

Fout of rotte appel?

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.

Je hebt fouten en rotte appels. Fouten maken we allemaal. Ze voorkomen lukt nou eenmaal niet altijd. Belangrijk is dat je ze herstelt. Er zijn bedrijven die dat niet doen, dat zijn rotte appels. Ik kom ze allebei tegen in mijn werk als schade-expert. Dus speel even mee: 'Fout of rotte appel?'

Eerste ronde. Die gaat over een luxe sedan uit 2008. Tijdens een storm raakt de auto beschadigd. Een schadeherstelbedrijf maakt een Audatex-calculatie: € 3.413,82. Een ander bedrijf 'herstelt' de schade. De eigenaar van de sedan heeft daar geen rekening van. Wel een betalingsbewijs: € 2.000. In dit geval blijkt goedkoop duurkoop. Op tal van plaatsen laat de nieuwe laklaag los. Er zijn grove vuilinsluitingen, druipeuren en sporen van overmatig vloeien. Er zijn afplakranden omdat lijsten, roosters en een achterlicht niet zijn gedemonteerd, en er zitten spuitniveaus op achterlicht en achterraut. Onder de microscoop zie ik dat de originele laklaag geen sporen van voorbewerking vertoont.

Een nieuwe Audatex-calculatie komt uit op € 5.368,77. Met andere woorden: het 'schadeherstel' van € 2.000 heeft bijna € 2.000 extra schade opgeleverd. In het kader van hoor en wederhoor probeer ik het bedrijf te bereiken. Drie dagen op rij bel ik, mail ik en bel ik. Als er al wordt opgenomen wordt de lijn direct verbroken...

"Rotte appel", hoor ik je zeggen? Helemaal goed! Merk ook op dat de klant eerst bij een regulier schadebedrijf een calculatie laat maken, wie weet het verzekeringsgeld opstrijkt,

en dan gaat shoppen. Rotte appels trekken ongedierte aan. Je krijgt de klanten die je verdient.

Door naar ronde twee. Die gaat over een nieuwe B-segmenter. Enkele dagen na de aanschaf klaagt de klant over windgeruis rechtsvoor. De schadeafdeling van de dealer buigt de bovenste ronding van het portier bij. Nadeel: de rand snijdt nu op enkele plekken in het portierrubber. Nog een nadeel: de rand vertoont glooiingen en sluit niet meer goed aan op het achterportier. En aan de binnenkant van het portier ontstaat een roestplek. Bovendien stelt de dealer het portier opnieuw af, strakker tegen de carrosserie aan. Blijkbaar komt de achterste rand van het voorportier daardoor tegen de voorste rand van het achterportier. Daar is spuitwerk zichtbaar. Nou ja spuitwerk..., een spuitnevel, lelijke afplakrand en spuitkraters. De dealer stelt ook het rechterachterportier opnieuw af. En wel zo dat het bij openen de carrosserie raakt. Kortom, de rechterkant van de vrijwel nieuwe auto is een ravage. En hoewel de klant alleen klaagde over windgeruis rechts, geeft de dealer links een soortgelijke behandeling. Met soortgelijk resultaat. Maar toegegeven, het windgeruis is weg...

"Rotte appel", zeg je? Lees even verder.

Aan mij de vraag wat herstel kost. Oef, lastig. De waardevermindering van de auto kan ik wél inschatten: zo'n € 2.000. Daarop doet de dealer een inruil aanbod. Hij gaat uit van een onbeschadigde auto en rekent niet te flauw. Oké, de klant moet nu opnieuw in de buidel tasten, maar hij rijdt straks wel in het nieuwe model, als een van de eersten! Hij vindt het een oplossingsgericht voorstel en gaat akkoord. Een 'fout' dus? "Ja, maar zó fout zal het in mijn bedrijf nooit gaan", zeg je nu misschien. Kan zijn, kan ook niet zijn. Eigenlijk doet dat er niet toe. Zolang je maar geen rotte appel wordt.

