het vak zelf. Ik heb daarom besloten voor me zelf te beginnen. Ik heb in de tien jaar veel ervaring opgedaan en goede contacten opgebouwd met opdrachtgevers, zoals leasemaatschappijen en verzekeraars. Ook heb ik een groot netwerk van mensen en bedrijven die ik kan bellen voor advies, als ik het zelf niet weet. Kennis is enorm belangrijk, maar kennissen zijn dat wellicht nog meer. Een van de grootste valkuilen voor experts is dat je het gevoel met de praktijk kwijtraakt: je referentiekader mag niet verouderen. Monteurs gaan dagen of weken per jaar op scholing om bij te blijven, ze moeten het voertuig in de praktijk immers onderhouden en zonodig repareren. Als expert heb je die luxe niet, je moet dus zelf veel informatie verzamelen en overal iets van afweten, of mensen kennen die het je kunnen vertellen..."

BRAND

Een van de competenties van ZTA is onderzoek naar de oorzaak van brandschades: "De oorzaak van de brand bepaalt wie er aansprakelijk is. Is het ontstaan door een foutieve aansluiting van accessoires, dan is de monteur verantwoordelijk en zijn garagebedrijf aansprakelijk. Het kan een materiaalfout zijn, dan is het misschien garantie. Het kan brandstichting zijn, het kan door een aanrijding veroorzaakt zijn. Maar aangezien het één het ander aansteekt en alles verbrandt, is het een kunst om de werkelijke oorsprong te vinden. NFPA921 (*Guide for fire and explosion investigations*) biedt goede richtlijnen voor gestructureerd onderzoek. Sterk versimpeld komt het erop neer dat dingen die branden, op een gegeven moment naar beneden vallen. Wat het eerst brandt, valt het eerste. De rest stapelt zich daar bovenop. Je moet dus de brandstapel laagje voor laagje ontleden. Je bladert terug in de fases naar het begin van de brand. Wat onderop ligt, kan duidelijke aanwijzingen geven over de oorzaak. Verder zijn er verschillende kenmerken, een kortsluiting geeft een ander ef-



Als een vrachtauto door een klapband van de weg raakt, is de schade groot. En dus wil een verzekering graag weten wat de oorzaak is, want daaruit volgt vaak wie aansprakelijk is...



De tanden van deze versnellingsbaktandwielen waren kapot gelopen doordat er speling zat op een versnellingsbaklager. Een voorbeeld van gevolgschade, geen eigen gebrek.



fect dan een oliebrand. Maar duidelijk is dat je zo'n brandonderzoek maar één keer goed kunt doen. Daarom doe je dat ook het liefst in aanwezigheid van alle belanghebbenden, zodat er geen discussie over kan ontstaan."

OORZAAK

Zestig procent van de onderzoeken die ZTA doet, zijn in opdracht van verzekeringsmaatschappijen. Verder komen de opdrachten voor een groot deel uit rechtbankdossiers en de Geschillencommissie Voertuigen. Voor Zuidgeest gaat het doorgaans om zwaar materieel en bestelwagens, soms ook personenauto's: "Bij personenauto's draaien mijn opdrachten doorgaans om technische schades, die beoordeeld moeten worden. Is een kapotte distributieriem bijvoorbeeld het gevolg van een materiaalfout, een montagefout of een gevolgschade, bijvoorbeeld van een kapotte trillingsdemper op de krukas. Excessief oliegebruik is ook zo'n voorbeeld. Zo'n opdracht komt vaak via de Geschillencommissie. Olieverbruik is moeilijk te meten en afhankelijk van omstandigheden. Is de juiste olie gebruikt, is het onderhoud goed geweest, ga zo maar door. Ik kwam een drieliter V6 dieselmotor tegen die rookte. De olieafvoer van de turbo zat zo verstopt door roetafzetting, dat de olie via het lagerhuis in de uitlaat kwam. Dan ga je verder kijken. Hij had een chronisch gebrek aan onderhoud gehad en er was olie met de verkeerde specificatie gevuld. Daardoor werd het smeersysteem niet voldoende schoongehouden. Bijzonder was ook dat de fabrikant de oliespecificaties voor dit type motor tussentijds had verzwaaard, maar dat dit in de aftermarket nog onbekend was."

