



'De markt bepaalt en niet de oude garde'

A.J.G.M. (Anton) Coolen (57) re FUEDI-ELAE is oprichter van Coolen Expertise B.V. Hij is 33 jaar getrouwd en heeft twee zonen. Hobby's van Anton zijn golf, zwemmen, skiën, pokeren en uiteraard ondernemen.

Dr. K. (Klaas) Coolen (30) is na zijn studie bedrijfseconomie direct aan de slag gegaan bij Coolen Expertise B.V. Hierna heeft het bedrijf zich onder leiding van Anton volledig gefocust op de markt voor contra-expertise. Hobby's van Klaas zijn skiën, duiken, koken en reizen. Dit jaar zal hij vanuit kantoor 's-Hertogenbosch de algehele leiding overnemen van de activiteiten in Europa. Zoon Ties (26) leidt vanuit Shanghai met Coolen Trading Ltd. de activiteiten in het Verre Oosten. Coolen Expertise is inmiddels gegroeid tot het tweede grootste contra-expertise-bureaus van Nederland. De verwachte omzet voor 2008 loopt richting drie miljoen euro.

Coolen Expertise is frontaal de aanval aangegaan met de expertisemarkt. Het bedrijf richt zich nu volledig op de contra-expertise met een geheel eigen manier van marktbenadering. Anton Coolen en zijn zoon Klaas hebben zich tot doel gesteld de markt eens flink op te schudden. Daar zijn ze met het verspreiden van diverse columns inmiddels aardig in geslaagd. Wat beweegt vader en zoon om zo hard tegen de gevestigde orde in te gaan.

Anton Coolen was betrokken bij de oprichting van het Nederlands expertise Bureau (Nedeb). Coolen stapte hieruit en begon negentien jaar geleden een eigen expertisebureau. Hij begon op nul en bouwde het uit tot een van de grotere expertisebureaus. Zes jaar geleden studeerde zijn zoon Klaas af als bedrijfseconoom. Hij wilde het expertisevak in. Samen met zijn vader is hij een nieuwe weg ingeslagen; de contra-expertise. Na vijftien jaar in opdracht van verzekeraars gewerkt te hebben, vertegenwoordigt Coolen Expertise nu bedrijven en particulieren bij de schadeafhandeling.

Bij toeval volgde de redactie het schadetraject van een uitstaande woningbrand. Hierbij ging een fors deel van de opstal en inboedel verloren. De afwikkeling van de inboedel verliep geheel volgens boekje. De maatschappij in kwestie wees de verzekerde zelfs op zaken waarvan hij niet wist dat deze ook onder de dekking vielen. Anders verliep de afwikkeling van de opstal, een dekking die bij een andere maatschappij was ondergebracht. De verzekerde werd door een familielid gewezen op haar recht van contra-expertise, niet door de maatschappij en ook niet door haar intermediair. De expert van de verzekeraar meldde zich op het moment dat hij niet wist dat er een contra-expert zou komen. Na een oppervlak-

kige inventarisatie van de schade verliet de expert het pand na ruim een half uur. Ruimte om vragen te stellen kreeg de verzekerde niet. Anders was dat bij de contra-expert. Die bleef na een uitgebreide inventarisatie nog een uur langer om met de verzekerde door te nemen hoe de verdere afhandeling ging verlopen, welke rechten en plichten zij heeft en hij nam puntsgewijs de verloren gegane vertrekken door op de schadeaanpak.

U vertrouwt mij niet

Vervolgens belde de verzekerde met een vraag naar de eerste expert. Die wist te antwoorden: "Als u mij niet vertrouwt en een contra-expert benoemt, dan doe ik geen zaken meer met u. Houdt u er ook rekening mee dat de afwikkeling nu veel langer gaat duren." Op het eerste punt heeft hij formeel

gelijk. De formulering zou echter wel wat klantvriendelijker kunnen. De expert voelde zich duidelijk in zijn eer aangetast, naar later zou blijken zeer onterecht. Het verschil in beide rapportages bedroeg een cijfer met vier nullen erachter, de getaxeerde bedragen lagen ruim twintig procent uit elkaar. Toch wees de maatschappij het verschil in zijn geheel toe. De contra-expert heeft zijn waarde in deze bewezen. De verzekeraar, genoteerd in de top vijf, bleek niet echt haast te hebben met de afwikkeling. Al direct werd geschermd met onderverzekering, iets dat de contra-expert al snel van tafel had geveegd. Een voorschot op de schade was niet bespreekbaar, dit in tegenstelling tot de inboedelverzekeraar. Vervolgens ging de maatschappij ruim een maand na goedkeuring van de totale schade pas over tot uitbetaling. En de verzekerde? Die zat vier maanden met planken voor zijn ramen.

De slager die zijn eigen vlees keurt

Wat konden we met dit verhaal? Was het een typisch voorbeeld van Murphy's Law? Het antwoord daarop liet niet lang op zich wachten. Er viel een mailing van Coolen Expertise op de mat. Daaruit werd duidelijk dat ons verhaal geen uitzondering op de regel is. Sterker, volgens Coolen komt deze manier van tegenwerking regelmatig voor.

