

Argeloosheid

Column

MARCEL ZUIDGEEST

Hoe is een schade ontstaan? En: wie is de veroorzaker? Maakte de garage een diagnose- of montagefout? Of is er iets anders aan de hand? Bij zulke vragen wordt vaak de hulp van Marcel Zuidgeest's bedrijf ZTA Expertise ingeroepen. Zijn heldere analyses geven objectieve antwoorden én ze leveren leerzame ervaringen op.

In mijn werk als technisch schade-expert heb ik met enige regelmaat te maken met argeloze consumenten. De auto-industrie is al jaren bezig om die argeloze consument nog argelozer te maken. Denk aan de vele ADAS-systemen. Opletten hoeft niet echt meer, ADAS grijpt immers wel in.

Ik zag een advertentie: "... een moment van onoplettenheid en voor je 't weet zit je tegen de rand van de rijbaan, of erover. Levensgevaarlijk natuurlijk, want stel dat je tegenligger dat ook gebeurt. Of dat je van schrik hard aan het stuur trekt... Met Lane Assist houdt Volkswagen je veilig tussen de lijntjes..."

Voor de aandachtige lezer: de pr-meneer of -mevrouw van Pon heeft het woord onoplettendheid fout geschreven... Wat is automatische spellingcorrectie toch fijn. In alle argeloosheid worden kleine foutjes automatisch gecorrigeerd. Net als ADAS dat doet in de auto...

Naast ADAS worden ook EDR-systemen (Event Data Recorder) vaker toegepast. Een EDR bewaart voertuiginformatie over de laatste vijf seconden voor het ontplooiën van een airbag. Zo'n EDR is al verplicht in de VS en wordt dat in Europa. De EDR-data kan alleen uitgelezen worden met een speciale CDR-tool (Crash Data Retrieval) van Bosch. Het is duidelijk dat verzekeraars aan schade-experts gaan vragen om die data uit te lezen en te gebruiken bij het beoordelen van de schuldvraag bij aanrijdingen.

Dat gebeurt nu al. Een verzekeraar vroeg mij om mee te denken bij een raadselachtig incident. Het ging om een eenzijdig ongeval. De vraag was waarom de auto niet binnen de witte lijnen was gebleven en waarom het automatische remstelsel niet had ingegrepen. Voor het onderzoek kwam de autofabrikant over naar Nederland. Er kon worden vastgesteld dat de voorruit, die enkele dagen voor de crash was vervangen, conform fabrieksspecificaties was gemonteerd. Aan de hand van de documentatie bij de werkorder kon de dealer aantonen dat de ADAS-camera op de voorruit op de juiste wijze was gekalibreerd.

Kortom, voor een garagebedrijf is het niet alleen belangrijk om moderne systemen op de goede manier te kunnen servicen, maar ook om dat achteraf aan te kunnen tonen. Soms is direct duidelijk dat er bij een reparatie iets misging. Als de Lane Assist onnodig begint te piepen, gaat de consument wel klagen. Maar over de goede werking van een airbag kan pas na de crash iets worden gezegd. Bij veiligheidssystemen is het dus van cruciaal belang om te kunnen aantonen dat je de werkzaamheden conform OEM-instructies hebt uitgevoerd.

Als autobedrijf moet je dus alert zijn. Niet alleen richting verzekeraar, ook richting consument. Er zijn inmiddels te veel voorbeelden van argeloze consumenten die de ondernemer plotseling confronteren met zijn eigen argeloosheid. Consumenten die alles goed vinden, als de reparatie maar niet te duur is. Tot het moment dat het fout gaat! Dan had de garage zoiets nóóit mogen doen en wordt de ondernemer in een moeras getrokken dat in goed bedoelde argeloosheid is ontstaan.

