SCHADE MAGAZINE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

JAARGANG 9 | 4 | 2015

VERZEKERINGS-ADVOCATEN VEEL SCHRIJNENDE GEVALLEN

- PERSONENSCHADE: HERSTEL GAAT BOVEN SCHADEVERGOEDING
- EXPERTISE IS EEN ECHT VAK GEWORDEN

NIVRE
De Register Expert
KATERN

BELFOR

BELFOR, de wereldwijde leider op het gebied van sanerings- en herstelwerken na calamiteiten.

Landelijk alarmnummer
0900 - 4321 4321

www.belfor.com WERELDWIJD AANWEZIG

De ene schade is de andere niet. Voor elk geval zijn er specifieke maatregelen nodig. Daarom biedt BELFOR een brede waaier aan diensten die wij naargelang de situatie optimaal combineren – voor alle soorten schade en aangepast aan de individuele eisen van elke klant.

Een greep uit ons dienstenpakket

- Beredderingsmaatregelen
- Reinigen van gebouwen en hun inhoud
- Sloopwerkzaamheden
- Bouwkundig herstel
- Ontgeuren
- Behandelen van textiel
- Transport en opslag
- Opleidingen en trainingen

e.v.a.

De afdeling BELFOR Humidity legt zich toe op

- Geforceerde droging
- Ventilatie en verwarming
- Lekdetectie
- Schimmelsanering
- Documentdroging
- Advies en trainingen

BELFOR
ROTTERDAM
Aluminiumstraat 25-29
3067 GS - Rotterdam
+31 10 2380920

BELFOR
WEESP
Hogeweyselaan 119
1382 JK - Weesp
+31 294 416151

BELFOR
HEERLEN
Breukerweg 182
6412 ZL - Heerlen
+31 45 5233133

BELFOR
ALKMAAR
Hazenkoog 37A
1822 BS Alkmaar
+31 294 416151

SCHADE

jaargang 9
nummer 4 • 2015

VOORWOORD

INHOUD

2 **"Expertise is een echt vak geworden."**
Hans Verhaar (Generali) heeft na bijna 40 jaar afscheid genomen van bedrijf en branche. Een exit-interview.

6 **Herstel boven schadevergoeding**
Verslag van de tiende editie van PIV's LetselPlaza.

8 **Backx & Ripmeester Verzekeringsadvocaten kiest bewust voor de underdog**
Interview met advocaat Mark Ripmeester over het zijn van 'afvoerputje van de verzekeringsbranche' voor geschillen over de schaderegeling.

13 **SchadeBedrijvigheden:** Nieuws van het bedrijven- en organisatiefront.

14 **Regen heeft in wintermaanden grote impact op aantal schades**
Dat is één van de uitkomsten die naar voren komt uit de CED Schadebarometer, waarin onderzoek is gedaan naar de autoschades in de eerste drie maanden van het jaar tussen 2012 en 2015.

17 **Het positief effect van het maken van excuses**
Verslag van het NVMV-seminar, waarbij prof. Arno Akkermans als gastspreker optrad.

19 **SchadeBerichen:** Kort schadenieuws uit het buitenland.

20 **Nieuw rubriek: 'Frisse blik'**
In deze nieuwe rubriek laten we telkens een directielid uit de verzekerings- en schaderegelingsbranche aan het woord die afkomstig is uit een andere bedrijfstak en zijn visie geeft op de bedrijfstak waarin hij of zij nu werkzaam is. In de eerste editie Kees-Jan Bus, managing director bij Care Autoschade.

22 **Nomot 70 jaar**
Verslag van de feestelijke relatiedag op het hoofdkantoor in juni.

25 **SchadeBerichten:** Kort schadenieuws uit eigen land.

28 **SchadeTransfers:** nieuws van de arbeidsmarkt.

28 **SchadeKalender:** evenementen op schade-, riskmanagement en verzekeringsgebied in de komende periode.

Klanttevredenheid met een grote K

Klanttevredenheid is 'hot'. Als je de uitingen van en over verzekeraars mag geloven, dan staat bij een ieder Klanttevredenheid – geschreven met een grote 'K' – hoog op de agenda. In elk interview dat ik de afgelopen maanden heb gevoerd met een representant van de schaderegelingsbranche, komt dit onderwerp dan ook ter sprake. Ook in deze uitgave is dat het geval. Zo is er volgens Hans Verhaar (expertisedienst Generali) weliswaar sprake een groeiend marktbesef dat een goede schaderegeling bijdraagt aan een hogere klanttevredenheid, maar laat de uitvoering zo nu en dan te wensen over. Hij wijt dat onder meer aan de scherpe prijsafspraken tussen verzekeraars en expertisebureaus, waardoor experts min of meer noodgedwongen zoveel bezoeken per dag moeten afleggen dat er niet of nauwelijks ruimte is voor een kwalitatieve schaderegeling en voor tijd en aandacht voor de klant.

Dat zaken beter kunnen, komt ook naar voren in een interview met advocaat Mark Ripmeester, die beroepshalve vooral met de grootste probleemgevallen te maken krijgt. Hij uit met name kritiek op de vooringenomenheid van sommige (schadebehandelaars van) verzekeraars, de soms gehanteerde vertragingstactiek bij de schadeafwikkeling, de zijns inziens slechte rapporten van toedrachtonderzoekers en het 'met de polis in de hand' op zoek gaan naar uitsluitingen.

Positieve voorbeelden zijn er ook. Als er één schaderegelingssegment is waarin veel aandacht wordt besteed aan verbetering van de kwaliteit van de schaderegeling en innovatie, dan is het de letselbranche wel. Zo stond de 10e PIV LetselPlaza in het teken van herstelgerichte oplossingen, die volgens gastspreker prof. Arno Akkermans ook met het oog op klantgerichtheid en -tevredenheid de voorkeur moeten krijgen boven een financiële schadevergoeding. Niet in de laatste plaats omdat letselslachtoffers volgens hem meer dan alleen een fatsoenlijke schadevergoeding willen. Daarbij sprak hij de verwachting uit dat herstelgerichte dienstverlening tot het toekomstige businessmodel van belangenbehartigers zal gaan behoren en dat 2015 de boeken zal ingaan als het jaar waarin herstelgerichte dienstverlening in letselschadeland definitief is doorgebroken.

De hoogleraar privaatrecht aan de VU liet recentelijk meer van zich horen. In een lezing voor de mediators van de NVMV belichtte hij een ander onderwerp dat eveneens kan bijdragen aan een soepeler verloop van de (letsel) schaderegeling en daarmee aan een hogere klanttevredenheid: het maken van excuses aan gedupeerden, wat een helende werking kan hebben voor het slachtoffer, kan zorgen voor herstel van het moreel en emotioneel evenwicht tussen partijen en voor vermindering van boosheid en wrok (afname conflict). Kortom, de klant staat meer dan ooit centraal, maar er valt nog veel te verbeteren.

Jan van Stigt Thans,
hoofd- en eindredacteur

volg ons ook op twitter:
www.twitter.com/schademagazine

NIVRE
De Register Expert
vanaf pagina 29

Hans Verhaar laat na bijna 40 jaar branche en bedrijf achter zich

Expertise is een echt vak geworden

"Als je schade-expertise een leuk vak vindt, blijf je er heel lang in werken. Vind je het niet leuk, dan ben je binnen een jaar weer weg en kom je er nooit meer terug. Een tussenweg is er eigenlijk niet", zegt Hans Verhaar, die overduidelijk tot de eerste categorie gerekend kan worden. In juli heeft hij afscheid genomen van zijn werkgever Generali (na 37 jaar) en van het expertisevak (na 39 jaar). "Het is een fantastisch vak", aldus de man, die niet alleen houdt van het expertisemetier, maar daar ook een uitgesproken mening over heeft. Positief is hij over de toegenomen professionaliteit en over het groeiende marktbesef dat een goede schaderegeling bijdraagt aan een hogere klanttevredenheid. Minder te spreken is hij over de schaderegelingsbevoegdheid voor schoonmaakbedrijven en de 'uitknijptarieven' van de tenders. "Welke service kun je verwachten als je een brandexpert voor 90 euro naar een schade stuurt? Dan kun je beter geen expert benoemen en de schadeclaim meteen betalen."

Hans Verhaar begon zijn werkzame leven in de zaak van zijn vader, die open haarden verkocht. In 1976 ging hij als schade-expert aan de slag bij Hettema + Disselkoen (inmiddels DEKRA) en twee jaar later stapte hij over naar de Eerste Algemeene, de voorloper van Generali Nederland, de verzekeraar met een eigen expertisedienst. Hij zou er tot zijn pensionering blijven werken: aanvankelijk als expert, sinds 1994 als manager van de expertiseafdeling die tevens belast is met 'Speciale Zaken', zoals fraude.

Affiniteit

Wat is je affiniteit met expertise? "Ik heb het altijd een fantastisch vak gevonden. Het is elke keer weer mooi om bij een schade je ervaring en vakmanschap in te kunnen zetten om mensen te kunnen bijstaan bij hun ellende, uiteraard binnen de mogelijkheden die de polis biedt. Als je echt van dit vak houdt, zet je daarin vaak net dat stapje extra om gedupeerden die aandacht te geven die ze op dat moment nodig hebben. Bij Generali wordt die aanpak volledig ondersteund."

Gevraagd naar zijn meest memorabele herinneringen noemt hij spontaan meteen de Bijlmerramp en 'Enschede'. "De ellende die ik daar gezien heb, heeft grote indruk op me gemaakt en vergeet ik nooit meer. Een expert is ook maar een mens en je gaat je realiseren: dit had mij ook kunnen overkomen." Verhaar noemt nog een voorbeeld. "Het schadedossier dat mij persoonlijk het meest is bijgebleven is een zaak waarbij een moeder en kind werden overreden door een wagen met betonplaten. Ik was toen 23 jaar en heb daar eerlijk gezegd wel enige tijd flink last van gehad."

Professioneler en zakelijker

In de afgelopen kleine 40 jaar is er natuurlijk veel veranderd. Wat zijn in uw ogen de voornaamste, meest ingrijpende veranderingen geweest voor het vak, markt en het expertisewerk? Verhaar: "De meest positieve ontwikkeling is dat expertise naar mijn mening een echt vak is geworden, ook al is het nog geen beschermd beroep. In mijn begintijd waren er niet of nauwelijks kwaliteitseisen en werden de opleidingen intern verzorgd. Door de komst van het NIVRE in 1991 zijn die eisen er wel gekomen en samen met de opleidingen naar een hoger niveau getild. Ook is er een klachtenregeling gekomen, wordt aandacht besteed aan communicatieve vaardigheden en is voor de ingeschrevenen in het NIVRE Register een systeem van permanente

Hans Verhaar: "Verzekeraars die uitdragen klanttevredenheid hoog in het vaandel hebben staan, spreken met expertisebureaus zulke scherpe tarieven af dat deze hun experts min of meer noodgedwongen zoveel bezoeken per dag moeten laten afleggen dat er niet of nauwelijks ruimte is voor een kwalitatieve schaderegeling en voor tijd en aandacht voor de klant. Wat kun je aan service en kwaliteit verwachten als je een brandexpert voor 90 euro naar een schade stuurt? Naar mijn mening ben je dan eigenlijk alleen voor de bühne bezig en zou je er beter voor kunnen kiezen helemaal geen expert te sturen en de schadeclaim meteen te vergoeden."

educatie ingevoerd. Door al die zaken is de expertisebranche geprofessionaliseerd", aldus Verhaar, die het ook een goede zaak noemt dat experts in de loop der jaren meer vrijheid en verantwoordelijkheid hebben gekregen.
Ook de expertisemarkt heeft een metamorfose ondergaan. Verhaar wijst onder meer op de verdergaande schaalvergroting. "Het aantal bureaus is door fusies en overnames sterk uitgedund. Daarnaast zijn vooral de contra-bureaus actiever de markt gaan bewerken, al juich ik de opstelling van lang niet een ieder toe. Er zitten naast goede bureaus ook enkele 'cowboys' tussen die na het horen van calamiteiten via P2000 bij gedupeerden hun diensten aanbieden. Daarnaast is de benoemingsprocedure van experts in de loop der jaren zakelijker geworden. Jammer vind ik ook dat door de komst van tenders de tarieven van experts sterk worden uitgeknepen. En dat terwijl de schaderegeling voor een verzekeraar juist een mooie kans is om zijn klanten te laten zien hoe goed hij is en om zo de klanttevredenheid te verhogen."

De uiteindelijke klanttevredenheid is in hoge mate afhankelijk van de manier waarop een schade wordt geregeld

Moment van de waarheid

Hoe belangrijk is een goede schaderegeling? Verhaar laat daar geen enkel misverstand over bestaan. "Het is hét moment van de waarheid, zowel voor de gedupeerde als voor ons als verzekeraar. Een verzekerde sluit een polis af, bergt die op in een la en pas bij schade komt die eruit. Als verzekerde ervaar je dan pas of je goed bent verzekerd of niet; als verzekeraar is schade hét moment om aan je klant te laten zien dat hij destijds de juiste keuze heeft gemaakt. De uiteindelijke klanttevredenheid is in hoge mate afhankelijk van de manier waarop een schade wordt geregeld. Daar zouden best wat meer marktpartijen oog voor mogen hebben. Voor ons als Generali is dit één van de redenen om bewust te kiezen voor een eigen expertisedienst. Eigen experts hebben het voordeel dat ze het bedrijf en de producten door en door kennen en vooral dat ze de verbinding kunnen vormen tussen 'binnen' en 'buiten', tussen ons en de klant. Zij zijn bij schade ons visitekaartje. Een ander voordeel is dat ze binnen bepaalde grenzen ter plekke ook een betaling kunnen toezeggen, iets wat uit oogpunt van klanttevredenheid natuurlijk heel belangrijk is."

"Ik heb expertise altijd een fantastisch vak gevonden. Het is elke keer weer mooi om bij een schade je ervaring en vakmanschap in te kunnen zetten om mensen te kunnen bijstaan bij hun ellende, uiteraard binnen de mogelijkheden die de polis biedt."

De meeste verzekeraars besteden de schaderegeling uit aan expertisebureaus. "Ik snap dat wel, maar ik begrijp het niet", is Verhaar's enigszins cryptische reactie, die dan ook om een toelichting vraagt. "Het zijn lastige tijden voor veel bedrijven, ook voor verzekeraars. Aandacht voor kostenbeheersing en – vermindering is dan ook nodig. Vanuit die gedachte snap ik dat *outsourcen* wel. Aan de andere kant worden experts op pad gestuurd met expertiseopdrachten namens verschillende opdrachtgevers. Dan vraag ik me oprecht af waar dan voor mij als verzekeraar nog het onderscheidende vermogen zit. Immers, alle gedupeerden worden door die experts op dezelfde manier geholpen."

Klanttevredenheid

Op de vraag hoe in zijn ogen de verzekeringsbranche in het algemeen omgaat met de regeling en afwikkeling van schades, antwoordt Verhaar met 'wisselend'. "Er zijn bureaus die daar goed, integer en klantvriendelijk mee omgaan, maar dat zijn meestal niet de grotere bureaus. Aan de andere kant zie ik ook excessen, vooral als gevolg van tenders. Verzekeraars die uitdragen klanttevredenheid hoog in het vaandel hebben staan, spreken met expertisebureaus zulke scherpe tarieven af dat deze hun experts min of meer noodgedwongen zoveel bezoeken per dag moeten laten afleggen dat er niet of nauwelijks ruimte is voor een kwalitatieve schaderegeling

Blijf investeren in vakkennis, want dat is en blijft essentieel. Maar verlies daarbij het menselijk aspect nimmer uit het oog

en voor tijd en aandacht voor de klant. Wat kun je aan service en kwaliteit verwachten als je een brandexpert voor 90 euro naar een schade stuurt? Als ik bij mijn garage de olie wil laten nakijken en een kapotte lamp laat verwisselen, ben ik dat bedrag ook al bijna kwijt. Naar mijn mening ben je dan eigenlijk alleen voor de bühne bezig en zou je er beter voor kunnen kiezen helemaal geen expert te sturen en de schadeclaim meteen te vergoeden."

Minder te spreken is hij ook over een andere ontwikkeling: de schaderegelingsbevoegdheid die aan reconditionerings- en schoonmaakbedrijven wordt gegeven. "Dat doet me sterk denken aan het verhaal van de slager die zijn eigen vlees keurt. Vooropgesteld, in het herstel van schades doen deze bedrijven goed werk, maar dan wel aangestuurd en gecontroleerd door een expert. Als Generali experimenteren wij hier ook wel op kleine schaal mee, maar alleen als de klant daar om vraagt."

Tot slot, wat zou u schadeprofessionals bij makelaars, verzekeraars en expertisebureaus mee willen geven? "Verhaar: "Blijf investeren in vakkennis, want dat is en blijft essentieel. Maar verlies daarbij het menselijk aspect nimmer uit het oog. Realiseer je daarbij terdege dat wat voor ons als schadeprofessionals dagelijkse kost is, dat voor de gedupeerde niet het geval is. Die maakt een schade maar hooguit één of twee keer in zijn leven mee en voor hem of haar is dit dan ook een ingrijpende gebeurtenis." <

Tip !!!

Hoe maakt men verschil tussen optrekkend vocht en in- en uitwendige condensatie in constructies ?

Het is ooit moeilijk onderscheid te maken tussen optrekkend vocht, condensatie inwendig of uitwendig. Dit heeft alles te maken met het feit dat deze lekkages veel op elkaar lijken.
Toch zijn er wel degelijk verschillen te maken zonder hiervoor gebruik te maken van dure meetinstrumenten. Het enige wat men nodig heeft is een vochtmeter en hygrometer met enige kennis van zaken.

(Tekst: Edwin van Gerven, eigenaar Lekkageservice)

Edwin van Gerven

Optrekkend vocht

Deze vorm van vochttransport wordt veroorzaakt door de kleine ruimtes in de constructie die zich door adhesie (aantrekkingskracht) omhoog getrokken wordt. Over het algemeen zal in een poreuze constructie meer adhesie plaats vinden dan in een harde constructie. Vooral oude gebouwen hebben hier meer last van. Denk bijvoorbeeld aan gemetselde funderingen etc.
Een van de kenmerken van optrekkend vocht is dat het vocht toeneemt in de kern van de constructie. Als een wand of muur is afgewerkt met een materiaalsoort welke dampdicht is zal dit invloed hebben op de stijghoogte van het vocht. Optrekkend vocht komt over het algemeen voor bij funderingen veroorzaakt door adhesie of een aanwezige lekkage die zorgt voor een aanvoer van vocht in de constructie van een woning. Het verschil van beide is de groeisnelheid.

Condensatievocht inwendig en uitwendig

Inwendige condensatie komt voor bij wanden en vloeren met een groot temperatuurschil, en wordt vaak veroorzaakt door constructiefouten zoals koudebruggen en isolatiefouten. Denk hierbij aan buitenmuren, begane grondvloeren, en daken.
Vaak is de vochthuishouding in de woning in orde, maar heeft men toch last van een vochtige muur of vochtplek. In de praktijk zorgt inwendige condensatie bijna nooit voor een te hoge luchtvochtigheid in de woning.

Uitwendige condensatie komt vaak voor in gebouwen wanneer de vochthuishouding niet op orde is. Meestal is de klacht dat men dit probleem vroeger niet had. Vaak door te graven in het verleden blijkt dat men een vloerconstructie heeft gewijzigd, of dat men dubbel glas heeft laten plaatsen, waardoor de dampspanning in de woning omhoog is gegaan. Eenvoudig gezegd betekend dit dat de luchtvochtigheid te hoog is geworden en deze voor problemen zorgt. Schimmels groeien al vanaf 70% luchtvochtigheid en slecht voor de gezondheid ook.

Lekkageservice van Gerven 15 jaar ervaring in bouwkundige en installatietechnische lekdetecties. Landelijk voeren wij gemiddeld 3000 lekdetecties per jaar.
Een gemiddelde prijs van 240 euro per onderzoek.

Lekkageservice van Gerven:
Bouwkundige lekdetecties
Installatietechnische lekdetecties
Rapportages direct per mail na ons onderzoek
24/7 bereikbaar
Herstel gevolgschades

Lekkageservice
Detecteren en repareren
van alle voorkomende lekkages, op het gebied van gas & water

Goudenrijderhof 34a - 5551 VJ Valkenswaard (NL)
Tel +31 (0)40 292 81 70 - Fax +31 (0)40 292 81 76
Email info@lekkageservice.nl
WWW.LEKKAGESERVICE.NL

HERSTEL GAAT BOVEN SCHADEVERGOEDING

Zeven jaar geleden, op 22 april 2008, werd op initiatief van het Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV) de eerste van een reeks LetselPlaza's georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten hebben belangenbehartigers en verzekeraars de gelegenheid elkaar informeel te ontmoeten en concrete dossiers met elkaar te bespreken. Op 18 juni 2015 vond de 10e PIV LetselPlaza plaats. Ter gelegenheid van deze jubileumeditie was voor een historische locatie gekozen, het monumentale Stadhuys van Gouda, en werd tevens een symposium georganiseerd, onder de noemer 'Samen op zoek naar herstelgerichte oplossingen'.

Cyriel Kortleven

De toon van de bijeenkomst in Gouda werd gezet door Cyriel Kortleven, internationaal spreker en auteur, met meer dan vijftien jaar ervaring in het domein van creativiteit en innovatie. Zijn prikkelende voordracht beoogt mensen te laten meesurfen op de golven van verandering. '*Yes and act*' is daarbij het devies, voor iedereen die gelooft dat (bijna) alles mogelijk is. De wereld waarin we leven, is VUCA: *volatile, uncertain, complex, ambiguous*, en om daarin te kunnen overleven, hebben mensen patronen nodig. Het menselijk brein is weliswaar een krachtige patronenmaker, maar een slechte patronendoorbreker. Om daartoe toch in staat te zijn, is het nodig niet-realistische dromen te creëren en daar met volle overtuiging voor te gaan. Cyriel Kortleven liet daar voorbeelden van zien en liet ook mensen met elkaar in gesprek gaan over hun helden, dromen, belemmeringen en mogelijkheden.

Informatiemarkt en -spel

Het symposium over herstelgerichte oplossingen, parallel aan de 10e editie van PIV LetselPlaza, werd georganiseerd door drie dienstverleners in het nog jonge vakgebied van de herstelgerichte dienstverlening in letselschadezaken: MetZorg, TotaalSupport en De Herstelcoach. Samen met nog acht andere aanbieders (ACT Nederland, Arbeidsdeskundig Bureau Radar, Athenos adviesgroep, DBC, De LetselSchadePsychologen, EHC Arbeidsdeskundig Advies, Heling & Partners en Wibbens arbeidsdeskundig advies) gaven zij op een informatiemarkt en tijdens een petje-op-petje-af-vragenspel tekst en uitleg over herstelgerichte dienstverlening. Een en ander werd geleid door twee dagvoorzitters, mr. Nicole Bastiaans, advocaat en mediator bij SAP Advocaten en bestuurslid van de Nederlandse Vereniging van Mediators in de Verzekeringsbranche (NVMV), en mr. Annemiek van Reenen-ten Kate, adjunct-directeur van Hofmans Letselschade en voorzitter van het Nederlands Instituut van Schaderegelaars (NIS).

Doorbraak

De kern van het symposium betrof een presentatie door prof. dr. mr. Arno Akkermans over herstelgerichte dienstverlening. Akkermans, hoogleraar Privaatrecht aan de VU in Amsterdam, karakteriseerde de bijeenkomst in Gouda als' een historische

bijeenkomst op een historische plaats'. "Naar mijn stellige overtuiging zullen we over enige tijd op 2015 terugkijken als het jaar waarin herstelgerichte dienstverlening in letselschadeland is doorgebroken" zo zei hij, daarbij ook verwijzend naar het Symposion van de Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA) in januari jongstleden en De Letselschade Raadsdag in oktober aanstaande over dezelfde thematiek. Akkermans betoogde dat herstelgerichte dienstverlening in letselschadezaken prioriteit moet krijgen boven een financiële schadevergoeding.