Het bureau voor contra-expertise is een grote media-actie gestart om het belang van een contra-expert naar voren te brengen, zowel in de branche als daarbuiten. Naast het op de kaart zetten van de beroepsgroep dient de actie ook een ander doel: misstanden die de expertisebranche creëert rond contra-expertise in de ban doen. Het wordt Coolen niet in dank afgenomen. Zo stelt het bedrijf in diverse media dat het verstandig is om een ander bedrijf (wel een NIVRE-registriebureau) in te schakelen voor het uitvoeren van de contra-expertise dan het bureau dat heeft getaxeerd.

Coolen schrijft daarover: "Vaak wordt geadviseerd om het bedrijf dat het taxatierapport heeft uitgevoerd in te schakelen als contra-expert. Men stelt dat het taxatiebureau het schadelijdende bedrijf en de mensen kent en omgekeerd. Eveneens hebben zij het taxatierapport opgesteld en zouden precies weten wat er aan ten grondslag ligt en hoe de gehele rapportage, inclusief waarderingen, tot stand is gekomen. Zo logisch als dit klinkt, zo risicovol is het voor de belangen van de verzekerde en de uitkering na een schade. Immers de slager is zijn eigen vlees aan het keuren. Een taxatiebureau, dat ook de contra-expertise uitvoert, heeft alleen al de schijn tegen dat het taxatiefouten kan verdoezelen. Indien er omissies of verkeerde inschattingen gemaakt zijn in taxatierapporten, is de kans groot dat men dit bij schade, ter voorkoming van problemen voor zichzelf, niet aan de kaak stelt met alle nadelige gevolgen voor verzekerden." Het leverde de contra-expert meer positieve dan negatieve reacties op. "Vooral de jonge generaties experts waren positief. Zij zien het probleem en begrijpen ons doel. De oudere garde komt in opstand, die zien de lijntjes tussen hen en verzekeraars in de gevarenzone komen. Het is ze altijd komen aanwaaien", zo stelt Anton Coolen.

NIVRE is not amused

Het NIVRE is not amused over de column die Coolen heeft verspreid. Per brief heeft het Instituut Van Register Experts

de contra-expert op het matje geroepen. De uitlatingen van Coolen zouden knagen aan de beginselen van de gedragscode. De brief is bondig en helder opgesteld. "Ik heb hen laten weten dat ik niet kom opdruven voor een informeel gesprek. Als men vindt dat wij verkeerd gehandeld hebben, dan moet er een klacht ingediend worden. Dan wil ik van de geschillencommissie wel eens horen of wij echt zo stout zijn geweest. Wij stellen alleen dat men de schijn tegen zich heeft. Je kunt draaien en keren wat je wilt, je hebt de schijn tegen je op het moment dat de taxateur ook de contra-expert is. Het is oneigenlijk als een assuradeur of hun expert zich bemoeit met de benoeming van de contra-expert. Ik zeg niets over de kwaliteit, ik wijs op de schijn die deze constructie opwekt. Moet ik dan komen opdruven voor een gesprek met de mensen die deze schijn tegen hebben?"

Indoctrinatie van de verzekerde

Een ander punt dat Coolen in zijn campagne aanhaalt, is de manier waarop geprobeerd wordt de verzekerde toch vooral geen gebruik te laten maken van zijn recht op contra-expertise. Het komt aardig overeen met de schade die wij volgden. Coolen: "In bijna alle polisvoorwaarden van brandverzekeringen wordt de verzekerde het recht geboden om een eigen expert in te schakelen. Toch is het een sport geworden om verzekerden dit recht te ontnemen. Diverse verzekeraars en experts proberen verzekerden al in een vroeg stadium met valse argumenten te ontmoedigen gebruik te maken van dit recht. Er wordt gewaarschuwd voor negatieve consequenties en sancties die kunnen volgen; de schaderegeling gaat langer duren; contra-experts zijn aasgieren en de schade-expert gaat zich dan formeel opstellen en dan krijgt u minder."

Anton Coolen is zich ervan bewust dat ook in zijn tak van sport zaken misgaan. Er zijn diverse bedrijven werkzaam die de markt voor contra-expertise in een kwaad daglicht kunnen stellen of dat al gedaan hebben. "Die moeten geëlimineerd worden. De verzekerde moet een bewuste keuze maken als hij besluit met een contra-expert in zee te gaan. Is het contra-expertisebureau aangesloten bij het NIVRE? Heeft men een beroepsaansprakelijkheidsverzekering? Zijn er goed opgeleide experts in dienst? Werkt het bureau transparant? Je moet niet iedereen op basis van zijn of haar 'blauwe ogen' geloven."

