

onder redactie van EMCI

Als de opdrachtgever, meestal de koper of de eigenaar, zich niet kan vinden in de conclusies van de jachtexpert volgt vaak een contra-expertise. Bij een schade zijn vaak twee of meer jachtexperts betrokken, bijvoorbeeld namens de verzekeraar van de eigenaar en de verzekeraar van de schadeveroorzaker. Beide situaties lijken op elkaar omdat de experts een oordeel over de situatie en elkaars werk uitspreken. Verschillende watersporters verbazen zich over de grote verschillen in beoordeling tussen de jachtexperts, de wederzijdse (eind)conclusies en de onderlinge communicatie tussen de jachtexperts. Daarom zetten we hierbij enkele aandachtspunten op een rijtje.

Aankoopexpertise opdracht

Regel in de opdracht goed en schriftelijk wie, wat, wanneer doet en hoe dit gedaan wordt. Wat wordt wel en niet gekeurd of onderzocht? Hoe wordt onderzocht: met welke apparatuur, volgens welke onderzoeksmethode, tegen welke keuringscondities? Hoe wordt gerapporteerd: schriftelijk of mondeling, in welke documentatievorm, met welke onderbouwing voor de bevindingen en met welke (bewijs)bijlagen zoals documenten, fabrieksspecificaties, handleidingen, foto's, geluidsmateriaal en/of getuigenverslagen? Als in de bij voorkeur schriftelijke opdracht de wat en hoe vragen niet of onvoldoende geregeld zijn, ontstaat een vrij speelveld met veelal als uitkomst een ja/nee-spel waar niemand beter van wordt. De aankoopexpertise opdracht heeft onder meer tot doel te borgen dat het keuringsproces vooraf eenduidig is geregeld en achteraf eenduidig getoetst kan worden.

Contra-expertise opdracht

Vaak wordt rondom de contra-expertise opdracht helemaal niets geregeld of is bij de direct belanghebbende, de eigenaar of de benadeelde, hierover niets bekend omdat de contra expertise opdracht eenzijdig door de (weder) partij is opgelegd. Het is wenselijk om vooraf de contra expertise opdracht schriftelijk vast te leggen en met alle partijen overeen te komen. Regel ook nu hierin goed en eenduidig de wie,

wat, wanneer en hoe vragen. Als de wat en hoe anders worden afgesproken dan bij de oorspronkelijke aankoop-expertise opdracht, dient aanvullend te worden afgesproken hoe de beide uitkomsten kunnen worden vergeleken en wat de effecten daarvan zijn. Investeer wat extra tijd en regel vooraf dat de beide experts overeenstemming bereiken over deze aspecten. Als bij een schade de beide experts met uiteenlopende methoden en apparatuur gaan onderzoeken, is de kans op een geschil over de beide uitkomsten groot. Een prima oplossing is bijvoorbeeld dat de beide experts beide methodes toepassen en beoordelen. Ook hierbij geldt: ga niet zomaar akkoord, investeer wat extra tijd en kom op voor uw eigen belangen!

Bespreek tegenstrijdige belangen

Bij een contra-expertise zijn meestal op de achtergrond diverse partijen betrokken. Denk hierbij aan onder meer makelaars, verzekeraars, werven en importeurs. Deze partijen zullen proberen hun invloed uit te oefenen op het proces van de contra-expertise. Ga goed na welke partij welke invloed probeert uit te oefenen. Inventariseer het (mogelijke) effect op de expert en de contra-expertise opdracht. Ga na of de invloed wel of niet aanvaardbaar is en hoe u hiermee omgaat. Bespreek direct uw bevindingen met betrokkenen en grijp indien noodzakelijk in.

Respectvolle communicatie

Populistisch 'afbranden' sluit vaak in het heetst van de strijd goed aan op de levende emoties bij partijen. In de praktijk heeft niemand achteraf iets aan dit 'afbranden' gehad. De kloven die het slaat maken de directe en indirecte schade meestal groter. Zorg ervoor dat respectvolle communicatie ontstaat. Respectvolle communicatie betekent: niet op de man spelen, personen, feiten en meningen scheiden, transparante procedures en processen en hoor en wederhoor toepassen.

De derde arbiter

In Nederland lijkt het een 'traditie' geworden om bij een contra-expertise gelijk afspraken te maken over de 'derde arbiter'. De taak van de derde arbiter is dan het doen van een uitspraak over de bevindingen van de (conflicterende) bevindingen en conclusies van de eerste twee experts. In mijn optiek is het gelijk en vooraf benoemen van de derde arbiter een brevet van onvermogen. Immers, niets stimuleert zo de beide experts om er samen uit te komen op basis van een zakelijke en transparante procedure en proces. De zekerheid van de derde arbiter stimuleert escalatie en het handhaven van eigen stokpaardjes.

Over contra-expertise en de samenwerking van experts indien benoemd door verschillende opdrachtgevers ontvangt EMCI veel klachten, grappig genoeg ook van experts over de eigen collegae. Kort door de bocht zijn de meeste klachten naar mijn stellige overtuiging te voorkomen door het inrichten van betere onderlinge communicatie tussen alle betrokkenen en het vooraf gezamenlijk maken van de schriftelijke opdrachtinstructies.



Robert Tettelaar
CEO EMCI
T: 088-0038735, 06-54375167
r.tettelaar@emci.nl