"Vraag je het de slachtoffers zelf", aldus Akkermans, "dan willen ze duidelijk meer dan alleen een fatsoenlijke schadevergoeding. Die willen ze natuurlijk ook – het zou niet fair zijn herstelgerichte dienstverlening en schadevergoeding als tegengestelde zaken voor te stellen – maar ook van schadevergoeding is herstel het doel. Voor zover mensen niet kunnen herstellen, ontstaat er een financieel nadeel, dat financieel moet worden gecompenseerd. Maar ook het alfa en omega van de manier waarop dat moet gebeuren, is het uitgangspunt dat de benadeelde zo veel mogelijk in de toestand moet worden gebracht waarin hij zou zijn geweest indien de schadeveroorzakende gebeurtenis zou zijn uitgebleven. Het is van belang deze prioriteit goed in de gaten te houden. Onderzoek wijst immers uit dat een focus uitsluitend op schadevergoeding ook antitherapeutisch kan zijn. Daarom hoort meer herstelgerichte dienstverlening echt voor schadevergoeding te komen."

Schade- of kostenpost

Eén van de vragen die zich in dit verband aandienen, is of de kosten van herstelgerichte dienstverlening als een schade- of als een kostenpost moeten worden gezien. Volgens Akkermans is beide mogelijk, maar hij voorspelde dat die kosten in toenemende mate als een schadepost zullen worden beschouwd, "zij het dan wel als een schade met een bijzonder kantje eraan", zo zei hij.

"Het heeft veel te maken met de vraag welke schade nu precies wordt beperkt. Traditioneel richten we ons op de beperking van financiële schade, maar in een modern schadebegrip kunnen ook praktische noden als vergoedbare schade worden gezien. En het feit dat er een professioneel aanbod is om praktische noden te lenigen, maakt nood op geld waardeerbaar en maakt kosten al heel snel vermogensschade. Overigens hebben we al veel kosten van herstelgerichte dienstverlening die we traditioneel als schadeposten zien. Neem bijvoorbeeld de medische kosten. Niemand zal zeggen dat die kosten geen vergoedbare schadeposten zijn. Of de kosten van de arbeidsdeskundige, waar we ook al aan gewend zijn. Dergelijke kosten zien we als schadeposten en ik vermoed daarom dat dit met veel meer vormen van herstelgerichte dienstverlening het geval zal zijn."

De beide dagvoorzitters Nicole Bastiaans en Annemiek van Reenen-ten Kate.

Rehabilitation code

Op het gebied van herstelgerichte dienstverlening loopt Nederland niet voorop. In Engeland heeft de *Association of Personal Injury Lawyers* (APIL) al enkele jaren geleden de campagne *'Think rehab'* geïnitieerd, als bewuste inspanning om herstelgerichte dienstverlening 'tussen de oren' van betrokkenen te krijgen, hetgeen tot een *'rehabilitation code'* heeft geleid. In deze gedragscode zijn ethisch beginselen voor zowel belangenbehartigers als verzekeraars opgenomen. In Engeland afficheren met name de belangenbehartigers zich naar buiten toe met deze ethiek. Zij profileren zich ermee richting hun klanten en worden daar ook op afgerekend. Ze beschouwen het als een ethische missie om herstel prioriteit te geven boven schadevergoeding.

"Wij hebben dat ethische principe nu nog niet en ik denk dat het er wel moet komen", aldus Arno Akkermans. "Het is iets voor de Gedragscode Behandeling Letselschade, maar het is ook iets voor LSA. Het principe zou bijvoorbeeld in het Keurmerk Letselschade kunnen worden opgenomen en LSA zou het een onderdeel van de kwaliteitsverklaring van hun leden kunnen maken. Ik denk echt dat herstelgerichte dienstverlening tot het toekomstige businessmodel van belangenbehartigers hoort."

Met de presentatie van Arno Akkermans en aansluitend een borrel in de gewelven van het oude Stadhuys van Gouda kwam een einde aan een gevarieerde en boeiende middag. Het was, om de slotwoorden van Arno Akkermans aan te halen, "mogelijk een historische gebeurtenis op een historische plek, namelijk een verschuiving in het paradigma van wat de verplichtingen zijn van een aansprakelijke partij van letselschade." <

Backx & Ripmeester Verzekeringsadvocaten

Een bewuste keuze voor de underdog

Na vijf jaar bij een ander advocatenkantoor te hebben gewerkt, begonnen Jasper Backx en Mark Ripmeester begin 2007 voor zichzelf met Backx & Ripmeester Verzekeringsadvocaten. Met een bewuste keuze voor de underdog, de gedupeerde ondernemer die na een calamiteit in de schadebehandeling vaak als een soort 'David' moet opboksen tegen de verzekeraar als Goliath. "We voelen ons meer aangetrokken tot deze doelgroep. Bovendien zie je hierbij sneller het effect van je werkzaamheden. Het geeft daarnaast telkens weer een enorme voldoening om, als een soort crisismanager, een ondernemer die na een schade 'in de touwen hangt' ondanks de tegenwerking van verzekeraars toch weer *up & running* te krijgen", zegt Mark Ripmeester.

Mark Ripmeester: "Een schadebehandelaar is zo goed als de som van de informatie die hem of haar wordt aangereikt door de technische en tactische onderzoekers. Hun rapporten zijn vaak belabberd en hun informatie meer dan eens op incorrecte wijze en mede op basis van hun incestueuze relatie met hun voormalige collega's bij de politie verkregen. Het is een teken aan de wand dat wij hun bevindingen bij de rechter regelmatig onderuit kunnen halen."

De keuze voor de underdog en voor de verzekeringspraktijk heeft het advocatenkantoor geen windeieren gelegd. "We zijn in de loop der jaren gegroeid tot een kantoor met acht medewerkers, onder wie zes advocaten, en door het gestaag groeiende werkaanbod hebben we momenteel twee, drie vacatures. Wij ervaren het echter buitengewoon lastig om goede mensen te vinden", aldus Ripmeester, volgens wie zijn bureau zich vooral toelegt op verzekeringskwesties met betrekking tot schadeclaims als gevolg van brand, instortingen, diefstal, fraude en sinds kort ook op het gebied van arbeidsongeschiktheid. "Met letselgeschillen houden we ons nog niet bezig, maar overwegen dat wel. Het is wel een compleet andere tak van sport en dat vraagt dan ook om juristen met specifieke kennis op dit vlak."

Backx & Ripmeester krijgt vooral werk door verwijzingen van intermediair, contra-expertisebureaus en zelfs van collega-advocaten die voor 'de andere kant' werken. Spijt voor de strategische keuze heeft men bij het Rotterdamse advocatenkantoor dan ook niet. "Al moeten we wel op de koop toe nemen dat de keuze voor deze doelgroep met zich meebrengt dat het niet altijd zeker is dat je je geld krijgt en het in elk geval in de regel lang duurt voordat je wordt betaald. Maar dat schijnt bij verzekeraars ook vaak het geval te zijn, al heb je daar meer zekerheid dat je geld op den duur wordt overgemaakt", zegt hij met een knipoog.

'Afvoerputje'

Hoe gaat de verzekerings- en schaderegelingsbranche in uw ogen met de behandeling van schadeclaims om? "Ik denk dat dit voor een groot deel goed gaat, al is dat van onze kant soms lastig te beoordelen. Door de aard van ons werk fungeren wij als een soort 'afvoerputje' van de verzekeringsbranche en hebben wij, doordat wij vooral de probleemgevallen tegenkomen, mogelijk een wat gekleurd beeld van de manier waarop met de schaderegeling wordt omgegaan. Als we kijken naar de schadedossiers die wij ter behandeling krijgen, dan zou je bijna gaan denken dat elke schadeclaim bij verzekeraars vragen oproept en dat er volgens hen daarbij steevast wat mis is. Elk schadedossier dat op ons bureau belandt, is dan ook per definitie complex en ontaardt regelmatig in een soort wedloop met (de juristen van) verzekeraars."

Een *statement* dat om een toelichting vraagt. Ripmeester: "Bedrijven die door wat voor oorzaak met een grote calamiteit worden geconfronteerd, zijn daardoor in eerste instantie flink uit hun doen, niet in de laatste plaats doordat een dergelijk voorval vaak verstrekkende gevolgen heeft. Hun bedrijfswerkzaamheden worden hierdoor flink belemmerd en soms is zelfs hun continuïteit in het geding. Als de verzekeraar dan bovendien moeilijk gaat doen over de schadevergoeding en weigert voorschotten te verstrekken, kun je in de problemen komen. Wij komen in ons werk dan ook veel schrijnende gevallen tegen."

Rol onderzoeker

De verzekeringsadvocaat wijst daarbij de beschuldigende vinger niet zozeer naar de schadebehandelaars, maar vooral naar de door verzekeraars ingeschakelde onderzoekbureaus. "Een schadebehandelaar is zo goed als de som van de informatie die hem of haar wordt aangereikt door de technische en tactische onderzoekers. Hun rapporten zijn vaak belabberd en hun informatie meer dan eens op incorrecte wijze en mede op basis van hun incestueuze relatie met hun voormalige collega's bij de politie verkregen. Het is een teken aan de wand dat wij hun bevindingen bij de rechter regelmatig onderuit kunnen halen. Bovendien hebben we meer dan eens de indruk dat onderzoekers gericht op zoek gaan naar uitsluitingen in de polisvoorwaarden en verzekerden bij schade proberen te ontmoedigen door hen vaak kort na de calamiteit onder druk van vertraging in de schadevergoeding allerlei 'valse' verklaringen laten ondertekenen. Dan sta je als belangenbehartiger én ondernemer met 1-0 achter."

> Helaas vormen bij verzekeraars 'uitrookpraktijken' geen uitzondering

> Er is geen ondernemer te vinden die ooit beter is geworden van een brand of andere grote schade

Hij verwijst naar een recent voorbeeld van een timmerbedrijf. "Mede op basis van een discutabel rapport van een onderzoeksbureau werd brandstichting als oorzaak aangevoerd. We hebben toen nota bene voor eigen rekening Efectis (voorheen TNO) ingeschakeld alsmede Brand Technisch Bureau Nederland en later ook nog de onderzoekers van Buro C+B uit Helmond. Maar hun deskundige bevindingen, die steevast in het voordeel van gedupeerde uitvielen, werden door de verzekeraar consequent naast zich neergelegd. Die zaak heeft meer dan twee jaar geduurd totdat plotsklaps drie dagen voor de comparitie van partijen het bericht kwam dat men alsnog integraal dekking verleende. De ondernemer was blij, omdat hij financieel weer lucht kreeg om zijn bedrijf voort te zetten, maar ik had er op zijn zachtst gezegd gemengde gevoelens bij. Ik heb daar eigenlijk maar één woord voor: uitrookpratijken, het proberen verzekerden willens en wetens financieel kapot te krijgen in de hoop de schade nooit te hoeven

"Hoewel ik me kan voorstellen dat verzekeraars in hun werk geregeld rottigheid tegenkomen, zou ik het toejuichen wanneer zij elke schadeclaim onbevooroordeeld zouden bekijken en beoordelen. De onschuldpresumptie moet altijd het uitgangspunt zijn."

betalen. Helaas vormen deze praktijken van verzekeraars geen uitzondering. Bij de start van ons bedrijf waren wij al van mening dat de kwaliteit van het technisch en tactisch brandonderzoek al fors te wensen overliet en eigenlijk méér dan eens als rampzalig bestempeld kan worden. En dat vinden wij nog steeds. Als je het positief ziet, dan is de kwaliteit ervan sindsdien er niet op achteruit gegaan. Maar – en dat is veel erger – het is in de loop der jaren er ook niet beter op geworden. En dat in een tijd waarin klanttevredenheid bij verzekeraars naar eigen zeggen hoog in het vaandel staat."

'Contra'-onderzoek

Vanwege het ontmoedigingsbeleid moeten gedupeerden volgens Ripmeester c.s. dan ook tijd, geduld, energie en vooral geld hebben om na een calamiteit te kunnen overleven. Die fundamentele ongelijkheid in het krachtenveld tussen verzekeraars en verzekerden was voor zijn bureau dan ook reden om samen met onder meer Troostwijk en Von Reth het initiatief te ondersteunen van het Nederlands Onderzoeks Instituut (NLOI). Het is een bureau dat, net zoals de contra-expert dat doet, als tegenhanger van de deskundige aan verzekeraarszijde louter optreedt voor gedupeerde verzekerden. "Dat verzekeraars niet unaniem blij zijn met de komst van dit bureau is jammer, maar zij moeten zich realiseren dat zij dit door hun opstelling over zichzelf hebben afgeroepen. Al heb ik overigens wel het idee dat mede door de komst van een onderzoeksbureau dat uitsluitend voor gedupeerden optreedt, de verhouding met verzekeraars wat meer in balans is."

Schadebehandelaar, wees kritisch op het werk van onderzoekbureaus en schade-experts en neem niet klakkeloos aan wat zij concluderen

Verzekeraars en de door hen ingeschakelde specialisten voeren als tegenargument aan dat verzekerden het soms ook niet zo nauw nemen met de waarheid en schade claimen voor calamiteiten die zich niet hebben voorgedaan. Of een financieel slaatje proberen te slaan uit een schade, bijvoorbeeld door het schadebedrag op te voeren. Ripmeester onderkent dat zulke praktijken voorkomen, al bestrijdt het fel het adagium van 'in de brand, uit de brand'. "Er is geen ondernemer te vinden die ooit beter is geworden van een brand of andere grote schade. Zoiets kost de onderneming altijd geld, bijvoorbeeld in de vorm van inkomensderving."

Verbeterpunten

Tot slot, wat zou u verzekeraars, toedrachtonderzoekers en schade-expert als 'boodschap' mee willen geven? Ripmeester noemt een viertal 'verbeterpunten'. "Hoewel ik me kan voorstellen dat verzekeraars in hun werk geregeld rottigheid tegenkomen, zou ik het toejuichen wanneer zij elke schadeclaim onbevooroordeeld zouden bekijken en beoordelen. De onschuldpresumptie moet altijd het uitgangspunt zijn. We hebben verzekeraars wel eens horen zeggen dat het nu eenmaal niet anders kan dan dat er soms sprake is van *'collateral damage'*. Maar dat is mijns inziens onacceptabel. Als dat voor verzekeraars thans de maatstaf is, is het einde toch zoek? Verder zou ik met name schadebehandelaars bij verzekeraars willen oproepen kritisch te zijn op het werk van de

ingeschakelde onderzoekbureaus en schade-experts en niet klakkeloos aan te nemen wat zij concluderen."

Hoewel het volgens hem lastig is hard te maken, hebben ze op het Rotterdamse advocatenkantoor geregeld het idee dat ondernemers en particulieren van allochtone afkomst bij een materiële of AOV-schadeclaim door verzekeraars en de door hen ingeschakelde onderzoeks- en expertisebureaus kritischer worden beoordeeld dan autochtonen. "Dat heeft mijns inziens vooral te maken met een gebrek aan kennis van de cultuur van die landen. Mensen van buitenlandse komaf hebben vaker dan Nederlanders grote bedragen aan *cash* in huis of veel juwelen en/of sieraden. Dat wordt dan als verdacht aangemerkt, terwijl dat in die kringen veel gebruikelijker is dan bij Nederlanders. Zo kunnen de sieraden afkomstig zijn van bijvoorbeeld een erfenis of bruidsschat. Vanwege die onbekendheid met de cultuur en gebruiken zouden verzekeraars er in mijn ogen goed aan doen om op de schade- en onderzoeksafdelingen meer allochtonen aan te nemen."

En *last but not least* wil hij de beloning van zowel onderzoekers als schade-experts aankaarten. "Betaal hen dusdanig dat zij daarvoor hun werk naar behoren kunnen uitvoeren en de werkzaamheden uit kostenoverwegingen niet hoeven af te raffelen. *What you 'pay' is what you get.* Realiseer je terdege dat als je onderzoekers en experts financieel uitknijpt, een andere kwaliteit kunt verwachten dan wanneer je ze een reële vergoeding biedt voor hun werkzaamheden. Broddelwerk komt ook de klanttevredenheid niet ten goede en kost uiteindelijk ook meer aan extra werk dan wat het financieel oplevert in de vorm van een besparing op de expertise- en onderzoekskosten", aldus de verzekeringsadvocaat, die ook aan experts en onderzoekers wil meegeven schadeclaims objectief te beoordelen en niet 'met de polis in de hand' op zoek te gaan naar uitsluitingen. "Helaas gebeurt dat vandaag de dag nog veel te vaak." <

Backx & Ripmeester introduceert de SOS AOV

Backx & Ripmeester Verzekeringsadvocaten heeft met SOS AOV een nieuw initiatief geïntroduceerd als antwoord op de in hun ogen steeds grotere behoefte bij ondernemers aan specialistische bijstand in AOV-geschillen. "Met een arbeidsongeschiktheidsverzekering beschermen ondernemers hun inkomen uit arbeid, maar keren verzekeraars lang niet altijd uit. Sterker, het lijkt erop dat verzekeraars steeds vaker proberen onder hun verplichtingen uit te komen. Daarbij hebben zij in feite veel meer mogelijkheden om de schadeclaim af te wijzen dan bij een brand-, storm- of inbraakschade" licht Mark Ripmeester toe .

In het verleden kwamen bij het Rotterdamse advocatenkantoor nauwelijks AOV-zaken binnen. Dat veranderde vorig jaar. "In het afgelopen jaar werd ons kantoor in steeds toenemende mate benaderd door ondernemers met een AOV-probleem. Veel van de zaken die ons werden voorgelegd betroffen dezelfde problematiek: verzekeraars wezen een claim af wegens geen/onvoldoende medisch objectiveerbare stoornis of vanwege verzwijging, achtten de verzekerde niet of minder arbeidsongeschikt en/of beschuldigden de claimant van onvoldoende medewerking. Wij bespeurden - en bespeuren nog steeds - een verregaande verharding van AOV-verzekeraars. Op een gegeven moment hebben wij besloten hier een aparte website – www.sos-aov.nl – te moeten opzetten, óók omdat wij merkten dat rechtzoekenden heel specifiek op zoek waren naar specialisten op dit terrein", aldus de verzekeringsadvocaat.

Twee, drie nieuwe zaken per dag

Bij Backx & Ripmeester Verzekeringsadvocaten zijn ze er dan ook van overtuigd dat hun SOS-AOV in een behoefte voorziet. "De speciale website is nu enkele maanden *online* en ondanks een bewust gekozen 'zachte' start - zonder enige ruchtbaarheid of andere (reclame) uitingen - krijgen wij dagelijks twee, drie nieuwe zaken aangeboden en dat aantal neemt verder toe. Ik vermoed dat dat nog maar het begin is, vooral ook omdat we meer dan eens horen dat onze cliënten in eerste instantie niet wisten waar ze met hun probleem naar toe moesten. Ook assurantietussenpersonen weten vaak niet wat ze met dergelijke disputen aan moeten of, zo is onze ervaring, draaien hun hoofd liever weg."

Hoewel de AOV-zaken doorgaans juridisch en medisch complex en taai zijn, kunnen de juristen van Backx & Ripmeester naar eigen zeggen tamelijk snel de angel uit de pijn te halen. "Vaak blijken de schadebehandelaars simpelweg ook het spoor bijster in het medische doolhof. Dankzij soms tegenstrijdige interne richtlijnen/lijsten of door onjuiste interpretaties van medische rapporten. Juist dan blijken verzekerden die door ons worden bijgestaan vaak veel beter in staat op begrijpelijke en constructieve wijze hun grieven te uiten, met een positief c.q. positiever resultaat van de be- en afhandeling van het geschil tot gevolg."

Mark Ripmeester spreekt van "een bijzonder spel tussen de verzekerde, die er tot in z'n vezels van overtuigd is dat de door de verzekeraar ingeschakelde medicus er louter op uit is zijn kwaal te bagatelliseren (of zelfs helemáál te negeren of ontkennen) en de verzekeraar die – helaas – van nature toch wat bezwaard is met het DNA dat verzekerden graag kwalen veinzen." Hij benadrukt dat de insteek van zijn bureau bij AOV-geschillen is om een constructieve bijdrage te leveren aan de relatie verzekeraar-verzekerde. "Hoewel SOS-AOV een initiatief is van ons advocatenkantoor en het belang van de eigen cliënt derhalve bovenaan staat, kiezen wij steevast voor een op de oplossingsgerichte, positieve insteek. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling zaken onnodig (verder) op het spits te drijven en te gaan procederen, tenzij dat laatste echt nodig is."

NOMOT

Inboedelschade

Opstalschade

Nomot is dé specialist in schadeherstel aan inboedel en opstal.

De meest uiteenlopende beschadigingen herstellen wij vakkundig, duurzaam en op het kwalitatief hoogste niveau. Denk hierbij aan schades aan vloeren, meubelen, kozijnen, sanitair, aanrechtbladen en vloerkleden. Een email of telefoontje naar het contactcenter is genoeg om uw klant aan de goede zorgen van Nomot over te dragen.

Nomot, herstel is zó geregeld!

Parkerbaan 2, 3439 MC Nieuwegein telefoon +31 (0)30 609 4394 www.nomot.nl info@nomot.nl

DEKRA neemt Allianz Automotive Experts over van ITEB

DEKRA Claims & Expertise heeft per 10 juli jl. van Allianz Benelux de *automotive* buitendienst experts in Nederland overgenomen, die tot dusver actief was onder de naam ITEB. "De betrokken medewerkers gaan DEKRA Automotive B.V. versterken, waarmee de meest toonaangevende aanbieder op het gebied van schade-expertise aan motorvoertuigen en zwaar materieel ontstaat", aldus beide bedrijven. Paul Schenk, directeur DEKRA Automotive: "Met de samenvoeging van ons team en de voormalig ITEB Experts creëren we een nog bredere *footprint* in Nederland, zien we in de samenvoeging efficiencyvoordelen als groot strategisch belang en versterken we in het *automotive* segment onze positie als marktleider." Volgens René Kerver, directeur Claims Management Allianz Benelux, worden de andere activiteiten van ITEB, zoals Personenschade, geëintegreerd binnen Allianz Claims Services. Bij ITEB Schadeservices waren in totaal 90 medewerkers werkzaam.

CED versterkt positie in België met overname expertisebureau Yekeler

CED heeft per 1 juli jl. Expertisebureau Yekele, gevestigd in Brasschaat, overgenomen. Hiermeen versterkt CED zijn positie als marktleider in België, waar het met ruim 70 erkende automobieldeskundigen werkzaam is in schaderegeling en taxatie van personenwagens, zwaar materieel, *classic cars,* (motor)fietsen, *mobilhomes* en tweedehands voertuigen. Gezamenlijk verwerken zij in België en Luxemburg ruim 120.000 opdrachten per jaar voor diverse nationale en internationale verzekeraars en risicodragers.

