

RVJ BosBoon organiseerde derde editie Dutch Removal Claim Event

Wereldwijde samenwerking en ontwikkelingen in de verhuisindustrie

Op donderdag 14 maart werd de derde editie van het Dutch Removal Claim Event van RVJ BosBoon gehouden in het Steigenberger hotel op de luchthaven Schiphol. Hierbij deelden de sprekers de actuele ontwikkelingen en de nuttige tips met de aanwezigen. Risk & Business ging dieper in gesprek met hen. Onder meer over de CTU code met praktische richtlijnen hoe je veilig een lading kunt vervoeren, het beperken van indringend vocht in containers en het verminderen van de kans op een boete tijdens het wegtransport. Daarnaast vertelde transportschade-expert Annemieke Verhorst-Lemsom de 50-tal aanwezigen over haar ervaringen met de schadebehandeling van een afgewaaid dak door orkaan Harvey eind 2017 van een loods van een verhuisbedrijf in Houston. Een verslag van een boeiende middag over een niet alledaags onderwerp.

De eerste spreker tijdens het Dutch Removal Claim Event 3.0 is Elmo Diederiks, *Global Technical Product Manager* bij Cordstrap, waar hij inmiddels meer dan drie jaar werkt en een ommezwaai teweeg heeft gebracht in hoe er naar de klant gekeken wordt. “Voorheen spraken we vooral met de expeditie-afdeling, maar binnen een bedrijf bestaat vaak onwetendheid tussen afdelingen. De expeditiemanager ontvangt misschien nooit klachten, terwijl de *salesmanager* van hetzelfde bedrijf vervangende producten moet sturen omdat de geleverde producten niet in goede staat zijn afgeleverd. De belangen van elke afdeling liggen ook anders. Hier is nog veel te doen en te verbeteren.”

Volgens Diederiks is er elke dag *een ongeval* met lading en gaat er lading verloren; elke acht weken ontstaat er brand op een containerschip. “Enorme krachten ontstaan in een container op een zeeschip wanneer de lading elke zes seconden van links naar rechts en van boven naar beneden beweegt. Vaak ontstaan deze schades doordat geen juiste stuwage of ladingzekering is uitgevoerd”, aldus Diederiks, volgens wie het vastzetten van lading lastig is, maar niet onmogelijk. “Het doel van Cordstrap is veilig een lading vervoeren met oplossingen die mensen eenvoudig kunnen uitvoeren. Onze belofte is: *‘Keeping the world’s cargo safe’*. We zijn actief in meer dan vijftig landen en hebben wereldwijd meer dan 25.000 opdrachtgevers.”



Annemieke Verhorst-Lemsom: “In overleg met het verhuisbedrijf hebben we alle schadelijgende partijen, allen expats, uitgenodigd om hun spullen zelf te komen bekijken. Als expert kun je nu eenmaal niet beoordelen welke items belangrijk zijn.”

CTU CODE

Per jaar worden er wereldwijd meer dan 100 miljoen containers vervoerd. Als je al die containers achter elkaar zou leggen dan is dat meer dan de afstand van de aarde naar de maan en weer terug. De waarde van de totale lading op een ‘mega’-schip kan \$ 3 miljard bedragen. De risico’s tijdens het vervoer van gevaarlijke brandbare stoffen, munitie en chemische producten zijn enorm. Er zijn voorbeelden van branden in containerschepen die met water geblust werden, waardoor er explosies ontstonden, omdat niet bekend was welke producten vervoerd werden. Voorkomen is dan ook beter dan genezen.

In samenwerking met de United Nations, IMO, ILO en het ICHCA technical panel is de CTU code opgesteld (*Code of practice for packing of Cargo Transport Units*). Hierin staan praktische richtlijnen



hoe goederen veilig vervoerd kunnen worden. Ze zijn opgenomen in een handboek met praktische tips hoe je deze kunt verminderen. Er staat bijvoorbeeld dat *'fall out protection'* in een container altijd verplicht is. De code is in Nederland en Europa (nog) geen wet. Maar in andere landen is de CTU code al in de wetgeving opgenomen. Het is volgens Diederiks aan te bevelen om de CTU code te volgen, want tijdens een rechtszaak zal zeker de vraag gesteld worden waarom de CTU code niet gevolgd zou zijn. "Het is immers een *'industry best practice'*."

Hij vertelt over een recente brandschade aan boord van een containerschip in China. "De schade en de vervuiling is enorm wanneer een containerschip zinkt. "Hoe mooi is het als we de schade en vervuiling kunnen beperken met eenvoudige maatregelen? Natuurlijk zijn er extra kosten; denk aan een € 40,- per container, maar dat kan bij risicolading of complexe lading flink oplopen. Toch staat dit niet in verhouding tot de totale schade bij een brand of storm op zee", aldus Diederiks, die de aanwezigen meenam in het vijfstapplan van Cordstrap: *'Plan – Pack – Load – Secure – Check'* en de *'do's & don'ts'* van een juiste *cargosecuring*. "De oorzaak van vijftig procent van alle transportschaden is slechte verpakking of *securing*."