Een ander praktijkvoorbeeld betreft een auto waarvan het motorblok vanwege oliegebruik was gereviseerd, maar die nog steeds olie verbruikte. "Dat bleek een constructie-

'Kennis is enorm belangrijk, maar kennissen zijn dat wellicht nog meer.'

Bandenspanning

Een van de speciale projecten, waarbij ZTA is betrokken is, is het in kaart brengen van problemen die worden veroorzaakt door te lage bandenspanning en de mogelijkheden die er zijn om dat te voorkomen: "De laatste jaren is er een sterke bijdrage vanuit de overheid om vrachtwagenincidenten te beperken", vertelt Marcel Zuidgeest van ZTA. "Vroeger draaide het vooral over het aanpakken van de gevolgen, dus om het opruimen en snel vrij maken van de wegen. Die aandacht is aan het verschuiven naar het voorkomen. De vraag is dus waarom het gebeurt en hoe het te voorkomen is. Kan de wegbeheerder daarop invloed uitoefenen? Een van die factoren is de bandenspanning. Veel ongevallen en pechgevallen ontstaan door bandenpech en klapbanden. Daardoor ontstaan vaak files met risico op filestaartongevallen. Er loopt nu een project in het havengebied van Rotterdam met diverse belanghebbenden. Daarbij ben ik ook betrokken. Bij APM terminals in het Havenbedrijf Rotterdam zijn bandenspanningsmeetsensoren in het wegdek aangebracht. Die meten binnen een minuut de bandenspanning als je er overheen rijdt, door het aflezen van de wegafdruk van de band. Zo kan een probleem met een band vroegtijdig worden gedetecteerd en wordt voorkomen dat een vrachtauto stilvalt."

fout, de zuiger had geen afvoergaatjes in de groef van de olieschraapveer. Bij een vergelijkbaar geval zat het probleem in de carterventilatie. En aangezien het kleppendecksel, waar de carterventilatie in zit, bij een revisie niet wordt vervangen, bleef de motor olie verbruiken. Tot het deksel werd vervangen. Olie is trouwens wel enorm belangrijk. Ik ben een blok tegen gekomen waar een tik in had gezeten, vanwege een kapotte komstoter. Dat hadden ze opgelost met dikkere olie. 4000 km later was het zover versleten dat de klep brak en in de cilinder viel. Toen was het hele blok kapot. Oliespecificaties zijn er niet voor niets. Je merkt wel dat de onderhoudsintervallen vaak veel te groot zijn voor de manier waarop een auto wordt gebruikt. Je kunt beter iets vaker olie verversen..."

ZWAAR MATERIEEL

Bij zwaar materieel gaat het niet altijd om technische schades, ook deukschades komen dan nogal eens bij ZTA terecht. "De berekening verschilt nogal van personenauto's. Daar heb je het Audatex-systeem met standaard richtlijnen. In de vrachtwagenwereld wordt vaak gewerkt met een handmatige voorcalculatie en een inschatting van de reparatietijd. Voordeel van een vrachtwagen is, dat die veel aangeschroefde componenten heeft, die je kunt vervangen. Bij personenauto's zit veel gelast, plaatwerk maakt vaak deel uit van het chassis. Dat moet je vervangen door lassen of lijmen. Bij vrachtwagens is het echt sleutelwerk, waarbij je ook gauw aan de technische componenten komt, zoals koelers."