Europrotector en Schadehulp verhalen samen materiële en letselschades met 'Rechtsbijstandservice'

Letselschadebureau Europrotector, dat puur voor de schadelijdende partij werkt, en Schadehulp, dat de schadebehandeling verzorgt voor een 180-tal assurantiekantoren, volmachtbedrijven, verzekeraars en autoschadeherstelbedrijven, hebben samen een nieuw bedrijf opgezet onder de naam 'Rechtsbijstandservice'(RBS). Het nieuwe bedrijf gaat zich in eerste instantie toeleggen op het verhalen van materiële en letselschades voor (rechtsbijstand)verzekeraars, volmachtbedrijven en professionele assurantiekantoren en makelaars.
"Wij zijn er van overtuigd dat er bij onze doelgroepen een sterke behoefte is aan een onafhankelijke, professionele *businesspartner,* die tegen een redelijke prijs voor hen materiële en letselschades snel en kwalitatief kan verhalen op de veroorzakende partij. Niet is de laatste plaats omdat deze bedrijven hiervoor lang niet altijd voldoende (gekwalificeerde) mankracht beschikbaar hebben ", zeggen mr. Marcel Meijering, commercieel manager bij Europrotector, en Frank Fukking, directeur van Schadehulp.

Bovag komt definitief met nieuwe afdeling schadeherstel

Na een peilronde bij de aangesloten leden heeft Bovag besloten definitief van start te gaan met een afdeling schadeherstel. Daarmee gaat de branchevereniging leden ondersteunen die actief zijn met autoschadeherstel. Volgens Bovag-directeur Peter Niesink kijken vele Bovag-leden hoe ze hun bedrijven sterker kunnen maken en kunnen aanpassen aan de veranderende omgeving, in de richting van *'one-stop-mobility'*: "Daar past voor een aantal bedrijven ook schadeherstel bij. Bovag kan vanuit schadeherstel naar zulke mobiliteitsconcepten kijken en partijen bij elkaar brengen." Hoe de afdeling en bijbehorende dienstverlening eruit komen te zien, wordt de komende maanden samen met een groep leden vormgegeven. Ook stelt Bovag de samenwerking te zoeken met relevante partijen in de schadebranche.

Salvage: Performance schadestopbedrijven gaat meewegen in het toewijzen van de opdrachten

Salvage gaat de *performance* van de schade-stopbedrijven meewegen in het toewijzen van de opdrachten. Naast de kwaliteitseisen die gelden voor reconditioneringsbedrijven om überhaupt in aanmerking te komen voor inschakeling door de Stichting Salvage na brandcalamiteiten, wordt een systeem geïntroduceerd waarbij de *performance* van de uitvoering van de Salvage-opdracht in het verleden mede bepalend is voor de inschakeling in de toekomst. Presteer je beter als bedrijf, dan heeft dat gevolgen voor het aantal Salvage-opdrachten dat je toegewezen krijgt.
Om de *performance* goed te kunnen monitoren worden structureel verschillende 'bronnen' geraadpleegd omtrent de professionaliteit, de snelheid van aankomst en werken, de wijze waarop schadestopbedrijven en hun medewerkers zich daarbij presenteren en hoe de kwaliteit van het geleverde werk wordt ervaren. Ook wordt de ervaring van de Salvagecoördinatoren met de vestiging van het schadestopbedrijf, evenals de administratieve werkwijze door het bedrijf in de beoordeling betrokken. Op basis van al die gegevens rolt er een *ranking* qua voorkeursbedrijf voor de betreffende melding uit welke voor de Salvagecoördinator als uitgangspunt dient voor de inschakeling. Net als nu kan hij van die voorkeur afwijken, mits hij/zij dat goed kan beargumenteren.

Friss lanceert concept voor detective fraude met schadefoto's

Friss heeft een concept ontwikkeld waarmee fraude met schadefoto's kan worden gedetecteerd. Het softwareproduct, Detect genaamd, analyseert foto's die bij schadeclaims worden ingediend op echtheid. Het concept bevindt zich nog in de pilotfase. Wereldwijd sturen ongeveer twintig verzekeraars tussen de 250 en 500 claims door naar Friss. In Nederland doen er drie verzekeraars mee.

TVM zet in op digitale schadeafhandeling

TVM en IT-dienstverlener ABZ hebben een nieuwe digitale dienst gelanceerd voor het vlot en eenvoudig afhandelen van vrachtautoschades: TVM vrachtwagenplatform. "Als het nieuwe TVM vrachtwagenplatform deze zomer de proefperiode goed afrondt, dan kan naar verwachting in de toekomst zeker 80% van de gebruikelijke schades snel op elektronische wijze worden afgehandeld." Martijn Kammeijer, directeur Schade bij TVM, spreekt van een revolutie. "Nu nog komt bij vrijwel elk schadegeval een expert te pas. Samen met de hersteller beoordeelt hij wat de reparatie kost. De hele schade-afhandeling gaat door het TVM vrachtwagenplatform ingrijpend veranderen. Voordeel is dat de digitale afhandeling van schade onze verzekerden veel administratieve rompslomp uit handen neemt en vrachtauto's sneller weer de weg op kunnen."

CED Schadebarometer:

Regen heeft meeste impact op autoschades in wintermaanden

Het aantal autoschades is in de wintermaanden (de eerste kwartalen) tussen 2012 en 2015 met iets meer dan een zesde teruggelopen. Daar staat tegenover dat zowel de gemiddelde schadelast als gevolg van aanrijdingen met zowel een bewegend als een vast object en bij partiële diefstalschades toeneemt, terwijl bij autodiefstallen en vandalismeschade het gemiddelde schadebedrag omlaag gaat. Verder hebben van alle weerbeelden regen, sneeuw en mist in de eerste drie maanden van het jaar de grootste impact op autoschades. Dat zijn enkele uitkomsten die zijn gepubliceerd in de CED Schadebarometer, gebaseerd op CED-data en externe bronnen als het KNMI, RDW en het CBS.

De cijfers uit het CED-rapport laten zien dat de daling van het aantal autoschades zich vooral heeft voorgedaan in 2013, waarin het aantal schades ongeveer 17% minder was dan die in 2012. In 2014 en 2015 lag de schadefrequentie op *automotive* gebied vrijwel op hetzelfde niveau als in 2013.

Provinciale verschillen

De Top-5 van de provincies met het grootste aandeel in het totaal aantal autoschades wordt aangevoerd door Zuid-Holland met 29%. Noord-Brabant bezet de tweede plaats met 23%, gevolgd door Noord-Holland met 19%, Flevoland met 16% en Gelderland met 13%. In het onderzoek is ook gekeken naar de vijf meest voorkomende schade-oorzaken in de vijf provincies. In alle provincies staan aanrijdingen met bewegende objecten bovenaan, variërend van 58% van alle schade-aantallen (Noord-Brabant) tot 85% in Zuid-Holland. Wat opvalt is dat in twee provincies het aantal schades met vaste objecten (geparkeerde auto's, vangrails, paaltjes etc.) vier tot vijf keer hoger ligt dan in de andere provincies. Met 35% van alle schades met vaste objecten spant Noord-Brabant de kroon, terwijl ook in Flevoland deze schadeoorzaak goed is voor meer dan een kwart (26%) van alle schades. In de overige Top-5 provincies ligt het aandeel van deze schadeoorzaak tussen de 7 en 9% (zie kader). In vergelijking met het eerste kwartaal van 2012 is de gemiddelde schadelast als gevolg van aanrijdingen met bewegende objecten in de eerste drie maanden van dit jaar toegenomen: van 1.518 euro naar 1.565 euro. Bij aanrijdingen met vaste objecten is de stijging iets meer: van 1.520 euro naar 1.620 euro. Ook bij partiële schades is het verschil tussen het eerste kwartaal van 2012 en dezelfde periode dit jaar 100 euro: 1.500 euro versus 1.600 euro. Bij vandalisme- en diefstalschades is het gemiddelde schadebedrag sinds 2012 gedaald. Bij vandalismeschades van 965 euro in de eerste drie maanden van 2012 naar 960 euro in het eerste kwartaal van 2015 en bij diefstalschade van gemiddeld 2.233 euro naar 1.150 euro.

Verschillen per merk

De CED Schadebarometer laat ook de verschillen in schadeoorzaak per merk zien. Van alle automerken komt alleen Volkswagen in de Top-5 van alle schadeoorzaken voor en bij drie van de vijf meest voorkomende schadeoorzaken voert dit automerk zelfs de lijst aan. Bij zowel partiële diefstalschades als diefstalschades neemt VW bijna de helft (48%) van alle schades van de vijf grootste merken voor haar rekening en bij aanrijdingen met bewegende objecten een kwart. Bij aanrijdingen met vaste objecten nemen Toyota en Ford met 21% samen de eerste plaats in en bij vandalisme is dat eveneens het laatstgenoemde merk: met 21%.

Gekeken naar de automerken die het minst en het meest betrokken zijn bij een aanrijding komt Mini als beste uit de bus, gevolgd door Mazda, Fiat, Honda en Volvo. Op basis van de ongevalschadecijfers van CED kan Mercedes als meest bij een botsing betrokken automerk worden aangemerkt. De Top-5 wordt gecompleteerd door Audi, Chevrolet, Seat en Ford.

Top 5 automerken die het minst betrokken zijn bij een aanrijding

1. Mini (8%)
2. Mazda (8%)
3. Fiat (8%)
4. Honda (9%)
5. Volvo (9%)

Top-5 automerken die het meest betrokken zijn bij een aanrijding

1. Mercedes (13,0%)
2. Audi (12,9%)
3. Chevrolet (12,6%)
4. Seat (11,3%)
5. Ford (11,0%)

Weersinvloeden

Van vijf benoemde weerbeelden is geanalyseerd of zij invloed hebben op de schadekans. Daaruit komt naar voren in de eerste drie maanden van het jaar regen de meeste impact heeft op het aantal autoschades: 43%, op ruime afstand gevolgd door mist (14,5%), sneeuw (13%), vorst (6%) en onweer/bliksem (2%). Zo wordt de impact van regen op het aantal diefstallen op meer dan 60% bepaald, op molest/vandalisme op iets meer dan 50% en op partiële diefstalschades iets

De vijf grootste schadeoorzaken per merk

Ranking/schade-oorzaak	Aanrijding met bew. objecten	Aanrijding met vaste objecten	diefstal partieel	vandalisme	diefstal
		(in procenten van het totaal aantal schades)			
1.	VW (25%)	Toyota (21%)	VW (48%)	Ford (21%)	VW (48%)
2.	Opel (20%)	Ford (21%)	Audi (24%)	VW (21%)	BMW(22%)
3.	Ford (19%)	Opel (20%)	BMW (12%)	Renault (20%)	Audi (13%)
4.	Peugeot (19%)	Peugeot (19%)	Mercedes (9%)	Opel (20%)	Opel (9%)
5.	Renault (17%)	VW (19%)	Seat (7%)	Peugeot (18%)	Toyota(8%)

Meest voorkomende schade-oorzaken per provincie

Oorzaak/provincie	Zuid-Holland	Noord-Brabant	Noord-Holland	Flevoland	Gelderland
		(in procenten van het totaal aantal schades)			
Aanrijdingen met bewegende objecten	85	58	83	68	84
Aanrijdingen met vaste objecten	7	35	8	26	9
Diefstal partieel	4	3	4	1	3
Molest/Vandalisme	2	0	0	3	2
Inbraak	2	2	2	2	0
Diefstal	0	2	3	0	2

Delivering the promises

De onmisbare schakel

Cunningham Lindsey is deze schakel en biedt u een totaalpakket aan diensten en service in de gehele schadeketen.

Onze klanten ervaren elke dag onze kernwaarden:
Eerlijk • Deskundig • Enthousiast • Zorg • Innovatie • Passie

Wij staan voor u klaar vanuit de volgende bedrijfsonderdelen:
Expertise - Aansprakelijkheid/CAR, Personen, Property
Major & Complex Loss - International, Bedrijfsschade, Beroepsaansprakelijkheid, Milieu, Productaansprakelijkheid & Recall, Special Risks
Fraudebeheersing en Onderzoek
Cunningham Lindsey Marine
CLARC Risicomanagement + Inspecties (clarc.nl)
inTrust Nederland (voorheen Clare | Claims en Regres) (intrust-tpa.com)

Weten hoe snel wij schakelen?

Jeroen Fröhlich,
algemeen directeur
Cunningham Lindsey Nederland bv

Kijk voor alle werkgebieden en specialismen van de experts van Cunningham Lindsey Nederland op onze mobiele website via de hiernaast staande QR-code.

cunninghamlindsey.nl
088 - 286 64 64
info@cl-nl.com

Cunningham Lindsey

Prof. mr. Arno Akkermans sprak bij NVMV

Excuses maken heeft een positief effect

Professor Arno Akkermans

Afname van negatieve emoties en houdingen, het ontstaan van een positieve grondhouding en een soepeler verloop van de schadeafwikkeling. Daartoe kan het betuigen van excuses aan het adres van gedupeerden van (letsel)schades bijdragen, zo vertelde prof . Arno Akkermans, hoogleraar Privaatrecht aan de VU in Amsterdam, in een presentatie over 'Het belang van excuses' voor de leden van de Nederlandse Vereniging van Mediators in de Verzekeringsbranche (NVMV).

Als elementen van excuses noemde hij erkenning van de verantwoordelijkheid voor de fout en zijn gevolgen, het tonen van medeleven en actie ondernemen: compensatie en voorkomen van herhaling. "Excuses hebben een helende werking voor het slachtoffer, zorgen voor herstel van het moreel en emotioneel evenwicht tussen partijen en voor vermindering van boosheid en wrok (afname conflict). Ook zijn ze een bevestiging van vertoon van sociale betrokkenheid en sociale druk op de veroorzaker om herhaling te voorkomen."

Niet-financiële impact

Volgens de hoogleraar heeft toebrenging van schade of ander nadeel aan een ander behalve financiële gevolgen ook een niet-financiële impact. "Het verstoort het evenwicht tussen slachtoffer en de veroorzaker, hetgeen gepaard gaat met moreel en emotioneel ongemak voor beiden. Het slachtoffer voelt zich aangetast in het gevoel een autonome, gerespecteerde, invloedrijke sociale speler te zijn, die rechtvaardig wordt behandeld en wiens rechten en identiteit worden gerespecteerd."

Voor slachtoffers kan deze aantasting van hun status volgens Akkermans gepaard gaan met emotionele problemen als boosheid, een verminderd gevoel van controle en een lagere zelfwaardering. "Verondersteld wordt dat als de veroorzaker verantwoordelijkheid neemt voor het veroorzaken van het 'onrecht' van schadetoebrenging hij daarmee tegemoet komt aan de behoefte aan statusherstel van het slachtoffer en het evenwicht tussen slachtoffer en veroorzaker herstelt. Wie zich verontschuldigt voor zijn gedrag, bevestigt dat het eigenlijk niet hoort wat hij deed; wie zich niet verontschuldigt, zou kunnen worden gezien als niet erkennend dat het niet hoort."

Verschil in perceptie

In zijn presentatie stond wees Akkermans o.a. op het verschil in perceptie tussen slachtoffer, belangenbehartiger en verzekeraar over de motieven en de wensen van slachtoffers ten aanzien van de schadeafwikkeling. Uit onderzoek is gebleken dat aan de zijde van aansprakelijk gestelde partijen en hun verzekeraars vaak het idee leeft dat het slachtoffer in de eerste plaats om geld te doen is. Ook belangenbehartigers denken dat geld een hele grote rol speelt voor het slachtoffer.

Akkermans daarover: "Daar waar financieel nadeel is geleden wil men doorgaans ook een fatsoenlijke schadevergoeding. Maar het is niet alleen geld dat telt. Mensen die zijn benadeeld door een vergissing, fout of een andere schending door een ander, zoeken ook herstel van rechtvaardigheid in remedies zoals opheldering van de gang van zaken, erkenning van verantwoordelijkheid, het aanbieden van verontschuldigingen, het verbinden van consequenties en het voorkomen van herhalingsfouten", aldus de hoogleraar, volgens wie afhankelijk van de omstandigheden de behoefte aan schadevergoeding opweegt ten opzichte van de andere remedies of niet. "Zo is bij medische fouten financiële compensatie meestal een ondergeschikt motief. Maar in het juridische systeem is schadevergoeding de centrale remedie – naast veroordeling van de daders wanneer het strafbare feiten betreft." <

TWAALFTAL ADVIEZEN

Prof. Arno Akkermans besloot zijn verhaal met een aantal adviezen aan het adres van verzekeraars en belangenbehartigers.

Verzekeraars:

1. Actieve opstelling in de schadeafwikkeling (nemen van verantwoordelijkheid voor ongeval en zijn gevolgen is een centraal element van 'erkenning');
2. Eerste contact: initiatief nemen, *voice* geven, medeleven tonen;
3. Vervolg: informatie en overleg over beslissingen en verloop schadeafwikkeling (*voice*, erkenning), bij voorkeur door middel van een behandelplan;
4. Indien geïndiceerd: de eigen verzekerde adviseren en voorlichten over opnemen van persoonlijk contact;
5. Erkenning van aansprakelijkheid ook symbolische inhoud geven: expliciet overbrengen dat verantwoordelijkheid voor ongeval en zijn gevolgen bij verzekerde lag.

Belangenbehartigers:

1. Herstel gaat voor schadevergoeding (voorkom zo veel mogelijk versterking van ziekterol)
2. Herstelgerichte dienstverlening organiseren
3. Persoonlijk contact met wederpartij ('erkenning')
4. Informatie op juiste moment, in juiste dosis (bij voorkeur: dossier online)
5. Betrekken bij proces (*voice*)/maatwerk!
6. Empowerment ook in relatie tot BB (o.a. declaraties)
7. Verwachtingenmanagement

LENGKEEK

Waar resultaat telt.....

Bij Lengkeek werken kundige en gedreven professionals die iedere dag weer bouwen aan langdurige klantrelaties.
Die dagelijks met liefde voor het vak intensief samenwerken aan het helpen beheersen van financiële en commerciële risico's van opdrachtgevers en eindklanten.

Ons succes is gebaseerd op het koesteren van onze klantrelaties. Dat doen we door de wens van de klant voorop te stellen.

Door onze specialistische kennis op het gebied van expertises, taxaties, risicoinspecties en bouwkundige opnames te combineren met creativiteit en pragmatisme. En vooral: door resultaatgericht te handelen en altijd een passende oplossing te bieden.

Lengkeek, waar resultaat telt en integriteit vanzelfsprekend is.

www.lengkeek.nl

LENGKEEK | EXPERTISES | TAXATIES | BOUWKUNDIGE OPNAMES

40% van de natuurrisico's en kwart van schadelast is storm- of windgerelateerd

Uit een analyse van 11.000 grote industriële verzekeringsschades (meer dan 100.000 euro) bij verzekeraar AGCS zijn wereldwijd in de periode 2009-2013 meer dan 400 stormgerelateerde schades geregistreerd. Daarmee staan wind en storm op plaats vijf in de Top-10 oorzaken aan industriële schades op basis van geldwaarde, maken zij ongeveer 40% uit van het totaal aantal storm- en windschades door natuurgeweld en 26% van de hierdoor veroorzaakte totale schadelast in de wereld. De gemiddelde schadelast door extreme weersomstandigheden inclusief storm lag tussen 1980 en 1989 op zo'n 15 miljard dollar per jaar; tussen 2010 en 2013 steeg dit gemiddelde naar 70 miljard euro per jaar.

De VS is met bijna de helft (49%) van de geanalyseerde schades wereldwijd de voornaamste schadelocatie, gevolgd door Europa (19%), Azië (6%) en Midden-Amerika (3%). Verwacht wordt dat in de toekomst de schadelast in Azië exponentieel zal toenemen, waarbij men verwacht dat de komende 50 jaar 80% van de Top 10-gebieden, kwetsbaar voor overstroming, stormvloed en stormschade, in deze regio zal liggen. Gebaseerd op het aantal schades laat de schade-analyse zien dat dat de maritieme sector een hoog risico loopt op genoemde gevaren, namelijk zo'n 60% van het totaal aan schades door storm of wind tegenover 30% voor *property*. Verlies van dure pleziervaartuigen, handelsschepen en lading kunnen een aanzienlijke piek in de schadestatistieken veroorzaken.

Airconditioning grootste brandgevaar Singapore

De airconditioners in Singapore zijn brandgevaarlijker dan enig ander huishoudelijk apparaat, zo blijkt uit cijfers van de Singapore Civil Defence Force (SCDF). De oorzaken zijn vooral een slechte installatie en slechte bedradingspraktijken. Volgens dit rapport is het aantal airco's in Singapore de afgelopen jaren flink gegroeid en hebben de Singaporese brandweer, reddings- en medische diensten te maken met ongeveer twee tot drie brandgevallen per maand.

Schadelast calamiteiten ver onder gemiddelde afgelopen tien jaar

Natuurrampen en door menselijke fouten veroorzaakte calamiteiten hebben in de eerste helft van dit jaar voor omgerekend 33,8 miljard euro aan economische schade veroorzaakt. Dat is bijna 37% minder dan het schadebedrag van 53,4 miljard euro in dezelfde periode in 2014 en maar liefst 65% lager dan de gemiddelde schade in de afgelopen tien jaar van 96,8 miljard euro, zo blijkt uit de Sigma Study van Swiss Re. De verzekerde schadelast beliep in de eerste zes maanden van dit jaar 14,9 miljard euro, 30% minder dan in 2014 (21,4 miljard euro) en 43% minder dan het tien jaar gemiddelde (29 miljard euro).

Het overgrote deel van zowel de economische schade als de verzekerde schade betreft schade al gevolg van natuurrampen: resp. 29,8 miljard euro en 11,6 miljard euro. In de afgelopen tien jaar lagen die bedragen beduidend hoger: 89,5 miljard euro resp. 7,2 miljard euro. De economische schadelast van calamiteiten die is toe te schrijven aan menselijke fouten beliep 3,98 miljard euro (3,62 miljard euro gemiddeld in de afgelopen tien jaar), waarvan 3,3 miljard euro voor verzekeraars tegen de gemiddelde schadelast van 3,62 miljard euro van 3,3 miljard euro tussen 2005 en 2014.

Aantal foodrecalls in VS sinds 2002 bijna verdubbeld

In de VS is het aantal *recalls* sinds 2002 bijna verdubbeld. Tegelijkertijd zijn de kosten verbonden aan het noodgedwongen terughalen van besmette of anderszins aangetaste voedselproducten zowel voor het bedrijfsleven als voor de samenleving flink toegenomen, zo blijkt uit een recent onderzoek van Swiss Re. De toename wordt door de herverzekeraar toegeschreven aan de aangescherpte wet- en regelgeving op het gebied van voedselveiligheid en aan de toenemende globalisering van voedselketens.

Het onderzoek toont onder meer aan dat iets meer dan de helft (52%) van de voedselrecalls voor betrokken bedrijven een schade met zich meebrengen van meer dan tien miljoen dollar (9,1 miljoen euro). Volgens Swiss re bemoeilijkt een wereldwijde voedselketen *riskmanagement* voor voedsel*recalls*. Voedselvergiftiging kost de Amerikaanse gezondheidszorg omgerekend 14,3 miljard euro dollar per jaar. Alleen al in 2013 werden bijna negen miljoen Amerikanen ziek als gevolg van besmet voedsel. Van hen moesten 50.000 mensen noodgedwongen in het ziekenhuis worden opgenomen en kwamen 2.377 Amerikanen hierdoor om het leven.

Britse verzekeraars detecteerden afgelopen vijf jaar 57% meer aan fraude

Britse verzekeraars hebben vorig jaar 130.000 frauduleuze schadeclaims gedetecteerd. Dat zijn er 9% meer dan in 2013. Het vorig jaar aan fraude gedetecteerde bedrag beliep omgerekend 1,88 miljard euro, 3% meer dan in 2013 en maar liefst 57% dan in 2009. Het meest gefraudeerd wordt er met autoschadeclaims. Vorig jaar brachten de fraude-inspanningen van de Britse verzekeringsbranche 67.000 fraudegevallen aan het licht, een stijging met 12%, met een gezamenlijke waarde van 1,19 miljard euro, 3% meer dan in 2013.