Verrader

Zes jaar geleden studeerde Klaas Coolen af als bedrijfseconoom. Hij wilde net als zijn vader het expertisevak in. Vader en zoon sloegen een nieuwe weg in; de contra-expertise. Het omvormen van de bedrijfsactiviteiten stelde Anton Coolen als voorwaarde voor de bedrijfsopvolging door zijn zoon. Na vijftien jaar in opdracht van verzekeraars gewerkt te hebben, vertegenwoordigt Coolen-expertise nu bedrijven en particulieren bij de schadeafhandeling. "Klaas was zeer welkom in het bedrijf, maar dan op een andere manier. De markt is verschoven naar een aanbestedingsmodel. Die tendering heeft geleid tot een groot prijsafsprakengebeuren. Ik wilde samen met hem de gevestigde orde opschudden." Dat is hen aardig gelukt. "Toen wij het expertisebureau omvormden tot contra-expertisebureau werd ik uitgeroepen tot de grootste verrader die er maar kon zijn. Iemand die 25 jaar voor verzekeraars



Anton Coolen: "De verzekerde wordt het recht geboden om een eigen expert in te schakelen. Toch is het een sport geworden om ze dit recht te ontnemen."

heeft gewerkt, deed dat niet. Vreemd, je hebt ook mensen die jarenlang bij de Belastingdienst hebben gewerkt en daarna zelfstandig fiscalist worden. Sterker nog, het is zelfs een groot voordeel als je ook de andere kant kent."

Zelf bedrijven bellen

Coolen zette zijn plan door en Klaas Coolen stelde een marktwerkingsplan op. "We kwamen er al heel snel achter dat er heel veel lijntjes lagen vanuit verzekeraars en volmachten naar de bestaande contra-expertisebureaus. Via die weg zou het onmogelijk zijn om opdrachten binnen te krijgen. We hebben toen een systeem ontwikkeld dat precies aangeeft waar in Nederland branden zijn geweest. Vervolgens zijn we professioneel met o.a. telemarketing aan de slag gegaan. Bedrijven die getroffen werden door een brand informeerden wij over de mogelijkheden van contra-expertise. Geen agressieve verkoopgesprekken maar gedegen en informatief. We werden door de markt meteen afgeschilderd als de cowboys in de markt, jongens die achter de brandweer

aan rijden. Onze werkwijze is nu redelijk geaccepteerd maar we worden nog steeds achtervolgd door termen als aasgieren en Amerikaanse wervingspraktijken." Coolen wijst gedupeerden op hun recht om een contra-expert in te schakelen. Het bedrijf is van mening dat vanaf het begin de expert van de verzekeraar samen met de contra-expert van de gedupeerde moet optrekken. In dat licht is het voor Coolen dus belangrijk dat de gedupeerde snel na de schade gewezen wordt op de mogelijkheden. "We streven ernaar vanaf de eerste dag er meteen bij te zijn, direct te kunnen optreden als woordvoerder en belangenbehartiger van de verzekerde. De verzekerde moet niet eerst zelf gaan aanmodderen. Juist de beslissingen in de eerste fase zijn het belangrijkste."

Verplichte toevoeging

Een verzekerde kan toch ook door zijn verzekeraar, intermediair of de expert van de verzekeraar gewezen worden op de mogelijkheid om een contra-expert mee te laten lopen. Waarom moet daar o.a. telemarketing aan te pas komen? Klaas Coolen: "Naar onze mening zou de klant alleen al vanuit de zorgplicht door zijn intermediair of verzekeraar op contra-expertise gewezen moeten worden. Bedrijfsmatig gebeurt dit wel meer. Zeker bij grote tot zeer grote branden raden assurantiemakelaars de ondernemer een contra-expert aan. Je hoort ook vaker dat mensen het van anderen weten. Particulieren echter, worden maar zelden gewezen op het recht van contra-expertise. Hier zien wij echt een toegevoegde waarde van een directe benadering."

Coolen zou bij bepaalde schadebedragen voorstander zijn van een verplichte toevoeging. Die grens zou bij het mkb kunnen liggen op 50.000 euro, bij industriële zaken op 100.000 euro en bij particulieren op 25.000 euro. Maar de mate van complexiteit voor een verzekerde is ook van belang.

Marktverandering

De huidige markt kenmerkt zich volgens Klaas Coolen door weerstanden. "Bij experts die gewend zijn met contra-experts te werken, merk je wel een ommekeer naar acceptatie voor onze manier van werken. Het gaat langzaam, en dat is ook niet vreemd. In de afgelopen vijftig jaar is er niet echt een grote concurrent van naam bijgekomen. De lijntjes waren getrokken, men is niet meer gewend aan concurrentie en innoverend denken. Wij hebben geprobeerd de dienst contra-expertise opnieuw in te vullen. Niet iedereen kan tegen deze vernieuwing. De wijze waarop hen nu de zaken komen aanwaaien, gaat veranderen, en dat stuit op weerstand." De toekomst ziet er echter rooskleurig uit, stelt hij. Het onderwerp contra-expertise komt uit de kast, niet in de laatste plaats dankzij de informatieverstrekking via internet. "De markt groeit gestaag. Mensen worden mondiger en kritischer, ze gaan eerder op zoek naar hun rechten. Internet is daar een goed hulpmiddel voor. In de co-assurantiemarkt is het begrip contra-expertise wel geaccepteerd, weliswaar vaak via bevriende relaties van de makelaars. In de provinciale markt is contra-expertise nu pas bezig aan een doorbraak. Een goede ontwikkeling, juist hier zit toch het grootste deel van de schademarkt." ■

Alex Klein