Bij zwaar materieel gaat het doorgaans over grote bedragen, omdat de eigen risico's zijn toegenomen. "Het niet verzekerde deel is groter. Het gaat dan vaak niet alleen om het schadebedrag, maar ook om de oorzaak. Bijvoorbeeld een vrachtwagen die door een



Kortsluiting is een eigen gebrek en dus meestal niet verzekerd. De brand die erdoor ontstaat is een gevolgschade, die vaak wel gedekt is.

klapband van de weg is geraakt. Waarom kreeg die een klapband? Is dat een gebruikersfout, een productfout of een inrijding? Het kantelen van een vrachtwagen is net zoiets, dat gebeurt vaak op een rechte weg, waarom? Volgens onder-

Een eigenaar moet schadeloos worden gesteld zonder er significant beter op te worden.

zoeken door onder andere verzekeraars is ruim tachtig procent een gevolg van een menselijke fout, maar technische oorzaken komen ook voor. Soms kantelen ze tijdens het lossen van de lading. Er zijn soms vreemde oorzaken. Net als bij brand. Hoe kan het gebeuren? Er moet ergens bij iemand een lampje aangaan, dat hij denkt dat het geen normale aanrijding is en dat het zinvol is om te onderzoeken wat de werkelijke oorzaak is. Mogelijk dat daardoor de aansprakelijkheid en de schadeclaim ergens anders kunnen worden neergelegd."

VERZEKERINGEN

In de technische schades komt Zuidgeest twee stromingen tegen: "In de automotive zijn technische schades doorgaans niet verzekerd. Daarom gaat het doorgaans om een uitspraak over de aansprakelijkheid, of het wel of geen garantie is of een montagefout. Bij vrachtwagens is het verhaal iets anders. De vrachtauto zelf staat doorgaans op een casco polis, de opbouw, zoals een laad- en loskraan, staat vaak op een polis voor werkmateriaal. Daarbij kun je eigen gebrek meeverzekeren. Als dan een motor

of een hydrauliekcilinder kapot gaat, is dat in principe verzekerd. Soms is ook alleen de gevolgschade verzekerd. Een kapot lagertje is dan niet verzekerd, maar als de motor of de transmissie hierdoor kapot loopt, valt dat wel onder de verzekering. Dat leidt vaak tot discussie, daarom wordt eigen gebrek-schade vaak toch meeverzekerd. Maar soms ook niet. Laatst werd ik bij een graafmachine geroepen waar brand was ontstaan door kortsluiting in de kabelboom. Er was veel brandschade en dat werd vergoed. Maar het vervangen van de kabelboom niet, want die zou ook zonder de brand vervangen moeten worden. Een dergelijke conclusie wordt door eigenaren niet altijd met gejuich ontvangen."

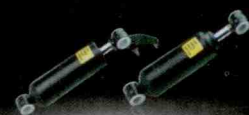
TOTAL LOSS

Als schades naar verhouding te groot worden, wordt een vrachtwagen verloren verklaard: *total loss*. Dat kan zijn omdat het technisch niet meer mogelijk is om zo'n auto te repareren of omdat het economisch niet interessant is. "Als een vrachtwagen 50.000 euro waard is en je kunt 25.000 voor het wrak krijgen, dan mag je voor maximaal 25.000 euro repareren. Zijn de reparatiekosten hoger, dan is de auto economisch *total loss*. Soms ben ik verbaasd over de hoge biedingen uit Oost-Europa, waar die auto's vanwege de lage lonen goedkoper gerepareerd worden", vertelt Zuidgeest. "Technisch total loss is een ander verhaal. Dan is hij zo beschadigd dat hij niet meer te repareren is. Die auto's worden via bij het VBV (Verzekerings Bureau Voertuigcriminaliteit) aangesloten totalloss-bureaus aan erkende opkopers verkocht. Het kenteken en het chassisnummer worden dan ongeldig gemaakt, om misbruik van kenteken en chassisnummer tegen te gaan." <

MONROE MAGNUM



QUALITY - COVERAGE
OR LEADERSHIP



Seat Dampers



Axle Shocks



Cabin Dampers

OE TECHNOLOGY LEADER AND SUPPLIER
FOR TRUCKS, TRAILERS, CABINS & BUSES

BPW - CLAAS - CNH - DAF TRUCKS - DAF TRUCKS - DENNIS - HENDRICKSON - IVECO - LEYLAND TRUCKS - RENAULT TRUCKS - SCANIA - VOLVO TRUCKS

More info: MonroeSupportBNL@Tenneco.com



TENN
CO