Het aantal frauduleuze aansprakelijkheidsclaims steeg explosief: met 75% tot 19.800, waarbij het totale fraudebedrag met 20% toenam tot 469,5 miljoen euro. De Britse verzekeraarsorganisatie ABI schrijft dat toe aan een toegenomen focus in verzekeraarshuizen op het opschroeven van schadebedragen, *slip & trip claims* en claims met betrekking tot gehoorschade *(industrial deafness)*. Daar staat tegenover dat er vorig jaar minder frauduleuze claims werden opgespoord met betrekking tot opstal- en inboedelclaims: 24.533, 29% minder dan in 2013. Het gedetecteerde fraudebedrag daalde met 21% tot 153,7 miljoen euro.

Brits verbond juicht aanpak gehoorschadeclaims toe

Het Britse Verbond van Verzekeraars ABI juicht de plannen toe van het *Ministery of Justice* om het snel groeiende aantal gehoorschadeclaims *(noise induces hearing loss)* en de hiermee gepaard gaande schadelast tegen te gaan. Het ministerie heeft het adviesorgaan *Civil Justice Council* (CJC) gevraagd met aanbevelingen te komen. De verzekeraarsorganisatie heeft recentelijk nieuwe cijfers gepresenteerd, waaruit naar voren komt dat sinds 2012 meer dan 200.000 gehoorschadeclaims zijn ingediend, een toename met 250%. Ook blijkt dat voor elke pond aan schadevergoeding die aan gedupeerden wordt vergoed de letseladvocaat of andere belangenbehartigers het drievoudige aan honorarium opstrijkt.

Kees-Jan Bus (Care Autoschade):

Kees-Jan Bus: "Ik denk dat over drie jaar de markt zal zijn opgeschoond, het aantal autoschadeherstelbedrijven is uitgedund en het kaf van het koren is gescheiden. Door middel van een redelijk hoog innovatief karakter zal de sector in staat zijn in te spelen op de toenemende vraag naar het herstellen van complexe schades, onder meer als gevolg van de voortschrijdende technologische ontwikkelingen."

IN DE SCHADEHERSTELSECTOR IS SPRAKE VAN EEN UITDAGING

Kees-Jan Bus werkte na zijn studie aan de HES in Amsterdam gedurende ruim 25 jaar in diverse management- en directiefuncties bij achtereenvolgens Hewlett-Packard, GE Capital, Compaq, Initial Varel Security en Oxxio. Sinds juni 2013 is hij werkzaam als *managing director* bij Care Autoschade.

Wat trok u aan in deze sector?

"Ik kende de autoschadeherstelsector totaal niet. Ik heb uiteindelijk 'ja' gezegd omdat ik het een interessante sector vind en Care een boeiend bedrijf, zeker gezien de fase waarin het zich bevindt. Mijn ervaring ligt vooral op het vlak van organisatie en *re-energizing.* Bedrijven die vaak in zwaar weer verkeren door de moeilijke tijden heen loodsen en voorzien van nieuwe impulsen en energie. Daarin zag en zie ik vooral een mooie uitdaging. Bovendien ben ik gecharmeerd van het werken met mensen. Daarvan hebben weer bij Care ongeveer 1.300 verdeeld over 65 vestigingen in Nederland en België.

Hoe heeft u de eerste kennismaking ervaren? Welke zaken zijn u daarbij het meest opgevallen?

"Zeer positief. In de eerste plaats is Care een schitterend bedrijf met een rijke historie en een ongelooflijk sterk imago binnen de branche. Aan de andere kant is het ook een bedrijf dat voor een groot aantal uitdagingen staat, zeker gezien de ontwikkelingen in de gehele autoschadeherstelbranche. Hoewel ik me in het begin vooral met de ontwikkeling van de onderneming, de vestigingen en de medewerkers heb beziggehouden en wat minder met de markt, viel het me in het begin vooral op dat de schadefrequentie sterk onder druk staat. Er doen zich door meerdere factoren minder schades voor. Het bijzondere van deze sector is de afhankelijkheid daarbij van zaken waarop zelf niet of nauwelijks invloed is uit te oefenen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan technologische ontwikkelingen (veiligere auto), infrastructurele maatregelen (rotondes etc.), maatschappelijke ontwikkelingen (kleinere auto's) en conjuncturele trends (minder kilometers)."

Daarnaast is er overduidelijk sprake van een overcapaciteit. In de markt van de gestuurde schadestroom, waarin we als Care sterk vertegenwoordigd zijn, hebben opdrachtgevers (verzekeraars en leasemaatschappijen) uiteraard dankbaar gebruik gemaakt van die situatie. Immers, overcapaciteit zorgt per definitie voor druk op de tarieven en prijserosie."

Waarover heeft u zich in het begin het meest verbaasd?

"Eigenlijk niets. Ik verbaas me eerlijk gezegd niet zo snel"

Hoe kijkt u nu tegen de autoschadeherstelbranche aan?

"Sedert een aantal jaren is de sector tot het besef gekomen dat het allemaal beter en efficiënter moet. Onder druk wordt alles vloeibaar, luidt het gezegde. Vroeger was die noodzaak voor verandering er niet zo, maar de laatste jaren is door de overcapaciteit die noodzaak er inmiddels wel. Je ziet in de markt langzamerhand steeds meer creatieve en innovatieve vernieuwingen ontstaan en meer aandacht voor kosten en procesefficiency, ook bij ons. Een positieve ontwikkeling. Ik ben dan ook best trots om te zien wat er inmiddels allemaal is bereikt. Kwaliteit, klanttevredenheid, kostenbeheersing en efficiency, daar gaat het om."

Wat zijn in uw ogen de voornaamste aandachts- c.q. verbeterpunten?

"Wat de aandacht al heeft maar nog meer aandacht vraagt, zijn de complexer wordende autoschades als gevolg van de toenemende toepassing van allerlei elektronica in de voertuigen, zoals airbag, navigatie etc. Die vragen om een andere aanpak en proces dan de lichtere cosmetische schades. Wij hebben deze noodzaak tot schadedifferentiatie opgepakt door de opzet van een aantal gespecialiseerde CareTech-vestigingen voor de complexe schades. Daarnaast zijn er ook reeds aparte CareXpress-vestigingen die werken met onze 'Stationair Repareren'-methodiek. Hierbij wordt door één medewerker alle handelingen verricht die nodig zijn om de lichtere cosmetische schades snel en goed te herstellen. Met als voordeel kortere doorlooptijden, hogere efficiency en lagere kosten, onder meer omdat kan worden volstaan met een derde van de huidige werkplaatsomvang. De komende jaren zullen we voor al onze vestigingen een keuze moeten maken voor één van de twee businessmodellen.

Naar de toekomst toe zullen de technologische ontwikkelingen doorgaan, denk bijvoorbeeld aan de komst van zelfstandig rijdende auto's. Ook daar moeten we als sector op voorbereiden en ervoor zorgen dat we tijdig klaar hiervoor zijn. Zoals we ook moeten inspelen op de huidige vraag naar merkerkend schadeherstel. Door het contact en de samenwerking met de dealerbedrijven te intensiveren en te zien in hoeverre wij hen kunnen ondersteunen bij het schadeherstel."

Waar staat de sector over drie jaar?

"Ik denk dat de markt zal zijn opgeschoond, het aantal autoschadeherstelbedrijven is uitgedund en het kaf van het koren is gescheiden. Door middel van een redelijk hoog innovatief karakter zal de sector in staat zijn in te spelen op de toenemende vraag naar het herstellen van complexe schades, onder meer als gevolg van de voortschrijdende technologische ontwikkelingen."

Wat zou de autoschadeherstelbranche van andere bedrijfstakken kunnen leren?

"Dat vind ik moeilijk, omdat ik de meeste bedrijfstakken niet ken. Het is een feit dat zaken altijd beter kunnen en ik denk dat je sowieso van elke bedrijfstak wel wat kunt leren. Als ik toch iets zou moeten noemen, dan denk ik dat de *automotive* sector zijn voordeel zou kunnen doen door te kijken naar bedrijfstakken die eveneens een snelle ontwikkeling hebben doorgemaakt en ervaring hebben met *disruptive* businessmodellen."

En omgekeerd, wat zouden andere sectoren kunnen opsteken van de autoschadeherstelbranche?

"Ook dat vind ik eerlijk gezegd een lastige. Maar als ik toch iets moet noemen, dan is het wel het kunnen omgaan met moeilijke marktomstandigheden en niet beïnvloedbare factoren van buitenaf, zoals infrastructurele, technologische en maatschappelijke ontwikkelingen die allen van invloed zijn op de schadefrequentie en –omvang en dus op de hoeveelheid werk. Een tweede 'les' is het kunnen werken tegen zeer lage marges."

Tot slot, wat zou u de markt/ markpartijen mee willen geven?

"Ik voel me niet gerechtigd om opdrachtgevers te vertellen wat ze zouden moeten doen. Tegen de bedrijven in mijn eigen sector zou ik willen zeggen: Neem zelf het initiatief, want anders doen anderen het voor je!" <

Je ziet in de markt langzamerhand steeds meer creatieve en innovatieve vernieuwingen ontstaan en meer aandacht voor kosten en procesefficiency

NOMOT vierde 70-jarig bestaan met feestelijke relatiedag

Als het weer bepalend zou zijn voor de toekomst, dan ziet die er voor het 70-jarige Nomot letterlijk en figuurlijk zonnig uit. Op een tropische vrijdagmiddag in juni vierde de specialist in het herstellen van inboedel- en opstalschades in het hoofdkantoor in Nieuwegein haar jubileum op feestelijke wijze samen met een groot aantal relaties, dat een gezellig samenzijn in het zonovergoten Nieuwegein prefereerde boven een middagje aan het strand.

Henk van Calcar belichtte de marktontwikkelingen.

Directeur Jeroen Gerritsen greep de gelegenheid aan om in zijn welkomstwoord kort terug te blikken op de rijke geschiedenis van zijn bedrijf, dat in 1945 door zijn grootvader Frans Gerritsen werd opgericht en later door zijn vader Hans Gerritsen verder werd uitgebouwd. "Ere wie ere toekomt: mijn vader had een visionaire kijk op de markt. De combinatie van expertise en schadeherstel is uniek en vandaag de dag gelden nog steeds dezelfde voordelen als destijds", aldus Jeroen Gerritsen, die vanwege de gestage groei aangaf de toekomst van de momenteel 63-medewerkers tellende Nomot-organisatie positief tegemoet te zien. Ook stond hij stil bij de workshops die zijn bedrijf organiseert, waarbij schadebehandelaars bij intermediairs, verzekeraars, volmachtbedrijven en expertisebureaus worden geïnformeerd over de advies- en herstelmogelijkheden.

Rondleiding en demonstraties

Tijdens de jubileumbijeenkomst kregen de bezoekers een rondleiding door het pand en de werkplaatsen, waarbij zij groepsgewijs aan de hand van demonstraties door eigen medewerkers nader kennis konden maken met de diverse herstelmogelijkheden aan inboedel, vloeren, kozijnen, aanrechtbladen en sanitair. Daarbij werden de gasten meer dan eens zichtbaar verrast over de mogelijkheden beschadigingen nagenoeg onzichtbaar te herstellen.

Om de rondleidingen heen waren twee gastsprekers uitgenodigd. Henk van Calcar, *associate partner* bij First Dutch, hield een lezing met als onderwerp 'Visie op de schademarkt 2020'. Daarin stond hij stil bij een aantal toekomstige ontwikkelingen: verdere consolidatie ("In alle categorieën zal het aantal verzekeraars afnemen"), digitalisering ("Minder banen door automatisering eenvoudig werk, maar wel behoefte aan hoogopgeleide gespecialiseerde medewerkers"), Big Data ("Verzekeraars lopen achter"), *outsourcing* ("Meer bedrijven gaan inzien niet alles zelf te willen doen") en alternatieve concepten ("Wat gaan Google, Amazon en de grote energie- en telecombedrijven doen?") Eén van zijn conclusies hierbij was dat verzekeringsmaatschappijen in de (nabije) toekomst vooral behoefte hebben aan een management met een duidelijke visie om adequaat te kunnen reageren op deze ontwikkelingen. "Ook moeten zij eindelijk klantgericht worden en flink investeren in digitalisering en Big Data en ontstaat er behoefte aan andere medewerkers."

Het officiële programma werd afgesloten met een inspirerende voordracht van Marc Dijk, trainer en coach op het gebied van *sales management* en verkoop. Hij liet op humoristische, maar treffende wijze zien dat in iedereen een verkoper schuilt, ook in de verzekeringsbranche. "Essentieel is je te verplaatsen in de klant en vooraf goed na te denken wat je wilt bereiken en op welke manier. Maak het klantcontact leuker en energieker, dan wordt het van zelf winstgevender", zo luidde Dijk's boodschap.

De feestelijke bijeenkomst werd afgesloten met een geanimeerde receptie.

Enkele van de gasten tijdens rondleiding in de werkplaats.

Zilveren jubilarissen Cees van Scherpenzeel en Hielke Sevinga

AAN DE WIEG VAN DE KOMST EN HET SUCCES VAN **LENGKEEK'S NON PROPERTY-TAK**

Zilveren jubilea komen in de expertisebranche geregeld voor. Toch zijn die van de beide Lengkeek-experts Cees van Scherpenzeel (1 september j.l) en Hielke Sevinga (1 oktober a.s.) bijzonder te noemen. Cees is aansprakelijkheidsexpert en lid van de maatschap en Hielke is directeur en vakgroepmanager CAR, Varia & Techniek (CVT) . Zij stonden 25 jaar geleden niet alleen aan de wieg van de komst van de afdeling CVT binnen Lengkeek, maar zij zijn ook in grote mate verantwoordelijk voor de verdere uitbouw - en daarmee het succes – van deze afdeling. Sindsdien worden alle *non property*-werkzaamheden hier ondergebracht, waaronder met name aansprakelijkheidskwesties.

Beide jubilarissen begonnen hun loopbaan in de expertisebranche als brandschade-expert. Cees bij het toenmalige A. Kiewit Experts; Hielke bij Burggraaf. Zij hadden echter van meet af aan een grote affiniteit met aansprakelijkheid en techniek. Beiden waren in 1990 dan ook wat blij met de kans die ze kregen bij Lengkeek, om een aparte afdeling te gaan opzetten voor alle *non property*-schades. Met voldoening kijken zij terug op de afgelopen 25 jaar. Hielke: "Lengkeek is inmiddels ook op CVT-gebied uitgegroeid tot een alom gerespecteerd bureau en heeft een vaste plek verworven in de markt. Zowel bij makelaars en verzekeraars als bij bedrijven, gemeenten en andere eigen risicodragers die we bij technische schades en aansprakelijkheidskwesties met raad en daad terzijde staan. Dat is vooral toe te schrijven aan de kwaliteit van ons expertisekorps." "Een hecht team dat, onder meer in specialistenteams, elkaar vanuit verschillende kennisvelden sterk aanvult en waarbinnen relatief weinig verloop is" vult Cees aan.

Beide heren zien de toekomst van Lengkeek's CVT-afdeling positief tegemoet. Niet in de laatste plaats doordat aansprakelijkheids- en technische schades alsmaar complexer worden. "Daardoor neemt de vraag toe naar experts die mede door hun specialistische kennis snel de problemen onderkennen en zo een dossier snel en goed tot een einde kunnen brengen. Experts met aandacht voor de specifieke wensen van de klant. Wij zijn ervan overtuigd dat we aan die vraag tegemoet kunnen komen. Nu en in de toekomst."

Guliker

BIJ BRAND- & WATERSCHADE

PROFESSIONALS IN SCHADEHERSTEL BIJ BRAND- EN WATERSCHADE

GESPECIALISEERD IN HET BEREDDEREN, REINIGEN EN HERSTELLEN.

U heeft brandschade?

Guliker is specialist in het reinigen van inboedel, inventaris, goederen (bedrijfsmatig) en opstallen die vervuild zijn door brand bij particulieren of bedrijven. Naast het beredderen, zorgt Guliker ook voor ontgeuring, reiniging en herstel.

Eerste hulp bij inbraakschade

Bij een inbraak is er vaak sprake van materiële schade. Een ontzette deur, een geforceerd slot, een ingeslagen ruit?… Guliker is de partij die u dag en nacht kan inschakelen voor snelle hulp.

Wij beredderen uw spullen

Bereddering, eigenlijk de eerste spoedeisende hulp, bij schade door brand, water of inbraak bestaat uit het nemen van schade beperkende maatregelen direct na de calamiteit.

Gevelreiniging en -onderhoud

Vervuiling van gevels, zoals roetvervuiling na een brand, atmosferische vervuilingen of verf/graffiti, vraagt om een deskundige reiniging en een blijvende oplossing.

Herstel, renovatie en onderhoud

Schade of veroudering van opstal en/of inboedel hoeft niet blijvend te zijn. Guliker heeft gespecialiseerde medewerkers voor al uw herstel-, renovatie- of onderhoudswerk.

Ontruimingen

Guliker Bv kunt u ook inschakelen voor ontruimingen en reinigen van woningen. Zoals na het overlijden van de bewoner(s) of bij ernstig vervuilde woningen.

U heeft waterschade?

Guliker richt zich niet alleen op direct zichtbare waterschade, maar kijkt verder. Waterschade door lekkage of bluswater (na brand) vereist immers een grondige aanpak. Niet alleen vanwege de overlast, maar juist omdat waterschade kan leiden tot vervolgschade.

Guliker B.V. Edisonstraat 18, 3861 NE Nijkerk, Telefoon 033 245 02 04, E-mail contact@guliker.nl, www.guliker.nl

24/7 bereikbaar: 033 245 02 04

Eerste helft 2015: Minder auto's gestolen

In de eerste helft van 2015 werden er 312 minder personenauto's gestolen dan in het eerste halfjaar van 2014. De daling is vooral zichtbaar bij de auto's van 0 t/m 3 jaar oud. Daarvan werden er 242 minder gestolen. Dat is een daling van 15%, zo blijkt uit cijfers van de Stichting Aanpak Voertuigcriminaliteit (AVc). Door de verbeterde beveiliging zijn criminelen vaak niet in staat de nieuwste modellen te stelen als ze niet in het bezit zijn van een originele sleutel. De daling van het aantal diefstallen van jonge auto's is het sterkst bij Volkswagen (178 minder gestolen), BMW (64 minder), SEAT (48 minder) en Land Rover (34 minder).

In de cijfers is zichtbaar dat autodieven noodgedwongen uitwijken naar de wat oudere modellen. Tegenover de daling van het aantal diefstallen van jonge auto's staat een stijging van 18% bij auto's van 4 t/m 6 jaar. Auto's ouder dan zes jaar werden minder gestolen. In totaal werden het eerste halfjaar 5.180 personenauto's gestolen, dat is 6% minder dan in 2014. De dalende trend in autodiefstallen wordt hiermee voortgezet. Ook het aantal diefstallen van andere voertuigen daalde ten opzichte van het eerste halfjaar van 2014. Er werden 900 busjes gestolen, 248 minder dan in 2014. Werden er in het eerste halfjaar van 2014 nog 84 vrachtwagens gestolen, in 2015 waren dat er slechts 49. Diefstal van aanhangwagens daalde van 625 in 2014 naar 462 het afgelopen halfjaar. Het aantal gestolen motorfietsen bleef met 871 stuks ongeveer gelijk. De diefstal van brom- en snorfietsen daalde met 579 stuks tot 6.881.

Fraudeaanpak verzekeraars levert 99 miljoen euro op

Verzekeraars hebben in 2014 bijna 99 miljoen euro kunnen besparen door de aanpak van fraude. Dat is tien procent meer dan het jaar ervoor. Dat blijkt uit cijfers van het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit. Opvallend is dat verzekeraars hiervoor minder onderzoeken hoefden uit te voeren. Uit de cijfers van het CBV – onderdeel van het Verbond – blijkt dat schade- en levensverzekeraars vorig jaar ruim 20.000 onderzoeken naar verzekeringsfraude zijn gestart, 15 procent minder dan in 2013. Het aandeel 'succesvolle onderzoeken' waarbij fraude is vastgesteld is daarentegen gestegen. Dit duidt er volgens het Verbond op dat verzekeraars steeds effectiever zijn in het herkennen van onderzoekwaardige incidenten. In 38% van alle onderzoeken, in totaal 7.762 gevallen, werd daadwerkelijk fraude geconstateerd. Daarbij gaat het in de meeste zaken om fraude bij het indienen van een schadeclaim. Verder is een derde van alle betrapte personen opgenomen in het landelijk waarschuwingssysteem van de verzekeraars. Zo weten ook andere verzekeraars wie als fraudeur te boek staat.

Nederlandse bedrijven internationaal bezien weinig risicobewust

Nederlandse organisaties zijn zich internationaal bezien te weinig bewust van de risico's die hun bedrijfsvoering bedreigen. Voor de Top 10-risico's geldt dat Nederlandse organisaties zich minder goed voorbereiden dan wat internationaal de norm is. Voor het risico waarvan internationaal de meeste organisaties wakker liggen - reputatieschade – hebben veel Nederlandse bedrijven geen plan klaarliggen om het risico te beheersen. Dat blijkt uit de Global Risk Management Survey, een tweejaarlijks onderzoek van risico-adviseur en verzekeringsmakelaar Aon.

De Risico Top-10 van Nederlandse organisaties verschilt op meerdere plekken van die van de rest van de wereld. Opvallend is dat cyberrisico's niet in de Top-10 staan (plaats 12), terwijl dit risico internationaal voor het eerst een Top-10 notering kent (plek 9). Ook het risico op bedrijfsonderbreking (plek 18 in Nederland versus 7 internationaal) en schade aan een van de eigendommen (plek 24 versus 10) worden in Nederland lager ingeschat dan internationaal het geval is.

Inwoners Zuid-Holland vaakst betrokken bij ongeluk

Van alle provincies zijn leaserijders uit Zuid-Holland de grootste brokkenpiloten, gevolgd door Noord-Hollanders. Groningers zijn het minst vaak betrokken bij een botsing. De meeste schade wordt binnen de bebouwde kom gereden, gevolgd door autosnelwegen en n-wegen. Dat blijkt uit een analyse van Business Lease Nederland onder haar leaserijders.

Een op de vijf ongelukken gebeurt op zaterdag. Hoewel Zuid-Hollanders de meeste brokken maken, vindt het merendeel van de ongelukken plaats in de provincie Noord-Holland. Amsterdam is de gemeente waarin de meeste ongelukken plaatsvinden: 17,3% van alle ongelukken in ons land binnen de bebouwde kom. Op de tweede plaats volgt Utrecht (14,1%), gevolgd door Rotterdam (13,6%), Den Haag (5,7%(en Eindhoven (5,3%).

Aantal verkeersdoden gelijk gebleven in 2014

In 2014 zijn 570 mensen omgekomen door

verkeersongevallen in Nederland, een halvering sinds 2000. Na de forse daling van 12% in 2013, is het aantal verkeersdoden in 2014 gelijk gebleven. Dit blijkt uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Het aantal verkeersdoden onder fietsers en inzittenden van personenauto's was in 2014 nagenoeg gelijk: elk een derde van alle verkeersdoden. Ten opzichte van 2013 vielen in 2014 meer dodelijke slachtoffers onder fietsende kinderen (jonger dan 15 jaar): respectievelijk 5 en 13. Hiermee ligt dit aantal weer op het niveau van 2012, toen er ook 13 kinderen omkwamen op de fiets. In 2013 was het aantal dodelijke slachtoffers onder motorrijders gedaald. In 2014 is dit aantal weer toegenomen tot hetzelfde niveau als in 2011 en 2012. In 2014 kwamen 411 mannen en 159 vrouwen om in het verkeer.

TEAM VERSPEEK STAAT VOOR U KLAAR!

