

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-