Installatiebedrijf VERSPEEK Valkenswaard

- Lekkage detectie
- Reparatie lekkage
- Herstel schade

P: Valkenswaard I T: 040 - 2068910 I E: lekkage@installatiebedrijfverspeek.nl

WWW.INSTALLATIEBEDRIJFVERSPEEK.NL

VANWAARDE

WWW.VANWAARDE.EU

VOOR ALLES VAN WAARDE

Alles heeft waarde. Het is maar net van welke kant je het bekijkt. Dat kan economisch, historisch, financieel en ook emotioneel zijn. Om die waarde te beschermen of te herstellen zijn wij er. VANWAARDE, de geruststellende dienstverlener voor het beheer, de restauratie en de calamiteitenondersteuning voor alles van waarde.

BEHEER, RESTAURATIE EN CALAMITEITENONDERSTEUNING VOOR ALLES VAN **WAARDE**

Noodweer treft vooral hobbyclubs, zorginstellingen en groothandels

De storm van 25 juli heeft de meeste schade veroorzaakt bij grote bedrijfspanden die een sport- of industriefunctie vervullen en die gelegen zijn aan de rand van stads- of dorpskernen. Dat blijkt uit een onderzoek van bedrijfsinformatiespecialist Graydon. Uit het onderzoek van Graydon blijkt dat vooral hobbyclubs, zoals sportverenigingen, hard getroffen werden door de storm van 25 juli. Niet minder dan 125 organisaties uit deze branche maakten melding van stormschade. Ook de sectoren gezondheidszorg (82 meldingen), groothandel en handelsbemiddeling (68 meldingen), kunst (62 meldingen) en detailhandel (50 meldingen) werden hard getroffen.

Graydon onderzocht ook welk type bedrijfspanden het meest te lijden hadden onder het noodweer van afgelopen weekend. Het blijken vooral panden met sport- en

industriefunctie die stormschade opliepen, gevolgd door panden met een bijeenkomst-, gezondheidszorg- en kantoorfunctie. Panden met een winkelfunctie bleken een stuk minder vatbaar voor schade door noodweer. Berekeningen van Graydon wijzen uit dat een bedrijfspand met een sportfunctie zes keer meer kans loopt op stormschade dan een pand met een winkelfunctie. Ook hadden oudere panden en panden met grote omvang statistisch gezien meer te lijden onder het noodweer.

Zorgverzekeraars vorderen 449 miljoen euro terug na controles

Meer inspanningen op het gebied van controle en fraudebeheersing van zorgverzekeraars werpt zijn vruchten af. Na controles is vorig jaar 449 miljoen euro teruggevorderd bij zorgaanbieders omdat de betaalde declaraties onjuist bleken. Dat is opnieuw meer dan in de jaren daarvoor. Door fraudeonderzoek is bijna 53 miljoen euro aan onjuistheden aan het licht gebracht. Daarvan is 18,7 miljoen euro daadwerkelijk aan fraude vastgesteld, een verdubbeling ten opzichte van het jaar ervoor. Dit blijkt uit de jaarlijkse inventarisatie van Zorgverzekeraars Nederland (ZN).

Zorgverzekeraars voeren controles uit voorafgaand aan de betaling van declaraties van zorgaanbieders. Zij hebben in 2014 voor twee miljard euro aan onterechte declaraties tegengehouden. Als declaraties werden afgewezen, was de reden bijvoorbeeld dat een onjuist tarief werd gedeclareerd of dat een verzekerde niet verzekerd was voor de betreffende zorg. Verder is er voor voor 26,2 miljoen euro vastgesteld dat het een administratieve fout van zorgaanbieders betrof en in die gevallen was er dus geen sprake van bewust of opzettelijk handelen. Van bijna 7,5 miljoen euro bleef na onderzoek een vermoeden van fraude bestaan, maar kon het niet worden bewezen. Het gemiddelde bedrag per vastgestelde fraude is opnieuw flink gestegen: van bijna 37.000 euro in 2013 naar bijna 77.000 euro. De aangetroffen onregelmatigheden hebben zich vooral voorgedaan in de PGB-regeling (AWBZ) en de GGZ.

Jaartal	Controle achteraf	Vastgestelde fraude	Onjuistheden via fraudeonderzoek
2011	€ 167 miljoen	€ 7,7 miljoen	onbekend
2012	€ 198 miljoen	€ 6 miljoen	€ 10 miljoen
2013	€ 329 miljoen	€ 9,4 miljoen	€ 17,9 miljoen
2014	€ 449 miljoen	€ 18,7 miljoen	€ 34,1 miljoen

AUGUSTUS

- De markt voor schadeherstel zal in 2015 een volumedaling van zo'n 2% laten zien ten opzichte van 2014, voorspelt de Rabobank in haar Cijfers en Trends. "De huidige veranderingen in de markt zijn nu al merkbaar, maar zullen door grootschalige uitrol van telematica ontwikkelingen in de toekomst nog meer impact hebben op de schadebranche."
- Elk jaar belanden er 510 mensen op de spoedeisende hulp door een ongeval op een roltrap. In 9 van de 10 gevallen gaat het om een val van de roltrap, maar bij de rest van ongelukken raken mensen bekneld, stoten ze zich of snijden ze zich aan de roltrap, stelt VeiligheidNL naar aanleiding van de vier roltrapongelukken in China.
- Het merendeel van de koolmonoxidemelders die op de Nederlandse markt te koop zijn, deugt niet. Ze voldoen niet aan de technische eisen of er ontbreken bijvoorbeeld goede gebruiksinstructies. Dat blijkt uit onderzoek van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit.
- In de eerste helft van 2015 is het aantal gevallen van ladingdiefstal met 40% gedaald ten opzichte van het eerste halfjaar van 2014. Vooral het aantal pogingen is scherp gedaald: van 135 naar 55. Het aantal succesvolle ladingdiefstallen is minder sterk teruggelopen en kwam uit op 89 (107) in het eerste halfjaar, zo blijkt uit cijfers van de politie.

JULI

- Op woensdag 22 juli jl. werd in Meedhuizen (gemeente Delfzijl) de eerste paal geslagen van een aardbevingsbestendige woning. Het wordt de eerste vrijstaande woning die volledig voldoet aan de nieuwe bouwrichtlijn voor aardbevingsbestendig bouwen (Nederlandse Praktijkrichtlijn). De massief houten constructie en de versterkte fundering maken dat de woning bestand is tegen de uitzonderlijke krachten die tijdens een aardbeving vrijkomen;
- De 'juli-storm' die zaterdag 25 juli jl. met windstoten tot ver boven de 100 kilometer per uur over Nederland raasde, heeft naar schatting zeker 13 miljoen euro schade aangericht. Deze schade is vooral ontstaan aan opstallen, inboedels en voertuigen van particulieren en bedrijven. Ook vakantiegangers in met name de kustregio's kregen het flink voor hun kiezen. Dat blijkt uit een eerste inventarisatie van het Verbond van Verzekeraars.
- Rotterdam gaat in een aantal wijken lokwoningen, huizen die vol staan met onzichtbaar gemerkte spullen, inzetten in wijken waar veel wordt ingebroken. De gemeente hoopt op die manier het aantal woninginbraken terug te dringen.

Bij **Cunningham Lindsey** heeft zich versterkt met drie medewerkers. ***Frans Pol*** is per 1 augustus jl. in dienst getreden bij Relet B.V. als Senior Belangenbehartiger voor personenschadeslachtoffers en is werkzaam vanuit kantoor Amsterdam Burgemeester Hogguerstraat en kantoor Eindhoven. Hij heeft hiervoor geruime tijd als Senior Personenschade-expert gewerkt bij Achmea.

Frans Pol

Geneviëve Jubitana is per 1 september aan de slag gegaan als *Business Development Manager* en is werkzaam vanuit kantoor Rotterdam. Zij is afkomstig van de VNAB, waar zij werkzaam was als manager ledenzaken. Daarvoor heeft zij ook bij AIG en Kröller Boom Assurantiën gewerkt.

Geneviëve Jubitana

Aziz Hussainali trad per 1 september in dienst als Junior Expert binnen de divisie Expertise. Hij zal zijn werkzaamheden verrichten vanuit kantoor Hoogeveen. Aziz heeft als senior schadebehandelaar bij Branche Benefits gewerkt.

Aziz Hussainali

René van Walsum is per 1 augustus jl. in dienst getreden van **Allianz Global Corporate & Specialty** als *Head of Claims.* Hij is afkomstig van AIG Europe Ltd, waar hij werkzaam was als *Claims and Operations Officer West Zone.*

Gert-Jan Vos werkt per 1 september jl. als Expert Personenschadebij **GRM-Expertises** in Roosendaal. Na diverse functies op het gebied van personenschade te hebben bekleed bij Achmea, maakte hij zeven jaar geleden de overstap naar CED Personenschade/EMN Mens, waar hij sindsdien werkzaam is als NIVRE Register-Expert Personenschade.

Gert-Jan Vos

Bij **Crawford & Company** zijn twee nieuwe medewerkers in dienst getreden. ***Tim Warnsinck*** is aan de slag gegaan als expert *Liability & Bodily Injury.* Daarnaast is ***Jitske Aans*** aangesteld als regres-expert. Zij vervangt daarmee ***Megan Herfst,*** die is gaan weerken op de schadeafdeling bij **Concordia de Keizer.**

Sitske Mauritsz is toegetreden tot de directie van **Reaal.** Zij neemt binnen de directie de portefeuille Schade voor haar rekening. Mauritsz is de opvolger van Tineke Zweed, die per 1 juli vertrok bij Reaal. Naast de operationele aansturing van de schadetak van Reaal voor haar rekening zal zij intensief betrokken zijn bij de strategische heroriëntatie van het bedrijf. Haar laatste functie was die van directeur Schade bij Aegon.

Ger Koestering, voormalig bedrijfschade-expert bij GAB Robins en Cunningham Lindsey, is een eigen adviesbureau gestart onder de naam **Koestering Schadeadvies.**

AGENDA

Datum:	9 september 2015
Bijeenkomst:	**Nationaal Schadecongres**
Organisatie:	Aftersales Magazine
Locatie:	Studio A12 Bunnik
Tijd:	13.00 tot 20.30 uur
Informatie:	www.aftersalesmagazine.nl
Datum:	10 september 2015
Bijeenkomst:	**Cargo Fraud seminar**
Organisatie:	Cunningham Lindsey Marine
Locatie:	De wereld van smaak, markthal RotterdamDe Maas, Rotterdam
tijd:	15.00 tot 18.00 uur
Informatie:	Anastasia van der Laan-Verkerk, avdlaan@cl-marine.com
Datum:	15 september 2015
Bijeenkomst:	**Seminar productaansprakelijkheid & Recall seminar**
Organisatie:	Cunningham Lindsey Nederland en CMS Advocaten
Locatie:	CMS Advocaten Utrecht
tijd:	n.n.b.
Informatie:	Marianne van der Voort, mvdvoort@cl-nl.com
Datum:	19 september
Bijeenkomst:	**Auto- en motorchallenge Lengkeek**
Organisatie:	Lengkeek
Locatie:	Midden-Nederland
tijd:	ochtend plus middag
Informatie:	challenge@lengkeek.nl
Datum:	23 september
Bijeenkomst:	**Bijeenkomst RABS**
Organisatie:	RABS
Locatie:	Rotterdam
tijd:	17.30 uur
Informatie:	www.rabs.nl
Datum:	7 oktober
Bijeenkomst:	**Masterclass EMN Risico's bij bewijsgaring en onderzoek op internet**
Organisatie:	EMN Academy
Locatie:	Erasmus Universiteit, Rotterdam
tijd:	15.30 - 20.00 uur
Informatie:	chris.blomjous@emn.nl
Datum:	8 oktober 2015
Bijeenkomst:	**De Letselschade Raadsdag 2015 'Going up!'**
Locatie:	FIGI Zeist
Tijd:	10.00- 17.00 uur
Informatie:	www.deletseschaderaad.nl

Onafhankelijk vakblad voor de professionals in de schadewereld: Schade-experts, mediatoren, letselexperts, assurantietussenpersonen, medewerkers op de schadeafdelingen bij makelaars en verzekeraars, advocaten, risk- en insurancemanagers, schade-, fraude- en toedrachtsonderzoekers, risicodeskundigen, reconditioneringsbedrijven, auto- en overige schadeherstellers en de brancheorganisaties in deze sectoren. Verschijnt zes maal per jaar.

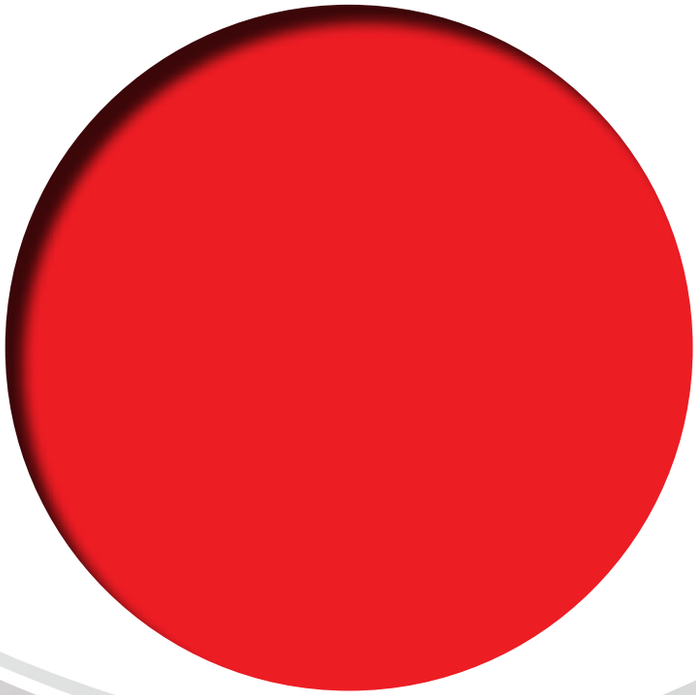
Uitgever EMG b.v., Ingenhouszlaan 9, 5644 HM Eindhoven | telefoon 040 - 84 28 716 | info@excellentmediagroep.nl **Management** Frank Kerkhofs | telefoon 040 - 84 28 716 | frank@excellentmediagroep.nl **Hoofd- en eindredactie** Van Stigt Thans Communicatie, Lingedijk 46, 4001 XK Tiel | telefoon 0344 - 63 33 56 | fax 0344 - 63 42 10 | info@vanstigtthanscomm.nl **Redactie** Dick Spelt | Peter van Steen | Jan van Stigt Thans **Vormgeving** EMG b.v. **Fotografie** Raphaël Drent **Drukkerij** Profeeling **Abonnementen** 6 x SCHADE magazine en 1 x Schade Almanak Cijfers & Trends 37 euro per jaar (6% BTW niet inbegrepen) per jaar. Abonnementen kunnen per mail worden aangevraagd bij info@excellentmediagroep.nl. Jaarabonnementen kunnen op ieder gewenst tijdstip ingaan en worden automatisch verlengd per kalenderjaar. Opzegging schriftelijk of per mail, uiterlijk twee maanden voor het verstrijken van de abonnementsperiode. **ISSN** 1875-4236.

Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen, vermenigvuldigd of gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming van EMG b.v. of andere auteursrechthebbenden.
Deze uitgave is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld, EMG b.v. kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de juistheid en volledigheid van alle in deze uitgave opgenomen teksten en beelden.

volg ons ook op twitter:
www.twitter.com/schademagazine

nummer 4 • 2015

de Register Expert



NIVRE

Nederlands Instituut Van Register Experts

Technon Service
Reconditionering B.V.

(06) 53 70 44 59

24/7

SCHADE
- Brand/waterschade
- Bluspoeder/inductieschade
- Schade stop op machines en apparatuur
- Technische reconditionering
- Salvage (bereddering) activiteiten

PREVENTIE/ONDERHOUD
- Productielijnen
- Besturingkasten
- Machines
- Elektronica

ADVIES/ONDERZOEK
- Advisering
- Schade vaststelling
- Technisch onderzoek
- Opleiding
- Project ondersteuning

www.technonservice.nl

Koperslagerstraat 35, 5405 BS Uden
Telefoon: (0413) 25 43 98
E-mail: info@technonservice.nl

Salvage

PARTIJGOEDEREN
met brand- of waterschade?

Geen probleem, wij lossen het voor u op!

Al meer dan 65 jaar specialiseert Timco Trading zich in het opkopen en verkopen van partijgoederen. Door onze interesse in vrijwel alle producten op het gebied van food en non food weten reeds vele relaties Timco te vinden.

Ervaar onze **'Triple M'** certificering die wij kunnen geven door altijd de beste prijs en financiële zekerheid te bieden met daarnaast snelle, professionele logistieke afhandeling ongeacht de grootte van de partij. Hiermee nemen wij al deze zorgen uit uw handen.

TIMCO TRADING
dé meerwaarde bij schades en faillissementen

TRIPLE M certified

Maak kennis met een gepassioneerd bedrijf.
Maak kennis met een innovatieve handelspartner.
Maak kennis met Timco Trading.

Ons bod staat voor meer dan alleen geld.
Het bod van Timco Trading staat voor:

- ✓ **Beste prijs**
- ✓ **Ontzorging door financiële zekerheid**
- ✓ **Binnen 24 uur gehele logistieke afhandeling**

Timco Trading B.V.
Petunialaan 4
5582 HA Aalst-Waalre
Nederland

t. +31(0)40-2213433
m. +31(0)6-53404947
e. info@timcotrading.nl
w. www.timcotrading.nl

De Register Expert

- nieuws
- meningen
- achtergronden
- bijeenkomsten

De complexe wereld van de agrarische risico's

Een seminar met daaraan gekoppeld een praktische invulling die vervolgens concreet wordt toegepast bij een bedrijf, is waarschijnlijk een unicum in de schadewereld. Het NIVRE tekende voor deze noviteit, al kwam de uitvoering enigszins toevallig tot stand. Na een seminar van het NIVRE over agrarische risico's kwamen de zojuist opgeleide cursisten met zoveel aandachtspunten terug dat het NIVRE-team van dit seminar maar gelijk 'de koe bij de horens vatte' en kort daarna aan de slag ging bij het gastbedrijf voor deze dag: BoerBert, een veelomvattend boerenbedrijf.

AGRARISCH

De bijzondere wereld van een boomkwekerij-expert

Het NIVRE Register herbergt experts van verschillende pluimage. Die diversiteit is niet alleen terug te vinden in de verschillende branchegroepen, maar ook binnen die segmenten zijn er allerlei specialismen waar te nemen. Neem de branchegroep Agrarisch, waarin experts zich met de meest uiteenlopende werkzaamheden bezighouden. Zo is er bijvoorbeeld een NIVRE Register-Expert die zich toelegt op schades en onderzoeken in de boomkwekerij-sector: Herman de Bakker.

BIJZONDERE EXPERTISE

Wat mag wettelijk nu nog wel en wat niet?

Van der Valk in Houten vormde op 18 juni jl. het decor van het NIVRE-seminar 'Noodzaak en doel van onderzoek', dat werd georganiseerd voor zowel toedrachtonderzoekers als coördinatoren fraudebeheersing. Tijdens deze druk bezochte PE-bijeenkomst werden de ontwikkelingen in de rechtspraak over de wet- en regelgeving op het vlak van onderzoek vanuit diverse invalshoeken belicht en werden door de inleiders handvatten aangereikt om onderzoeken op de juiste wijze te verrichten.

SEMINAR ONDERZOEK

Ook kunstvervalsers zijn criminelen

Iedereen weet zo langzamerhand dat de meest succesvolle criminelen nogal eens gekleed gaan in een zijden overhemd en dat een smartphone en een computer effectievere wapens zijn dan een Kalashnikov. Maar dat er met een vervalste verfsoort en een nagemaakt etiket of logo ook miljoenen te verdienen zijn, is voor sommige mensen nog een verrassing. Kunstkenner, conservator en Register-Taxateur Peter van Beveren liet tijdens de eerste editie van het NIVRE-atelier met als titel 'Tussen Papier & Canvas' in juni zien hoe geraffineerd kunstvervalsers te werk kunnen gaan en hoe lastig het is ze te betrappen.

NIVRE-ATELIER

NIVRE

RGN Janssen heeft van crime scene cleaning specialisme gemaakt

Werk voor mensen met een sterke maag

De kracht van RGN is gelegen in de som der delen. Vijf succesvolle regionale ondernemers die, ondersteund door een centrale, professionele organisatie, samen zijn uitgegroeid tot één van de grootste, landelijk werkende reconditioneringsbedrijven van Nederland. De RGN-organisatie is niet alleen allround inzetbaar op het brede terrein van specialistische reiniging en schadeherstel, maar herbergt ook enkele bijzondere specialismen die eveneens in het gehele land worden aangeboden. Daarvan is zonder enige twijfel crime scene cleaning de meest bijzondere, zo wordt duidelijk in een gesprek met René Janssen, directeur van RGN Janssen in Sittard. Hij is de man die deze aparte reinigingsmethode al vele jaren geleden in ons land introduceerde en nog altijd één van de weinige specialisten is die hierin actief is.

RGN Janssen is een al meer dan 20 jaar bestaand en ca. 100 medewerkers tellend familiebedrijf op het gebied van zowel het reguliere als specialistische reinigingswerk. Door zijn kwalitatieve en oplossingsgerichte manier van werken is het bedrijf een begrip geworden in zijn werkgebied: een straal van ca. 100 kilometer rond Sittard, waaronder delen van België en Duitsland.

Crime scene cleaning is kort samengevat het reinigen, ontruimen en ontgeuren van ruimtes na (dodelijke) ongevallen, schietpartijen, zelfmoorden e.d. Bloedvlekken op vloer, muren en plafonds als gevolg van ongevallen of geweldsdelicten, woningen en balkonnen vol beschimmelde etensresten, urine en andere uitwerpselen van mens en dier op de vloer, decimeters dik spinrag of ontbindende lichamen van mensen en (huis)dieren. Het zijn de allesbehalve smakelijke taferelen waarmee een speciaal team van het Sittardse RGN-bedrijf gemiddeld twee tot drie keer in de week te maken krijgt. En waarvoor het inmiddels ook door zowel RGN-collega's als andere opdrachtgevers in het gehele land wordt ingeschakeld.

Over het ontstaan van zijn specialisme, zegt Janssen: "Ik ben een perfectionist. Als het resultaat niet voor de volle 100% naar mijn zin is, ga ik net zo lang pionieren en testen dat het wél top is. Zo is het bij *crime scene cleaning* ook gegaan. Toen ik voor het eerst werd gevraagd de stankoverlast tegen te gaan in een woning waarin een bewoner enige tijd dood had gelegen, was mijn oplossing niet optimaal. Ook bloedvlekken bleken vaak lastig te verwijderen. Voor beide vraagstukken ben ik aan het experimenteren geslagen. Uiteindelijk bracht een werkbezoek aan de VS uitkomst. Daar zijn ze veel verder op dit gebied en heb ik voor beide zaken een adequate oplossing gevonden."

Wat vraagt dit werk van medewerkers? "Kennis van zaken, improvisatievermogen, een flexibele werkinstelling, je emoties kunnen uitschakelen en beschikken over een sterke maag. Je komt in dit werk namelijk veel onsmakelijkheden tegen", benadrukt Janssen, wiens bedrijf inmiddels steeds vaker voor dit soort klussen wordt gevraagd: vooral door woningbouwcorporaties, VVE's, gemeenten, politie en ook begrafenisondernemingen. "Ik ben er van overtuigd dat dit specialisme een enorme groeimarkt is, zeker omdat de mogelijkheden van *crime scene cleaning* nog bij veel potentiële opdrachtgevers onvoldoende bekend zijn."

'Meest Maatschappelijk Verantwoorde Ondernemer van de Westelijke Mijnstreek'

Schoonmaakbedrijf R. Janssen BV mag zich de komende twee jaar de 'Meest Maatschappelijk Verantwoorde Ondernemer van de Westelijke Mijnstreek' noemen. Het bedrijf is namelijk de winnaar geworden van de 'Kom'Mit MVO prijs voor bedrijven in de Westelijke Mijnstreek die maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) in alle facetten van de bedrijfsvoering hebben doorgevoerd. Directeur René Janssen kreeg, in aanwezigheid van echtgenote Stella en zoon Sebastiano (foto), de speciaal ontworpen trofee uitgereikt uit handen van burgemeester en juryvoorzitter Sjraar Cox van de gemeente Sittard Geleen. "Het bedrijf weet zijn sociale verantwoordelijkheid voor haar medewerkers en haar omgeving op een goede manier te combineren met winstgevendheid en continuïteit. Een fantastisch voorbeeld hoe Janssen aan het personeelsbeleid invulling

geeft is het feit dat de afgelopen jaren liefst vijf mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in vaste dienst zijn genomen en na een interne scholing nu volledig zelfstandig hun werk uitoefenen", aldus het juryrapport.

RGN
ReconditioneringsGroep Nederland

Herstel bij calamiteiten?
RGN.Nu
085 - 48 90 700
of 0800 - CALLRGN

RGN Janssen
Parijsboulevard 305
6135 LJ Sittard
tel. (046)452 70 89
Email: info@enwatnu.nl
www.enwatnu.nl

Reconditioneringsgroep Nederland
De Aaldor 17a
4191 PC Geldermalsen
tel. (085) 48 90 700
email: info@rgn.nu
www.rgn.nu

De impact van schade en de media

Als u deze column leest, zit voor de meesten van u, net als voor mij, de vakantie er weer op. Ik hoop dat u een fijne tijd hebt gehad met goed weer – niet te heet of te nat – en geen last heeft gehad van files op 'zwarte zaterdagen' of van de roodbruin gekleurde zeevonk of 'plaag-alg – kandidaat voor het woord van het jaar – die de Nederlandse kust op een van de warmste dagen van de zomer teisterde.

De steeds kleinere groep mensen die gedurende hun verblijf in het buitenland van nieuws verstoken is gebleven – géén krant, TV en zelfs geen nieuwsapp op de smartphone - kan ik geruststellen. De wereld heeft niet stil gestaan. Wie, zoals ik, de Nederlandse media wel heeft kunnen volgen – maar ik verbleef dan ook in eigen land – zal zich mogelijk met mij hebben verbaasd over het selectiebeleid van de nieuwsredacties. Van de overstromingen in Myanmar (Birma) met miljoenen getroffenen en honderden doden, nieuwe rampen met bootvluchtelingen voor 'de poort van Europa' en van de explosie in het Chinese Tianjin wordt weliswaar melding gemaakt, maar daar blijft het dan ook bij. Ook bij een calamiteit en ander nieuws geldt kennelijk dat 'het hemd nader is dan de rok' Zo waren behalve de reeds genoemde 'plaag-alg' ook de zomerstorm van 25 juli en het kraanongeval in Alphen aan den Rijn dagenlang in het nieuws. De stormschades en de op woningen gevallen brug en kranen bevestigen in elk geval wat wij als beroepsgroep al langer weten: dat een schade, groot of klein, doorgaans een grote impact heeft op getroffenen en hun omgeving.

Nu we het toch over nieuws hebben, deze uitgave van De Register Expert laat zien dat het geen 'komkommertijd' was bij het NIVRE. Ook op het gebied van opleidingen en PE – onze *core business* - hebben we niet stil gezeten en zijn we ook daarin continu bezig met innovatie. Zo zag na de introductie van het 'Expertisecafé' onlangs de eerste editie van het 'Kunstatelier' het levenslicht en blijkt ook de speciaal voor het NIVRE ontwikkelde cursus 'De psychologie van het schadespel' een groot succes te zijn. Speciale aandacht wil ik daarnaast vragen voor het artikel over ons nieuwe Tuchtcollege, het onafhankelijke klachtenloket onder voorzitterschap van mr. Peter Drion, dat in de plaats is gekomen van de Klachten- en Geschillencommissie en de Commissie van Beroep. Verheugend om te lezen is dat het hierbij jaarlijks om hooguit een tiental klachten over NIVRE Register-Experts gaat, waarbij bovendien de meeste ongegrond werden verklaard. Overigens kan dat geringe aantal volgens Drion twee dingen betekenen: *'Of potentiële klagers zijn niet of onvoldoende op de hoogte van het bestaan van de mogelijkheid een klacht in te dienen, óf de ingeschrevenen in het NIVRE Register handelen daadwerkelijk betamelijk. Vooralsnog ga ik uit van dat laatste'*. Daar sluit ik me graag bij aan.

Henk Grootkerk
Directeur

De Register Expert is de officiële uitgave van het NIVRE (Stichting Nederlands Instituut van Register Experts).

Dit nummer is tot stand gekomen met medewerking van Jolanda Boogerd, Raphaël Drent, Rick Heezen, Astrid Oosthof, Dick Spelt en Jan van Stigt Thans.

NIVRE

De complexe wereld van de agrarische risico's

Pony eet bloemen en 'bedrijfshond' blijkt vals

Een seminar met daaraan gekoppeld een praktische invulling die vervolgens concreet wordt toegepast bij een bedrijf, is waarschijnlijk een unicum in de schadewereld. Het NIVRE tekende voor deze noviteit, al kwam de uitvoering enigszins toevallig tot stand. Na een seminar van het NIVRE over agrarische risico's kwamen de zojuist opgeleide cursisten met zoveel aandachtspunten terug dat het NIVRE-team van dit seminar maar gelijk 'de koe bij de horens vatte' en kort daarna aan de slag ging bij het gastbedrijf voor deze dag: BoerBert, een veelomvattend boerenbedrijf gevestigd op een statige hofstede in het mooie polderlandschap tussen Woerden en Kamerik. Met als resultaat een nieuwe risico-inschatting.

Het seminar startte met een stuk theorie. Advocate mr. Anita de Ruiter, werkzaam bij Advocatenkantoor Nysingh in Zwolle, gespecialiseerd in onder andere AVB, Brand en CAR, ging uitgebreid in op de vele facetten van aansprakelijkheid en ook over de (on)mogelijkheid die uit te sluiten. "Een leverancier is in elk geval te laat als hij de aansprakelijkheid wil uitsluiten op de factuur", zei zij. "Dat moet altijd op de offerte gebeuren via de algemene voorwaarden, de beruchte kleine lettertjes, zodat de klant van te voren weet waar hij aan toe is. Die moeten hem ter hand worden gesteld. Het is niet noodzakelijk dat hij ze daadwerkelijk moet hebben gelezen, maar hij moet daarvoor wel de tijd hebben gehad."

Elektricien als varkensbeul

Hoe de visie op aansprakelijkheid bij de verschillende rechtscolleges kan verschillen, liet De Ruiter zien aan de hand van de casus over een varkenshouder die een elektricien zijn ventilatiesysteem had laten aanpassen. De elektricien vergat echter het alarmsysteem voor de ventilatie weer in te schakelen, waardoor 764 varkens stikten. De varkenshouder die uiteraard van niets wist, stelde de elektricien aansprakelijk. Deze was verzekerd, maar had via de algemene voorwaarden zijn aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag. (Dat was op dat moment 30 gulden; de zaak speelde al enige tijd terug).

In de rechtszaak die volgde, oordeelde het gerechtshof dat de elektricien de aansprakelijkheid inderdaad mocht beperken. In hoger beroep vernietigde de Hoge Raad dit vonnis echter met het argument dat hier rekening moest worden gehouden met redelijkheid en billijkheid. In dit geval moet bijvoorbeeld ook worden meegewogen hoe groot de gevolgen zijn, of de schade gedekt is, legde De Ruiter uit. Dat was hier het geval en dat betekende dat de elektricien toch de schade moest betalen.

Lampolie op de barbecue

Hoe ver risico-aansprakelijkheid kan gaan liet De Ruiter zien aan de hand van het volgende voorbeeld over een bedrijf waar een bedrijfsfeest werd gevierd. Tijdens dit feest met het personeel steeg de stemming van de gasten onder invloed van drank zodanig, dat een werknemer opgehitst door zijn directeur en zijn collega's een beetje buiten zinnen raakte. Uit balorigheid gooide hij lampolie over de hete barbecue. Het restaurant waar het feest werd gevierd, brandde hierdoor tot de grond toe af.

Volgens de rechtbank die hierover moest oordelen, was er echter onvoldoende verband met de normale werksituatie. Daardoor kon de directeur niet aansprakelijk worden gesteld voor zijn werknemer. Het gerechtshof en de Hoge Raad (9 november 2009) oordeelden, in hoger beroep, evenwel anders. De directeur was gezien de aard van het feestje en de gezagsverhouding toch verantwoordelijk voor zijn werknemer. "Naar mijn mening een opvallende uitbreiding en oprekking van de risico-aansprakelijkheid", aldus De Ruiter.

Gulzige pony

Na de inleiding van De Ruiter was het de beurt van Sako Knottnerus, schadebehandelaar bij Delta Lloyd en Ad Pelders, schade-expert bij Achmea. Aan de hand van uiteenlopende situaties lieten zij zien dat dat schade-expertise niet altijd gemakkelijk is en dat zaken vaak niet zijn wat ze op het eerste gezicht lijken. Zij presenteerden hun publiek een groot aantal praktijksituaties die duidelijk maakten hoe weerbarstig de wereld van de agrarische risico's is en hoe snel je 'de fout in redeneert'.

Een klassieke 'instinker' was bijvoorbeeld de casus van een bloembollenbedrijf gerund door twee broers via een maatschap. De dochter van de ene maat heeft een pony die in een onbewaakt ogenblik uitbreekt en het bollenveld vernielt. Wie draait er dan op voor de schade? De vader van de amazone? "Nee", zei Knottnerus. "Omdat in dit geval alles, ook de pony, onderdeel is van de maatschap, is er in feite helemaal geen schade aan derden. Met andere woorden: de maatschap is zelf verantwoordelijk voor de schade."

Bijtende waakhond

"Aansprakelijkheid is een ingewikkelde materie", zei Pelders. "Bedrijven willen graag de aansprakelijkheid uitsluiten, maar deze pogingen hebben lang niet altijd effect." Zelfs waarschuwingsbordjes leggen dan geen gewicht in de schaal, liet Knottnerus zien met behulp van een 'wacht u voor de hond-bordje'. "Stel: u rijdt een erf op met een waarschuwingsbord waarop staat 'Gevaarlijke waakhond, betreden op eigen risico'. De hond komt aanrennen, bijt u in uw been en scheurt uw broek kapot. 'Eigen schuld, dikke bult', zegt de boer. 'U heeft dat bord toch gezien!'. Toch zag deze boer het verkeerd", legt Knottnerus uit. "Het bord heeft in dit geval geen enkele waarde. De boer is eigenaar van de hond en blijft dus aansprakelijk."

Te laat in de stal

Dat iets wat verwijtbaar lijkt, toch onder de dekking kan vallen, liet Ad Pelders zien bij het voorbeeld van een varkensboer in Oost-Brabant, die een tweede varkensbedrijf had gekocht in het niet dichtbij gelegen Zeeuws-Vlaanderen. Voor de 1.200 vleesvarkens in dit bedrijf heeft hij een verstikkingsschadeverzekering afgesloten. In de standaardvoorwaarden van de polis staat dat er een adequate opvolging van het alarm moet zijn. Op een zomerse dag gaat dit alarm af. De boer springt in zijn auto en rijdt zo snel als hij kan naar Zeeuws-Vlaanderen. Bijna twee uur later komt hij bij de stal aan. De ventilatie bleek uitgevallen en er zijn 800 varkens gestikt.

"Is bij de beoordeling van het risico dit gevaar uitgesloten van dekking?", vroeg Pelders zijn publiek. Hoe is dit afgewikkeld? De uitkomst was ook voor de toehoorders enigszins verrassend. De schade moest namelijk toch worden uitgekeerd. Bepalend was hier dat de boer direct in zijn auto was gesprongen en naar de boerderij gereden. "De tekst van deze verzekering is nu overigens veranderd", zei Pelders. "Er staat nu dat er op korte termijn een ter zake kundig iemand aanwezig moet zijn."

Loshangende stekkers

Het seminar werd, zoals gezegd, afgesloten met een risicoanalyse bij gastheer BoerBert. Na de broodmaaltijd verspreidden de cursisten zich in kleine groepjes over het terrein van het grote boerenbedrijf om de risico's in kaart te brengen. Deze opdracht werd een rondgang langs de 200 biologische koeien en 120 stuks jong vee, de verhuurde appartementen en hooiberghutten, de zorgboerderij, pensionpaarden en pensionkonijnen, het zaalverhuurbedrijf en de verhuurde bedrijfsloods. Bij BoerBert vinden namelijk een groot aantal activiteiten plaats en die brengen de nodige risico's met zich mee.

De drie inleiders van het agrarisch seminar in een toepasselijke omgeving bij BoerBert: v.l.n.r. Ad Pelders, Sako Knotterus en Anita de Ruiter.

De ijverige cursisten gaven hun ogen goed de kost en signaleerden een flink aantal 'pijnpunten'. Niet alleen wat loshangende stekkers betreft maar ook andere zaken waar een oplossing voor zou moeten komen, vonden de cursisten met de cursus van NIVRE nog vers in het hoofd. Zo vonden sommigen dat er op het bedrijf meer regels zouden moeten komen met betrekking tot het parkeren. Niet onbelangrijk met rondlopend publiek en hun kinderen en zeker ook waar het de gasten van de zorgboerderij betreft. Een dergelijk groot bedrijf moet goede procedures en gedragsregels hebben over wie mag waar lopen en parkeren, vonden de schade-experts. Bij de zo nu en dan rondrijdende zware tractoren is dat geen overbodige luxe.

"Omdat wij ons gastbedrijf graag wilden helpen, hebben wij in de weken na het seminar bij BoerBert een nieuwe risico-inventarisatie gemaakt, zodat zij de risico's op een verantwoorde manier konden indammen", zegt Cees de Vink. "Dat vonden wij een goede en terechte service ten opzichte van het bedrijf dat ons zo netjes had ontvangen." Zo kreeg het seminar een praktisch staartje waarin de cursisten het geleerde indirect in de praktijk konden brengen met daarbij een adequate *follow-up* van de verzekeraars van BoerBert."

De bijzondere wereld van boomkwekerij-expert Herman de Bakker

Het NIVRE Register herbergt experts van verschillende pluimage. Die diversiteit is niet alleen terug te vinden in de verschillende branchegroepen, maar ook binnen die segmenten zijn er allerlei specialismen waar te nemen. Neem de branchegroep Agrarisch, waarin experts zich met de meest uiteenlopende werkzaamheden bezighouden. Zo is er bijvoorbeeld een NIVRE Register-Expert die zich toelegt op schades en onderzoeken in de boomkwekerij-sector: Herman de Bakker, werkzaam als schade-expert bij Van der Slikke Rentmeesters in het Zeeuwse Ellemeet maar vooral opererend vanuit zijn woonplaats Waddinxveen, vlakbij het sierteeltcentrum van Nederland: Boskoop. In onderstaand artikel geeft hij een kijkje in de bijzondere wereld van een boomkwekerij-expert.

Vóór zijn intrede in de expertise- en taxatiebranche in 1995 werkte De Bakker gedurende 20 jaar als zelfstandig boomkweker in Boskoop. Door het arbeidsongeschikt raken van zijn compagnon kwam hij op een 'splitsing' terecht: in zijn eentje doorgaan of kiezen voor een baan als taxateur/expert in combinatie met wat bestuurlijk werk voor de vakorganisatie van boomkwekers. Het werd het laatste, aanvankelijk bij een eigen expertise- en taxatiebureau en sinds 2005 bij zijn huidige werkgever. "Ik kwam er al snel achter dat als je schades goed wilt regelen, je van meer zaken dingen moet weten dan alleen van bomen en planten. Ik ben dan ook meteen verschillende opleidingen en cursussen gaan volgen en sinds 2004 ben ik ingeschreven in het NIVRE Register."

Zijn werkzaamheden bestaan hoofdzakelijk uit het regelen van schades aan gewassen, met name ten behoeve van (verzekerde) boomkwekers. "Dat maakt 80 tot 90% van mijn werk uit. Het gaat om schades aan vaste planten, laanbomen, bos- en haagplanten, heesters, coniferen en snij- en bloemheesters; een derde tot de helft daarvan betreft aansprakelijkheidsclaims. Daarnaast houd ik me bezig met onteigeningen, waarbij de schade moet worden berekend van het voortijdig onderbreken van de meerjarige teelt, en met waardebepalingen voor plantopstanden (voorraden) voor kwekerijen bij bedrijfsoverdracht. Daarnaast word ik door bijvoorbeeld de Gasunie regelmatig ingeschakeld voor aansprakelijkheidsclaims als gevolg van de aanleg van leidingen op het grondgebied van de kweker. Hierdoor kan de bodemstructuur worden aangetast en bijvoorbeeld de afwatering bemoeilijkt. Blijft de bodem lang vochtig, dan kan het voorkomen dat de plant minder snel groeit of zelfs dood gaat" aldus de boomkwekerij-expert, die na zijn inschrijving in het LRGD-register ook geregeld als deskundige wordt ingeschakeld door de rechtbank bij geschillen op zijn vakgebied. "Een pittige maar leerzame opleiding, omdat je hierdoor beter inzicht krijgt in de werkwijze van juridische procedures."

> Schaalvergroting en mechanisatie leiden tot grotere risico's voor bedrijven en vergroot de kans op grotere schades

Diversiteit

Wat maakt het werk van een boomkwekerij-expert zo bijzonder en interessant? "De diversiteit", antwoordt De Bakker direct. "Géén dossier is hetzelfde. Je hebt of met een andere oorzaak te maken of met een ander gewas, betrokken bedrijf, manier van telen of verschillende afzetmarkten met vaak sterk verschillende prijzen en kwaliteiten. Het is daarnaast, zeker bij aansprakelijkheidskwesties, de kunst om de ware schadeoorzaak te achterhalen. Niet in de laatste plaats omdat er doorgaans meerdere mogelijke schadeoorzaken zijn, waarbij je geregeld veelvuldig onderzoek moet doen om de toedracht te achterhalen, dan wel om bepaalde oorzaken uit te sluiten. Mede daardoor gaat in mijn dossiers veel tijd zitten; bij (LRGD)rechtbankzaken is dat gemiddeld zelfs 60 tot 80 uur per dossier."

Hij verduidelijkt de diversiteit en complexiteit met een tweetal voorbeelden. Het eerste betreft een spuitschade. "Bij een kweker werd bij een flink deel van zijn planten bruine bladen geconstateerd. Onderzoek toonde al vrij snel de oorzaak aan: een niet goed schoongemaakte besproeiingsmachine waardoor de bomen werden besproeid met residuen van een onkruidbestrijdingsmiddel. De complexiteit zat 'm meer in de schadevaststelling. Zijn de bomen nog te verkopen aan tuincentra of plantsoenendiensten van gemeenten en zo ja tegen welke prijswaarde? Of kan de aantasting er nog uitgroeien, wat vaker voorkomt, en wat betekent dat voor de restwaarde?"

Géén vergelijkingsmateriaal

Het tweede voorbeeld betreft vorstschade aan kamerhortensia's. "Doordat de apparatuur verkeerd was geijkt werden de planten niet goed gekoeld. Nu weet ik uit ervaring dat ook zonder vorstschade een bepaald percentage planten deels wordt aangetast door knoprot. Het is dan zaak

Herman de Bakker: "Het is, zeker bij aansprakelijkheidskwesties, de kunst om de ware schadeoorzaak te achterhalen. Niet in de laatste plaats omdat er doorgaans meerdere mogelijke schadeoorzaken zijn, waarbij je geregeld veelvuldig onderzoek moet doen om de toedracht te achterhalen, dan wel om bepaalde oorzaken uit te sluiten."

ter plekke te onderzoeken wat er precies aan de hand is. Bij knoprot ontstaat de schade boven in de bloemknop en loopt vervolgens naar beneden; bij vorstschade vindt de schade zijn oorsprong op de scheiding tussen de stam/steel en de bloemknop en loopt de schade van beneden naar boven. Het is wel zaak er snel bij te zijn. Kom je een paar weken later, dan is het verschil niet meer te zien. Zo nauw luistert dat."

Het feit dat hij in zijn werk heel weinig vergelijkingsmateriaal heeft, noemt de NIVRE Register-Expert het bijzondere en tegelijkertijd uitdagende in zijn werk. "Van tomatenkwekers zijn er vele honderden bedrijven en kun je bij de schadevaststelling terugvallen op teelt- en opbrengstgegevens van andere bedrijven. Er zijn weliswaar ook meerdere boomkwekers in ons land, maar die opereren heel divers zodat het nauwelijks zin heeft om dossiers naast elkaar te leggen. En *last but not least* gaan er behoorlijke schadebedragen in om. Schadeclaims van 100.000 euro of meer vormen zeker geen uitzonderingen. Dat levert schade aan een hectare boomkwekerij gemiddeld wel op, hetgeen veel meer is dan bijvoorbeeld graan of aardappels, waar een hectare een waarde vertegenwoordigt van zo'n 1.000 tot 1.500 euro resp. 5.000 euro."

Thuis zijn in de sector

Wat vraagt dit werk van een schade-expert? De Bakker: "Je moet in de eerste plaats thuis zijn in de sector, weten waarover je praat en 'de taal' spreken van de boomkweker. Door mijn verleden in dit vak ben ik een goed gesprekspartner, kan ik me goed inleven in wat een schade betekent voor de kweker, maar weet ik ook welke mogelijkheden zijn om het totale schadebedrag te verlagen. Bijvoorbeeld door de bomen te laten doorgroeien, waardoor de aantasting er mogelijk uitgroeit of de aangetaste bomen alsnog door te verkopen aan bijvoorbeeld de plantsoenendienst van gemeenten, al levert dat in de regel een lagere prijs op. Door mijn ervaring kan ik de kweker in de onderhandelingsfase op die alternatieven wijzen."

Hij noemt als andere voorwaarde voor dit vak dat je als expert je rug recht houdt. "Dat wordt in mijn geval nog eens versterkt door het feit dat ik slechts een van de weinige

In Ethiopië zijn medewerkersters bezig met het opruimen van de vorstschade

specialisten in dit vak ben en de kennis bij verzekeraars op dit terrein minimaal is. Ik zal dan ook nimmer op verzoek van een claimant een claim opstellen van een ton als de werkelijke waarde maar de helft is. Daarmee zou ik mijn geloofwaardigheid te grabbel gooien."

Trends

Net als andere bedrijfstakken ontwikkelt ook de boomkwekerij-sector zich volop. Eén van de al langer lopende trends is volgens De Bakker die van schaalvergroting. "In mijn tijd als kweker telde Boskoop, het sierteeltcentrum van Nederland, 700 à 800 kwekerijbedrijven op een oppervlakte van 1.000 hectare; nu zijn op dezelfde ruimte nog maar 400 bedrijven actief. Daarnaast zijn er in Twente en Brabant al kwekerijen van 100 of zelfs 150 hectare groot. Verder leverde ik als kweker destijds planten aan 25 tuincentra. Inmiddels wordt al geruime tijd de inkoop geconcentreerd, wat onder meer vraagt om grotere aantallen tegen een uniforme kwaliteit. Dat brengt niet alleen minder soorten per hectare met zich mee, maar ook grotere (financiële) risico's voor bedrijven."

Een andere trend is de toenemende mechanisatie, die eveneens tot grotere risico's en schades kan leiden. Een voorbeeld maakt dit duidelijk. "Bij een kweker van buxussen werden deze elektronisch gemodelleerd, in de gewenste vorm geknipt. Daarvoor hadden ze een speciale, geavanceerde machine laten maken, die op een dag door een vrachtwagen *total loss* werd beschadigd. De levertijd van een nieuwe machine was een half jaar, zodat in die periode de in totaal 700.000 buxussen door een andere handmatig te bedienen machine moesten worden geknipt. Dat bracht niet alleen een verminderde kwaliteit met zich mee, maar leidde ook tot een kostenpost voor alleen al extra manuren van meer dan 120.000 euro."

Vorstschade in Ethiopië

Gevraagd naar de 'klus' die hem om wat voor reden dan ook altijd zal bijblijven, noemt De Bakker er twee. "De eerste is de wateroverlast in '98. Ik heb toen maandenlang talrijke schades vastgesteld aan boomkwekerijen in Noord- en Zuid-Nederland. Dat was vakmatig zowel interessant vanwege de omvang, de impact voor de getroffen boomkwekers als de diversiteit aan werkzaamheden. Daarnaast is de recente beoordeling van een vorstschade in Ethiopië , begin dit jaar, een opdracht die ik niet snel nog een keer zal meemaken. Het betrof een kwekerij van sierheesters en -bessen in de buurt van de hoofdstad Addis Abeba op 2.200 meter boven de zeespiegel, een gegeven dat nieuw voor mij was. Overdag was het 25 °C, maar 's nachts heeft het een paar keer gevroren en dat komt daar vrijwel nooit voor. Ik heb de betrokken Ethiopische verzekeraar er dan ook van moeten overtuigen dat de oorzaak daadwerkelijk het gevolg was van vorst en dat andere mogelijke oorzaken konden worden uitgesloten. De schade is uiteindelijk vastgesteld op 70.000 euro. Al met al een heel bijzondere ervaring."

Tot slot, wat zou u de markt mee willen geven? De Bakker: "Binnen de boomkwekerij-sector is jarenlang de slogan 'De juiste boom, de juiste plaats' gebruikt. Vertalend naar onze sector zou ik daarvan willen maken: 'kies de juiste expert voor de juiste schade'. Voor een vlotte schaderegeling is het wenselijk dat er namens verzekeraars een expert wordt benoemd die de werkwijze binnen de boomkwekerij-sector snapt. Met een ervaren gewassen-expert kom ik er meestal wel uit; bij een technisch expert worden de onderhandelingen een stuk lastiger." ●

Een voorbeeld van schade aan een bloemknop van een hortensia

Seminar Branchegroep Toedrachtonderzoek 'Noodzaak en doel onderzoek'

Wat mag wettelijk nu nog wel en wat niet?

Van der Valk in Houten vormde op 18 juni jl. het decor van het NIVRE-seminar 'Noodzaak en doel van onderzoek', dat werd georganiseerd voor zowel toedrachtonderzoekers als coördinatoren fraudebeheersing. Tijdens deze druk bezochte PE-bijeenkomst werden de ontwikkelingen in de rechtspraak over de wet- en regelgeving op het vlak van onderzoek vanuit diverse invalshoeken belicht en werden door de inleiders handvatten aangereikt om onderzoeken op de juiste wijze te verrichten.

De drie inleiders die het seminar 'het nut en de noodzaak van onderzoek' tot een interessante bijeenkomst maakten: v.l.n.r. Hanco Arnold, Jaap Terhenne en Felix Olijslager.

Felix Olijslager, beleidsadviseur fraudebeheersing bij Corporate Security & Investigations van ING Bank, beet de spits af. De voormalig medewerker bij het Openbaar Ministerie was bij de politie in 2002, 2009 en 2015 als penvoerder betrokken bij de totstandkoming van de Privacygedragscode voor particuliere onderzoeksbureaus (PPO) van de Nederlandse Veiligheidsbranche. In zijn presentatie ging hij in op de actuele jurisprudentie naar aanleiding van de PPO. "Deze gold tot 21 oktober 2014 en een geactualiseerde versie is in voorbereiding. Met het CBP zijn oriënterende gesprekken gevoerd met als inzet minimale wijzigingen. Na de ALV (augustus) wordt de gewijzigde PPO aangeboden aan het CBP opdat zij verklaart dat de PPO 'een juiste uitwerking vormt van de WBP of van andere wettelijke bepalingen betreffende de verwerking van persoonsgegevens'. Van afloop is in feite geen sprake. De PPO is immers door het ministerie van Veiligheid & Justitie algemeen verbindend verklaard op grond van art. 23a van de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties (Rpb), die ook na 21 oktober 2014 gewoon is blijven gelden."

Wat wijzigt er? "Conform de wens van de Commissie van Beroep en het bestuur van de Nederlandse Veiligheidsbranche is paragraaf 7.3 (interviewen van personen) aangepast voor wat betreft getuigen. *'...Als van een interview met een ander dan de onderzochte persoon een schriftelijk verslag wordt opgemaakt en als dit verslag integraal wordt opgenomen in het onderzoeksrapport, dient de particulier onderzoeker het interviewverslag binnen een redelijke termijn aan de bevraagde persoon voor te leggen, opdat deze de gelegenheid heeft om eventuele onjuistheden in de verslaglegging te signaleren....'* Volgens Olijslager volstaat een samenvatting en is geen integraal verslag nodig. "Als slechts een samenvatting gemaakt wordt van een interview met een ander dan de onderzochte persoon en als deze samenvatting wordt opgenomen in de rapportage, verdient het aanbeveling die samenvatting inhoudelijk af te stemmen met degene met wie gesproken is. Praktisch kan dit door de samenvatting per email toe te sturen en aan de bevraagde persoon te vragen in een *reply* aan te geven dat hij/zij akkoord is met

Het gebruik van social media door verzekeraars is in principe toegestaan omdat het openbare informatie betreft. Al dienen wel vraagtekens te worden geplaatst bij de betrouwbaarheid van de informatie

de samenvatting". Volgens de inleider komt het regelmatig voor dat een recherchebureau voor de rechter wordt gesleept wegens een onrechtmatige daad, bestaande uit het maken van inbreuk op de privacy, en wil de eiser doorgaans schadevergoeding van het recherchebureau wegens onrechtmatig handelen. Bij een bewezen overtreding kan de vergunning van het recherchebureau worden ingetrokken.

Aan de hand van enkele relevante artikelen (6,8 en 11) uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens liet Olijslager door middel van enkele casussen zien wat er qua onderzoek al dan niet wettelijk mogelijk is. De voorbeelden leidde alle tot interactie met de zaal, hetgeen aangeeft dat er bij de toedrachtonderzoekers en fraudecoördinatoren verschillende interpretaties bestaan met betrekking tot observaties en andere onderzoekvormen, zoals internetonderzoek en het volgen van GPS-signalen. Vervolgens stond hij uitgebreid stil bij de 'Meldplicht Datalekken' en de gevolgen van het niet correct naleven hiervan.

Persoonlijk en internetonderzoek

De tweede inleider was Hanco Arnold, partner bij Ekelmans & Meijer Advocaten en gespecialiseerd in fraudebestrijding bij schade-, zorg- en levensverzekeringen en docent bij de leergang coördinator fraudebeheersing van het NIBE-SVV. Hij ging in zijn presentatie onder meer in op de vraag wanneer er voldoende aanleiding is voor het uitvoeren van een persoonlijk onderzoek in combinatie met het leerstuk van het onrechtmatig verkregen bewijs, onder welke voorwaarden internetonderzoek is toegestaan en welke regels gelden bij informatie uitwisseling in verzekeringsrechtzaken. Hij gaf daarbij desgevraagd de volgende definitie van een persoonlijk onderzoek: '*...Het onderzoek, volgend op een feitenonderzoek, naar gedragingen van betrokkene waarbij bijzondere onderzoeksmethoden en/of onderzoeksmiddelen worden gebruikt, dat inbreuk maakt of kan maken op de persoonlijke levenssfeer van betrokkene (definitie GPO 2011)...*' Volgens Arnold is een en ander in de praktijk lastig en van geval tot geval te beoordelen.

Bij het uitvoeren van alle soorten onderzoeken moet volgens Arnold rekening worden gehouden met wet- en regelgeving op het gebied van privacy. Met het oog hierop liet hij de vele wetten de revue passeren waarin op de een of andere manier regels zijn opgenomen die hierop van toepassing zijn. Ook stond hij stil bij de mogelijkheden en onmogelijkheden met betrekking tot het opvragen en inzage van medische en strafrechtelijke informatie, inzake de informatie-uitwisseling tussen verzekeraars onderling en voor wat betreft de contacten met tipgevers. Daarbij gaf hij onder meer aan welke partijen in welke situaties informatie mogen verstekken voor het onderzoek en welke niet. Op een vraag uit de zaal over het gebruik van social media door verzekeraars, antwoordde Arnold dat dit in principe is toegestaan omdat het openbare informatie betreft. "Al dienen wel vraagtekens te worden geplaatst bij de betrouwbaarheid van de informatie", aldus de advocaat, die twee benaderingen onderscheidde voor het gebruik van internetonderzoek: de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek (GPO) en de Wet Bescherming Persoonsgegevens(Wbp).

"Internetonderzoek is geen persoonlijk onderzoek. Het is geen bijzondere onderzoeksmethode, tenzij er onafgebroken *online* wordt geobserveerd, er gebruik wordt gemaakt van een pseudoniem of dat er als 'vriend' toegang wordt verschaft tot het besloten gedeelte. Overigens, als internetonderzoek wel een persoonlijk onderzoek zou zijn, mag zo'n onderzoek nog steeds worden uitgevoerd, mits de vereisten van de GPO in acht worden genomen." Hij voegde hier nog enkele persoonlijke beschouwingen aan toe: "Er is nog geen rechterlijke uitspraak die zich, met het oog op de Wbp, uitlaat over deze materie. Binnenkort volgt een arrest van het hof Arnhem-Leeuwarden. Daarnaast vind ik de checklist van het Verbond van Verzekeraars over dit onderwerp onnodig veeleisend. Het protocol internetonderzoek door gemeenten is niet vergelijkbaar met de situatie bij verzekeraars."

Arnold besloot zijn verhaal met een tweetal arresten van de Hoge Raad (van 18 april en 7 juli 2014), die betrekking hadden op de problematiek van onrechtmatig verkregen bewijs. "Volgens eerstgenoemd arrest is het instellen van persoonlijk onderzoek - en dus ook het verkregen bewijs - onrechtmatig, tenzij door verzekeraar gehandeld is conform de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. Slechts indien er sprake is van bijkomende omstandigheden, is terzijdelegging van dat bewijs gerechtvaardigd. Daarbij geldt als toetsing de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit en ligt de stelplicht en de bewijslast bij de verzekeraar." Over het arrest van de Hoge Raad van 17 juli 2014, zei hij: "Op onrechtmatige

wijze verkregen informatie door een derde, die vervolgens aan een procespartij wordt verstrekt, is geen onrechtmatig verkregen bewijs voor de procespartij die het wil gebruiken. Ook onrechtmatige verstrekking van informatie staat niet gelijk aan onrechtmatig verkregen informatie. Al geldt als uitzondering vragen om informatie, waarvan je weet dat die niet door de ander mag worden verstrekt (kortom: uitlokking)."

Schadeonderzoek vanuit de klant bezien

Een opvallend onderdeel van het programma was weggelegd voor Jaap Terhenne, directeur van het Nederlands Onderzoeks Instituut NLOI, het enige onderzoeksbureau dat zich toelegt op het verrichten van toedrachtonderzoeken voor gedupeerde verzekerden. In 'het hol van de leeuw', ten overstaan van een zaal vol toedrachtonderzoekers en fraudecoördinatoren die vooral voor verzekeraars werken, lichtte hij in zijn presentatie met als titel 'Schadeonderzoek vanuit de klant bezien' het ontstaan, doelstellingen en werkwijze van zijn bureau toe.

"Het NLOI is opgericht om als tegenwicht van de door verzekeraars ingeschakelde onderzoekers. Hoewel er bij schadeonderzoeken ook veel goed gaat, kunnen veel zaken beter. Onderzoek is in feite het exclusief domein van verzekeraars, waardoor er geen sprake is van een gezonde en gelijkwaardige rechtsverhouding *(equality of arms)* tussen verzekeraars en verzekerden. Verzekeraars praten veel over het centraal stellen van hun klanten, maar daar handelen zij naar mijn mening niet altijd naar. Ik constateer geregeld een groot verschil tussen de voorkant (beloftes bij aangaan polis) en achterkant van het verzekeringsproces (waarmaken beloftes bij schade). Daar waar het voor het vaststellen van omvang van schades wel gebruikelijk is dat een klant door een eigen deskundige (contra-expert) wordt bijgestaan, is dat bij het schadeonderzoek (nog) niet het geval", benadrukte Terhenne.

Hij streeft met NLOI dan ook naar een meer gelijkwaardige verhouding tussen verzekerden en verzekeraars, waarbij feitenonderzoek voorop staat. Met het oog hierop wil hij zo vroeg mogelijk in het schadeproces betrokken worden en in goede samenwerking met onderzoekers van verzekeraars werken en het liefst ook gezamenlijk het technisch en tactisch onderzoek doen." Er is volgens hem in de markt dan ook 'grote behoefte' aan een eigen onderzoeksbureau, zowel bij verzekerden, het professionele intermediair, contra-expertisebureaus en andere belangenbehartigers als advocaten. In het eerste jaar van zijn bestaan heeft het NLOI een 40-tal, overwegend zeer complexe opdrachten gekregen. "Het aantal opdrachten is lager dan verwacht; de gemiddelde duur en omvang per dossier groter dan voorzien. Het allerbelangrijkste vind ik echter dat de klanten zeer tevreden zijn met de zaken die we voor hen hebben gedaan. Ik denk dat dit in het kader van de algehele discussie over 'Klantbelang Centraal' wel een belangrijke toevoeging is."

Onderzoek is in feite het exclusief domein van verzekeraars, waardoor er geen sprake is van een gezonde en gelijkwaardige rechtsverhouding

Hij stond uitvoerig stil bij zijn eerste ervaringen in de markt. "Ik heb bij mijn dagelijkse werkzaamheden op zich goede ervaringen met collega-onderzoekers, al moeten sommigen net als schadebehandelaars van verzekeraars wat meer wennen aan mijn rol. Eén van mijn conclusies is echter dat de aandacht voor de eigen belangen van verzekerden nauwelijks aanwezig zijn en er bij technisch en tactisch onderzoek meer begeleiding van de klant nodig is op proces, inhoud en snelheid/voortgang van het schadeproces. Verder zouden adviseurs hierin naar mijn mening een grotere rol kunnen vervullen."

Tijdens de afsluitende paneldiscussie werd zijn mening bevestigd dat onderzoekers soms moeten wennen aan de komst van een 'contra'-onderzoeksbureau. Terhenne werd dan ook door enkele aanwezigen het vuur na aan de schenen gelegd, waarbij met name kanttekeningen werden geplaatst bij zijn onafhankelijke opstelling in het feitenonderzoek, met name bij mogelijke fraudegevallen, en werd de vrees voor vertraging van het schadeproces door de komst van een extra partij meer dan eens uitgesproken. In een reactie hierop gaf Terhenne aan open te staan voor discussie op het vlak van objectiviteit etc. en zei hij bereid te zijn afspraken te maken met criticasters voor een gesprek om de gewenste duidelijkheid te verschaffen. Ook de andere inleiders kregen naar aanleiding van hun presentatie veel vragen voorgelegd. Hetgeen bevestigt dat de branchegroep Toedrachtonderzoek met de keuze voor dit onderwerp en programma daadwerkelijk in een behoefte voorzag bij de achterban. ●

Klachten- en Geschillencommissie en Commissie van Beroep maken plaats voor nieuw klachtenloket

"Komst Tuchtcollege is in het belang van zowel de klant als van de NIVRE Register-Expert zelf"

'...NIVRE-experts treden het leven van mensen binnen op het moment van schade. Emotie en nare ervaringen moeten vertaald worden naar oplossingen en uiteindelijk geld. De NIVRE-expert dient zich hierin objectief op te stellen en met empathie en voortvarendheid de schade te behandelen. De gedragsregels van het NIVRE zijn een leidraad voor de verwachtingen die mensen mogen hebben over het gedrag en de intentie van een NIVRE-expert. Wanneer een NIVRE-expert en/of NIVRE-bureau in strijd handelt met de gedragsregels en/of statuten/reglementen van het NIVRE kan bij het NIVRE hierover een klacht ingediend worden...'

Deze tekst is te lezen op de website van het NIVRE onder het kopje 'Klachtenprocedure'. Tot voor kort konden mensen, bedrijven of instanties die een klacht hadden over de handelwijze van een ingeschrevene in het NIVRE Register terecht bij de onafhankelijke Klachten- en Geschillencommissie van het NIVRE of, indien men het niet eens was met de uitspraak van deze commissie, bij de Commissie van Beroep. In de loop van dit jaar hebben beide klachtinstanties plaats gemaakt voor een nieuw autonoom handelend Tuchtcollege. Hieronder een nadere kennismaking met het nieuwe klachtenloket en met voorzitter mr. Peter Drion. "Zonder tuchtrecht kan iedereen zijn gang gaan."

Drion is allesbehalve een onbekende in verzekerings-, expertise- en schaderegelingsland. Al meer dan vier decennia (sinds 1972) is hij werkzaam als advocaat in de (schade)verzekeringspraktijk, aanvankelijk bij Houthoff Buruma en rechtsvoorgangers en sinds 1 oktober 2011 bij Van Traa Advocaten. Ook de expertisebranche is door zijn jarenlange werk in schadeverzekeringsland bekend terrein voor hem. Op de vraag hoe hij tegen de expertisewereld aankijkt, antwoordt hij: "Ik ervaar de kwaliteit in het algemeen van een goed tot, hier en daar zelfs, hoog niveau. Bovendien zijn expertisebureaus in de regel goed georganiseerd en wordt er veel geïnvesteerd in opleidingen en vakkennis."

Affiniteit met tuchtrecht

Het NIVRE kende in feite al twee klachteninstanties: De Klachten- en Geschillencommissie en de Commissie van Beroep. De organisatie wilde uit efficiency toe naar één klachtenloket en Drion werd door directeur Henk Grootkerk gepolst voor de functie van voorzitter van het nieuwe Tuchtcollege. Waarom heeft u 'ja' gezegd? "Mijn vrouw zou zeggen omdat ik geen 'nee' kan zeggen", grapt Drion, om serieus verder te gaan. "Ik ben zeer vertrouwd met tuchtrecht, heb hier altijd een enorme affiniteit mee gehad en vind het leuk om hiermee bezig te zijn. Zo ben ik Deken geweest bij de Orde van Advocaten in Rotterdam en heb ik bij de Nederlandse Orde van Advocaten zitting in de Commissie Disciplinaire Rechtspraak, die tuchtrechtelijke uitspraken samenvat en zo nodig van commentaar voorziet ter publicatie in het Advocatenblad."

Hij geeft daarbij aan het gewoon leuk te vinden om op een andere manier met zijn professie bezig te zijn. "Het is nuttig en leerzaam om te zien wat er in de praktijk van alledag zoal mis kan gaan in de verhouding tussen de verschillende spelers bij een schade. En om vervolgens zaken waar mogelijk bij te kunnen sturen door enerzijds wat mee te veren in de jurisprudentie en precedentwerking en anderzijds met het zelfregulerende vermogen van de beroepsgroep van de schade-experts. En *last but not least* ben ik van mening dat tuchtrecht van essentieel belang is. Zonder tuchtrecht, regels, toezicht en sancties zou iedere beroepsbeoefenaar vrij zijn gang kunnen gaan."

Volstrekt onafhankelijk

Het tuchtcollege bestaat behalve uit Drion uit nog vier personen. Dat zijn prof. mr. Han Wansink, de voormalige hoogleraar verzekeringsrecht aan de Erasmus Universiteit van Rotterdam en tot voor kort voorzitter van de Commissie van Beroep van het NIVRE, mevr. prof. mr. Mop van Tiggele-van der Velde, hoogleraar

Peter Drion: "Tuchtrecht is van essentieel belang. Zonder tuchtrecht, regels, toezicht en sancties zou iedere beroepsbeoefenaar vrij zijn gang kunnen gaan."

Verzekeringsrecht aan zowel de Erasmus Universiteit als aan de Radboud Universiteit in Nijmegen, mr. Theo Kremer, directeur Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV), en Kees Verloop, de ervaren schade-expert die momenteel onder meer verbonden is als adviseur aan Crawford & Company.

"Voorwaarde voor de samenstelling van het Tuchtcollege was dat alle leden zich volstrekt onafhankelijk kunnen opstellen. Daarin voorzien we", benadrukt Drion, die de taak van het Tuchtcollege als volgt omschrijft: "Beoordelen of bepaald gedrag of het nalaten ervan in strijd is met de gedragscode en –regels die voor een NIVRE Register-Expert betamelijk zijn. Ter verduidelijking: het ligt niet op onze weg om een uitspraak te doen over de toekenning van een schadeclaim of over de hoogte ervan. Wij kijken alleen of de betreffende ingeschrevene in het NIVRE Register bij de uitoefening van zijn beroep heeft gehandeld op een manier zoals van hem of haar op basis van zijn/haar inschrijving mag worden verwacht."

Hoor en wederhoor

Een belangrijk uitgangspunt bij de werkwijze van het Tuchtcollege is het principe van 'hoor en wederhoor'. Drion: "Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend en onderbouwd. Daarna wordt de beklaagde in staat gesteld, ook weer schriftelijk, op de brief van klager te reageren, waarna beide partijen nogmaals in de gelegenheid worden gesteld te reageren op elkaars reactie. Na de twee schriftelijke rondes wordt in overleg een datum geprikt voor een mondelinge behandeling , waarbij alle partijen verplicht aanwezig dienen te zijn. Van de kant van het tuchtcollege zijn dan drie leden aanwezig. Op basis van de verkregen informatie doen wij als Tuchtcollege een bindende uitspraak."

Wordt een klacht gegrond verklaard, dan kunnen tegen de betrokken (kandidaat) NIVRE Register-Expert en/ of het bedrijf waar hij/zij werkzaam is een aantal maatregelen worden genomen. Drion: "We hebben daartoe een achttal sanctiemogelijkheden. In de eerste plaats kunnen we de betrokkenen een waarschuwing geven, een berisping of een geldboete opleggen, te voldoen aan het NIVRE. Ook een tijdelijke uitschrijving uit het Register/de Kamer voor ten hoogste een jaar behoort tot de mogelijkheden, evenals definitieve uitschrijving. Andere maatregelen kunnen zijn publicatie van de uitspraak in geanonimiseerde vorm, het opleggen van een kostenveroordeling aan het NIVRE en veroordeling tot het betalen van een naar de mening van het Tuchtcollege redelijke bijdrage in de eventuele kosten van juridische bijstand gemaakt door de klager."

Overigens moet het Tuchtcollege de eerste klacht nog in behandeling nemen. Drion: "Op basis van de vorige klachtenloketten weten we dat het om ongeveer een tiental klachten per jaar gaat,. waarbij bovendien de meeste ongegrond werden verklaard. Dat geringe aantal klachten kan overigens twee dingen betekenen: óf potentiële klagers zijn niet of onvoldoende op de hoogte van het bestaan van de mogelijkheid een klacht in te dienen, óf de ingeschreven in het NIVRE Register handelen daadwerkelijk betamelijk. Vooralsnog ga ik uit van dat laatste."

Efficiënte manier van klachtenbehandeling

Tot slot, welk advies zou u ingeschrevenen in het NIVRE-Register mee willen geven met betrekking tot het werk- en aandachtsgebied van het Tuchtcollege. "Handel naar eer en geweten, stel je naar de klant open en kwetsbaar op. Wees daarnaast niet bang voor het nieuwe klachtenloket, maar wees er juist blij mee en maak je klanten zelf attent op de mogelijkheid een klacht in te dienen. Dat past vandaag de dag volop in de huidige maatschappelijke ontwikkelingen en in de tijd waarin klantvriendelijkheid en –tevredenheid bij alle partijen hoog in het vaandel staan."

Drion bestempelt een Tuchtcollege daarnaast als een efficiënte manier om een klacht te behandelen en als nuttig instrument om als organisatie de kwaliteit van de ingeschrevenen in stand te houden en waar mogelijk zelfs te verbeteren. "Ook kun je als NIVRE én ingeschrevenen naar buiten toe laten zien dat je kwaliteit hoog in het vaandel hebt staan. Het hebben van een Tuchtcollege is door al die voordelen dan ook niet alleen in het belang van de klant, maar ook in die van de NIVRE Register-Expert zelf." ●

Eerste editie van het NIVRE-atelier in Kasteel de Haar

Ook kunstvervalsers zijn criminelen

Iedereen weet zo langzamerhand dat de meest succesvolle criminelen nogal eens gekleed gaan in een zijden overhemd en dat een smartphone en een computer effectievere wapens zijn dan een Kalashnikov. Maar dat er met een vervalste verfsoort en een nagemaakt etiket of logo ook miljoenen te verdienen zijn, is voor sommige mensen nog een verrassing. Kunstkenner, conservator en Register-Taxateur Peter van Beveren liet tijdens de eerste editie van het NIVRE-atelier met als titel 'Tussen Papier & Canvas' in juni zien hoe geraffineerd kunstvervalsers te werk kunnen gaan en hoe lastig het is ze te betrappen. Bas Hesselink, antiquaar, Register-Makelaar en Register-Taxateur voor boeken, prenten handschriften, tekeningen, kaarten en globes, toonde in zijn inleiding aan dat de criminaliteit zich zelfs uitstrekt tot oude handschriften. De bijenkomst, die werd gehouden in het koetshuis van Kasteel De Haar in Haarzuilens, werd afgesloten met een rondleiding door het kasteel dat ooit door architect Cuypers werd gebouwd voor de familie Van Zuylen van Nijevelt.

Hesselink startte ooit met een winkel in tweedehands boeken waar klanten, zoals hij zelf zegt, 'alleen voor de regen kwamen schuilen'. Gaandeweg kwam hij in een steeds hoger segment van de markt terecht. Zijn bedrijf geeft nu zelf een prestigieuze catalogus voor oude geschriften uit waarmee hij klanten bereikt in Tokio, San Francisco en Peking. "Eigenlijk zijn wij in alle wereldsteden op de grote beurzen vertegenwoordigd. In de jaren '70 waren de VS een belangrijk afzetmarkt voor ons; daarna kwam Japan sterk op en na de recessie is vooral het Midden-Oosten voor ons belangrijk geworden. Er is daar continu veel belangstelling voor oude geschriften. Bijna elk emiraat heeft zijn eigen boekenbeurs. Heel toevallig waren wij in het bezit gekomen van het document waarin het land Qatar voor het eerst werd genoemd. In Nederland is er beperkte belangstelling voor zo'n epistel, maar in Qatar zijn er sjeiks die bij het sluiten van de beurs alles opkopen en deze collectie schenken aan de bibliotheek in hun emiraat."

Voor bibliotheken en musea is diefstal ook een groot probleem. Diefstallen in bibliotheken en musea worden in negen van de tien gevallen door het eigen personeel gepleegd

Thomas Jefferson en George Washington

Hesselink is verbonden aan het TV-programma Tussen Kunst en Kitsch. "Een hele leuke job al word ik een beetje melig als er weer 30 bezoekers komen aanzetten met een reproductie van Jan Toorop die niets waard is. Zelfs de handtekening is soms vals." Hij stond vervolgens stil bij het wereldwijde probleem van kostbare boeken die gestolen worden. "Voor een handelaar is dit iets vreselijks. Als je dit op de een of andere manier in je collectie meemaakt, ben je vanaf dat moment zelf ook al half verdacht. Voor bibliotheken en musea is diefstal ook een groot probleem. Bedenk wel dat diefstallen in die omgeving in negen van de tien gevallen door het eigen personeel worden gepleegd." Hesselink belandde zelf in een uiterst merkwaardige situatie toen hij plotseling naast een aantal middeleeuwse geschriften ook brieven van de Amerikaanse presidenten Thomas Jefferson en George Washington kreeg aangeboden. Het geheel zou een paar ton moeten kosten. Hesselink twijfelde, ook al vanwege de plaats van de voorgestelde transactie, een Holiday Inn.

Tas met '100.000' aan oude kranten

Een telefoontje naar de VS bevestigde zijn vermoeden. De documenten bleken gestolen uit de bibliotheek van de Universiteit van Columbia. "De ingeschakelde actie van de politie had nogal wat voeten in de aarde, omdat de helft van het arrestatieteam atv had", vertelde Hesselink. "De arrestatie zelf was ook wat paniekerig. Ik snapte wel dat de oplichter er onmiddellijk vandoor zou gaan als hij onraad zou vermoeden. Daarom moesten de acht politiemensen zich schuilhouden, terwijl ik met een tas oude kranten, die een paar ton moesten voorstellen, Holiday Inn binnenwandelde. De arrestatie lukte, maar ik herinner me nog dat ik steeds tegen de agenten riep dat ze met hun vingers van de

documenten moesten afblijven. Die zaten namelijk onder de vlekken van de pistoololie en op die manier zouden ze die kostbare documenten alsnog verpesten."

Shakespeare duurder dan Vondel

Voor de gemiddelde expert had Hesselink de weinig opwekkende boodschap dat schade voor niet- deskundigen op dit specifieke terrein moeilijk vast te stellen en in kaart te brengen is. "Dat kan de expert misschien beter overlaten aan de mensen die, zoals wij, langjarige ervaring hebben in het schatten van de waarde van dit soort unieke documenten."
Ook het bepalen van de waarde van dit soort en unieke geschriften is een heel lastige zaak, zegt Hesselink. "De prijs wordt uiteraard vastgesteld volgens de wetten van vraag en aanbod. Een eerste druk van de dichters Bredero, Vondel of Jacob Cats ligt zeker boven de 1.000 euro, maar voor een vergelijkbaar werk van Shakespeare moet je eerder denken aan 1,5 miljoen pond. Dat heeft ook te maken met het gevoel voor historie en cultuur in Engeland. Daarnaast wordt de waarde bepaald door de oplage, de zeldzaamheid, de conditie van het document en de vorm. Als het goudgekleurd is, ligt de prijs aanzienlijk hoger. Soms kunnen de prijzen pijlsnel stijgen. De eerste druk van Don Quichote (zeldzaam) zou nu bijvoorbeeld 1,5 à 2 miljoen euro moeten kosten, maar over 25 jaar betaal je ongetwijfeld het dubbele."

Twijfel over Campendonk

Collega-inleider Peter van Beveren is Register-Taxateur op het gebied van moderne en hedendaagse kunst. Hij taxeert kunstwerken voor verzekeraars en adviseert musea en particulieren bij aankopen. Ook rechtbanken schakelen hem vaak in. Hij zegt bijna elke dag wel met valse kunst te worden geconfronteerd. Geld is daarbij de motor. "Alle kunstenaars worden vervalst, als het maar geld oplevert." Van Beveren had als casus een ingewikkelde fraudezaak genomen die zich in meerdere Europese landen afspeelde met een rolverdeling die qua complexiteit menige 'krimi' evenaarde. Het ging hier om schilderijen van kunstenaars als Heinrich Campendonk en Max Ernst die tot de zogenaamde Werner Jägers-collectie behoorden.

Peter van Beveren raakte toevallig bij deze zaak betrokken toen hij door een Nederlandse kunstverzamelaar in 2008 werd gevraagd of hij conservator van zijn collectie wilde worden. De man had zojuist een schilderij van Kees van

De beide inleiders poseren voor Kasteel De Haar in Haarzuilens: Bas Hesselink en Peter van Beveren

Dongen gekocht waar hij alleen een foto van liet zien. "Ik stemde toe, maar toen ik later het schilderij van Van Dongen in het echt zag, twijfelde ik onmiddellijk aan de echtheid", aldus Van Beveren. "Zeker toen ik op de achterkant vijf etiketten aantrof die zogenaamd de echtheid moesten aantonen. Vijf etiketten is in onze wereld wat het ook elders is, namelijk: *'To good to be true'*. Maar ik besloot om mijn opdrachtgever niet over mijn twijfel te vertellen. Valse kunst is een drama, maar voor een verzamelaar een ware catastrofe. Naast het financieel verlies, heb je de schaamte over een inschattingsfout en het gevoel bedrogen te zijn. Vaak zie je daarom dat de eigenaar tot het laatst toe blijft volhouden dat zijn schilderij echt is."

Zelfs de foto was nep

Van Beveren had inmiddels gerede twijfel over de echtheid van de 'Van Dongen', ook al omdat een van de labels van een Duitse kunsthandel was die al in 1898 had opgehouden te bestaan en daarom nooit in de 20e eeuw een schilderij had kunnen verkopen. Daarnaast leek het handschrift op de echtheidsverklaring veel op dat van een hedendaagse mavo-scholiere en die hadden de kunsthandels begin 1900

Specialist in oplossingen bij waterschade en vochtproblemen

DROGEN **VERWARMEN** **VENTILEREN** **VOCHTMETEN**

DROOGSPECIALIST

onze service maakt het verschil

24 UUR BEREIKBAAR

Tel. +31 (0)172 - 46 20 26 | www.droogspecialist.nl

nog niet in dienst. "Ik besloot daarom zelf op onderzoek uit te gaan en kwam via een kunsthandel in Parijs in contact met de eigenaren van het schilderij. Ook daar kreeg Van Beveren een portie raadsels over zich heen, zonder dat dit hem ogenblikkelijk duidelijk werd. "Zij stuurden bijvoorbeeld een 'oude' foto waar het schilderij op stond, en ook nog zogenaamd de grootmoeder van de familie. Met op de achtergrond, maar goed zichtbaar, een schilderij van Fernand Léger en ook nog een van Max Ernst. Ik had het gevoel dat er iets niet klopte maar ik wist niet wat. Totdat mijn zoon met de oplossing kwam. 'Kijk eens goed', zei hij. 'Het is geen echte foto, maar een kopie.' De zogenaamde foto bleek een fragment uit een folder van Sotheby's. Na enig speurwerk kwamen we er ook achter dat zelfs het kartelrandje van de oude foto nep was, namelijk met de hand geknipt met een gewone huishoudschaar."

Steeds weer Flechtheim

Gaandeweg stuitte Van Beveren op steeds meer raadsels en onvolkomenheden. "Opvallend was dat ook steeds weer de naam van Galerie Flechtheim in Düsseldorf opdook." Ook een andere kunsthandelaar had een twijfelachtig label van Flechtheim ontdekt. Dat maakte het vraagteken groter omdat er van galerie Flechtheim nauwelijks een archief bestaat, aangezien die kunsthandel in de oorlog vrijwel in zijn geheel is weggebombardeerd. Bij de nasporingen dook ook de naam van dr. Werner Spies op, een gerenommeerde kunstkenner in Duitsland. Van Beveren: "Bij navraag begrepen wij dat er toch een certificaat van echtheid zou bestaan en hebben wij gevraagd dit toe te sturen. Omdat wij dit document toch niet helemaal vertrouwden vroegen wij een deskundige om naar de ouderdom van het papier te kijken. Dat bleek helemaal niet oud te zijn maar heden ten dage nog steeds leverbaar."

Vrouw Beltracchi speelde oma

"Toen brak de hel los en stortte het hele kaartenhuis in elkaar. Bij invallen in kunsthandels werd ontdekt dat de vervalsers een geweldig archief hadden met allerlei soorten logo's, merktekens en certificaten. De schilder-vervalser bleek een zekere Beltracchi te zijn. De mij opgestuurde 'eigendomsfoto' was een trucage. Beltracchi's vrouw had geposeerd als de reeds lang overleden oma. Vervalser Beltracchi heeft 30 jaar ongestoord zijn werk kunnen doen en daar naar schatting 50 miljoen euro mee verdiend. Hij bezat in totaal 31 bankrekeningen in Andorra, op de Maagdeneilanden en op de Caymaneilanden. Zijn strafproces leverde 20.000 pagina's dossier op. Ook dr. Spies bleek in het complot te zitten. Hij kreeg van Beltracchi tussen de 300.000 en 400.000 euro voor zijn diensten. De totale schade voor de gedupeerden bedroeg 110 miljoen euro.

"Het strafproces was overigens een farce", zegt Van Beveren. "De dienstdoende rechter volgde de rare redenering dat het weliswaar oplichting was maar toch minder ernstig omdat er geen doden waren gevallen. Hij had ook duidelijk geen zin om zich lang bezig te houden met kunstvervalsing. Daarom werd er een deal gesloten: de dader(s) moesten de nacht doorbrengen in de gevangenis maar mochten er 's morgens weer uit. Mede gezien de gigantische bedragen beschouw ik dit zelf echter als zware criminaliteit. Veel gerenommeerde musea, handelaren en verzamelaars hebben hun geld in nepschilderijen gestoken. Naar schatting hangen er op dit moment nog 200 van deze valse doeken in diverse musea over de gehele wereld." ●

COLUMN

De garantie-intrekkingsclausule

Het is al weer jaren geleden dat Theo Kremer, sinds jaar en dag directeur van de Stichting PIV, zich liet ontvallen dat het de taak van een expert is om stenen te tellen en niets anders. Met deze oneliner wilde hij destijds aangeven dat experts zich verre moeten houden van polisinterpretatie.

Nu staat de tot stenenteller gereduceerde expert nogal eens voor hetere vuren, omdat er geen stenen of andere objecten zijn die geteld kunnen worden terwijl er toch verzekerden of wederpartijen zijn die vinden dat ze schade hebben geleden. Een aparte categorie van dit type schades wordt gevormd door beïnvloeding van peperdure apparaten, zoals wafersteppers (machines voor de fabricage van halfgeleiders als chips, red.), en MRI scanners. Als deze apparaten zijn blootgesteld aan bijvoorbeeld vocht of stof, zijn de fabrikanten geneigd de garantie in te trekken, waarmee ze het risico volledig bij de klant neerleggen. Die zal geneigd zijn om eens om zich heen te kijken of hij daarvoor verzekerd is of een andere partij aansprakelijk kan stellen. Dat is het punt waarop de expert gewoonlijk zijn intrede doet en de vraag opdoemt wat je nu als NIVRE-gediplomeerd stenenteller met een dergelijke schade aan moet.

Je kunt natuurlijk kijken of het apparaat nog wel functioneert, maar dat interesseert de claimant eigenlijk niet. Het probleem zit 'm immers in het feit dat de producent dat goede functioneren niet meer wenst te garanderen. Als je puur kijkt naar het dekkingscriterium 'materiële beschadiging' kan vaak niet worden vastgesteld of daaraan is voldaan. Bovendien is de enige die werkelijk in staat is om daarover een uitspraak te doen gewoonlijk de fabrikant. En dat is degene die er belang bij heeft een nieuw apparaat te verkopen en meestal ook degene die de garantie heeft ingetrokken.

Het is natuurlijk de vraag of er überhaupt verzekeraars zijn die dergelijke schades zouden willen verzekeren. Maar de wereld verandert, machines worden ingewikkelder en zijn soms gevoelig voor de geringste invloeden en verzekeraars proberen toch vaak passende oplossingen te vinden. Omdat het materiële schadebegrip voor dit type schades ontoereikend is, zou de dekking gebaseerd moeten worden op een feitelijk vast te stellen evenement dat daadwerkelijk het goede functioneren negatief heeft kunnen beïnvloeden.

Voor een toekomstige 'garantie-intrekkingsclausule' stel ik daarom de volgende bewoordingen voor: 'Mede gedekt is schade die voortvloeit uit een objectief vast te stellen omstandigheid, die het apparaat of onderdelen ervan zodanig heeft kunnen beïnvloeden, dat de goede werking ervan niet meer gegarandeerd kan worden'. Met een dergelijke polisbepaling, die wat mij betreft ook 'de Pertonini-clausule' mag worden genoemd, wordt ook de primaire taak van de expert in ere hersteld. Het enige wat hij hoeft te doen is vaststellen of zich een zodanige omstandigheid daadwerkelijk heeft voorgedaan. En zo zijn we terug bij af. Het zijn dan wel niet letterlijk stenen die geteld moeten worden, maar ik kan me niet voorstellen dat Theo Kremer er bezwaar tegen zou hebben als experts zich in deze zin over zo'n schade zouden uitlaten.

Alex Pertonini

INSCHRIJVINGEN **GEREGISTREERDEN**

NIVRE REGISTER-EXPERTS

Brand
De heer E.A.H.G. Gloudemans per 6 juli 2015
De heer D.A.A. Schrik per 6 juli 2015

Opname (bouwkundig)
De heer W.B. Rikkerink per 23 juli 2015

Personenschade
Mevrouw mr. E.S. Veder per 23 juli 2015

KANDIDAAT-NIVRE REGISTER-EXPERTS

Transport-goederen
De heer A.P. Bunschoten per 6 juli 2015

GEASSOCIEERDE REGISTERS

Register-Coördinator Fraudebeheersing
De heer L.T. Kwakkel per 2 juli 2015

UITSCHRIJVINGEN **GEREGISTREERDEN**

NIVRE REGISTER-EXPERTS

Motorvoertuigen
De heer A. Donker per 1 juli 2015De heer
N.J.A.M. Dekker per 1 augustus 2015

Scheepvaart en techniek
De heer ing. J.T.M. van Beersum per 1 augustus 2015

GEASSOCIEERDE REGISTERS

Register-Coördinator Fraudebeheersing
De heer J.M. Saris per 30 juni 2015

KORT **NIEUWS**

AGENDA

Alle branches
Event: **Cursus 'De psychologie van het schadespel'**
Locatie: Bouw & Infra, Harderwijk
Datum: 8, 23, 24 en 29 september (09.00 tot 16.00 uur).
Doel van deze eendaagse cursus, die speciaal voor het NIVRE is ontwikkeld in samenwerking met Bleeker training & advies, is het effectief kunnen communiceren onder spanning en het leren om de 'angels' uit een gesprek te halen. Tijdens het programma komen de volgende onderwerpen aan bod: herkennen van gedrag, beïnvloeden van jezelf, je eigen spanning en beïnvloeden van de ander; emotie en agressie. Het programma heeft een interactief en – door het werken met een acteur – ook een levensecht karakter.

Alle branches
Event: **Cursus Helder rapporteren en Klantgericht e-mailen**
Locatie: Taalcentrum VU, Amsterdam
Datum: 22 september (09.30 - 17.00 uur)
Tweedaagse NIVRE– cursus die wordt voorafgegaan door een taalassessment, een *online* taaltoets met 120 vragen over spelling en interpunctie, grammatica en woordkeuzekwesties die in de eigen omgeving kan worden gemaakt. Tijdens de eerste cursusdag staan de volgende onderwerpen op het programma: oriëntatie op doel en doelgroep, structuur en formulering; de tweede cursusdag staat in het teken van correct Nederlands. De dag wordt afgesloten met een examen dat bestaat uit het schrijven van een rapport en een e-mailbericht aan de hand van een aangeleverde case. Voor meer informatie, data en inschrijving gaat u naar www.taalcentrum-vu.nl/nivre.

Branche Opname (bouwkundig)
Event: **Seminar Monitoring Grondwater**
Locatie: Stichting Bouwhuis, Zoetermeer
Datum: 8 oktober (14.00 – 17.00 uur, ontvangst vanaf 13.30 uur)
Seminar met medewerking van Wareco Ingenieurs over de monitoring van grondwater. Onderwerpen die aan bod komen zijn het mogelijk maken van grondwatermetingen, de daadwerkelijke meting van grondwater en het nut en de noodzaak van het monitoren tijdens bouwactiviteiten wanneer er sprake is van grondwateronttrekking.

Branche motorvoertuigen:
Event: **Lezing 'Blik op de weg met e-Bike'**
Locatie: Van der valk Leusden - Amersfoort/ Nuland - Den Bosch
Datum: 8 en 14 oktober (19.00 - 22.00 uur)
Lezing verzorgd door het E-Bike Service Center over e-bikes, de elektronische fiets met nieuwe technieken, maar ook nieuwe schades. Aan bod komen onder meer de ontwikkeling van de E-bike in Nederland, Pedelecs/S-Pedelec, voertuigcategorieën en indeling, normering en regelgeving, configuraties, het aandrijfsysteem, werking, componenten en eigenschappen, systeemintelligentie en nieuwe trends.

Branche Opname (bouwkundig)
Event: **NIVRE-cursus fotografie**
Locatie: NIVRE, Rotterdam
Datum: 6 november (09.30 – 17.00 uur)
De eendaagse NIVRE-cursus fotografie heeft als doel de cursist meer vertrouwd te maken met de verschillende technieken en media met betrekking tot fotografie. Tijdens deze cursus zal nader worden ingegaan op specifieke vaardigheden c.q. omstandigheden die voor de opname-expert van belang kunnen zijn. Tevens zal de cursus voor een deel buiten worden gegeven.

Branche Scheepvart en Techniek
Event: **Module 3 van de NIVRE-cursus Scheepvaart en techniek**
Locatie: NIVRE, Rotterdam
Datum: 8 december (09.00 – 17.00 uur)
Cursus waarin aan bod komen: Inleiding en definitie berging, berging en hulpverlening algemeen (incl. Nederlandse wetgeving), de Bergingsconventie 1989 - LOF 2011 - SCOPIC 2014 en vaststelling geborgen waarde van schip, lading, vracht en bunkers. Na de lunch wordt aandacht besteed aan BIMCO contracten, de Wrakkenwet 1934 en Nairobi Conventie 2007, contracten in de binnenvaart en geschillenbeslechting middels arbitrage of rechtspraak (incl. jurisprudentie), noodhavens, het ongelijkheidsprincipe, wrakopruiming, en de uitwerking en bespreking van enkele casussen.

De reactie die onze specialisten dagelijks krijgen als ze een schade onzichtbaar hebben hersteld. En door de constante ontwikkeling van nieuwe reparatietechnieken in ons Novanet Lab is reparatie nu nóg vaker toepasbaar. Benieuwd naar de reparatiemogelijkheden voor schade aan keukens, gevels & kozijnen, sanitair, interieur en vloeren?

www.novanet.nl

AREPA

Technical Risk and Recovery Engineers

Specialisten in technische veiligheid
Uw aanspreekpunt bij calamiteiten

RECONDITIONERING | **PREVENTIEVE REINIGING** | **INSPECTIES** | **TRAINING & ADVIES**

AREPA Nederland is een toonaangevende technische service-organisatie, onderdeel van de AREPA Groep met meerdere vestigingen in Europa. De diensten van AREPA Nederland zijn ondergebracht in vier divisies, elk met een eigen expertise:

- **AREPA Reconditionering** staat voor de beredding en reconditionering van techniek na calamiteiten.
- **AREPA Maintenance & Services** voert reinigingswerkzaamheden uit in het kader van onderhoud.
- **AREPA Inspexx** verzorgt inspecties en keuringen van elektrotechnische installaties, machines en apparatuur.
- **AREPA Argus** biedt opleidingen en advieswerkzaamheden aan op het gebied van elektrische veiligheid.

Meer informatie? Kijk op **www.arepa.nl**

Specialists in Technology

www.arepa.nl

Amersfoort | Alkmaar | Bolsward | Eindhoven | Meppel | Rotterdam | **T +31 (0)33 453 50 30**