WEGTRANSPORT BOETES

"Goederen veilig vervoeren hoeft niet altijd complex te zijn", zegt Diederiks. "Zorg bij verhuisgoederen dat er geen leegtes zijn in de container en wees er alert op dat er bij het openen van de container geen spullen uit kunnen vallen. Ongevallen met zwaargewonden en doden bij het openen van een container gebeuren helaas nog regelmatig. Bovendien kan de deur van een container de kracht van de lading in de container, die te veel kan schuiven niet altijd tegenhouden. Opvullen van de ruimte tussen de lading en tussen de lading en de deur is dus essentieel." Dat kan heel goed met zogeheten *'Dunnage Bags'*. Die zijn snel en makkelijk te gebruiken en werken heel goed op rechte oppervlakten van bijvoorbeeld stapels verhuisdozen of houten palletkragen.

Hij wijst er daarnaast op dat er in Duitsland al wetgeving van kracht is, waarin is geregeld dat een bij een niet juist geladen vrachtwagen alle betrokken partijen – chauffeur, transporteur, expediteur en ladingeigenaar - een boete kunnen ontvangen van wel € 3.000,-. In lijn met wat we altijd zien in de logistiek, zal deze wet volgens hem binnenkort ongetwijfeld in de rest van Europa van kracht worden.



Elmo Diederiks: "Er is elke dag een ongeval met lading en gaat er lading verloren; elke acht weken ontstaat er brand op een containerschip."

'CONTAINERREGEN'

Diederiks vertelt vervolgens zijn gehoor over vele soorten vochtschades, zoals corrosie, verpakkingsschades en -vervormingen, stank, verkleuringen, schimmels, etc. "Door de temperatuurwisselingen en de vochtigheid van de lucht ontstaat condens op het dak van de container, wat 'containerregen' veroorzaakt. Vocht zit in het product zelf, in het verpakkingsmateriaal en in de lucht in de container. Tijdens het vervoer van een container vanuit een warm land naar Europa of vice versa zijn er temperatuurverschillen. De vochtigheidsgraad hangt af van de temperatuur. Hoe lager de temperatuur hoe hoger de vochtigheidsgraad van de lucht wordt. Warme lucht kan vochtig zijn, maar koude lucht kan dezelfde hoeveelheid water niet vasthouden en dan treedt condensvorming op. Het kan dan letterlijk regenen in een container."

Expats uit warme landen, die naar een koud land verhuizen lopen volgens Diederiks een groot risico op vochtschades in hun meubels. "Droge warme lucht is het beste om materialen te vervoeren. Dus wellicht is het een 'gat in de markt' om behalve koelcontainers ook warmtecontainers te gaan ontwikkelen", zegt Diederiks grappend. Tot die tijd kan Cordstrap de vochtigheidsrisico's in detail berekenen, wat volgens de spreker vooral van meer waarde is bij herhaal transport van grote hoeveelheden lading. Maar eenvoudige calculaties geven al een goed inzicht. Ook geeft Diederiks een paar praktische aanwijzingen. 'Laat tuinmeubels goed drogen voor ze te verpakken en te laden' en 'Een soort mini sauna kan ontstaan bij in plastic verpakte goederen'. Vochtabsorberende hulpmiddelen kunnen schade beperken en zijn dan ook zeker het overwegen waard.

'CHOPPED' POPULAIR TELEVISIEPROGRAMMA

Chris Armes van Weathersby Guild in South Carolina start zijn presentatie met de humorvolle opmerking dat hij natuurlijk hoopt dat er na de opsomming van de *'do's & don'ts'* van de voorgaande spreker tijdens het transport wel schades blijven bestaan. "Anders heb ik geen werk meer als schadehersteller en restaurateur". Hij werkt met de online webapplicatie 'e-Status', waarin alle claims overzichtelijk zijn weergegeven met stand van zaken en actielijst.



Een voorbeeld van containerregen

Armes vergelijkt zijn werkzaamheden met het in de VS populaire TV-programma 'Chopped'. Hierin krijgen koks vier onbekende ingrediënten, die ze in een gerecht moeten verwerken. De lat ligt hoog. De koks worden beoordeeld op presentatie, creativiteit en smaak. Wanneer je hieraan niet voldoet, wordt de betreffende kok 'ge-chopt'. Ook het werk van Armes wordt beoordeeld op presentatie. Hij moet eerst het vertrouwen winnen van de schadelijdende partij. Daarna constant op de juiste momenten communiceren. Zijn creativiteit heeft hij nodig bij het vinden van een oplossing om een beschadigd voorwerp te herstellen. Vaak zijn er geniale simpele oplossingen. En zeker ook de smaak van de klant is belangrijk. Iedereen heeft een eigen smaak van inrichting. Armes gaat mee in de inrichtingsstijl van de schadelijdende partij en de specifieke wensen.

CPPC IN EUROPA

Armes is tevens bestuurslid van CPPC (*Claims Prevention and Procedure Council*), een organisatie in de VS waar verhuizers, schadebehandelaars en reparatiebedrijven kennis, kunde en nieuwe hersteltechnieken delen met elkaar, processen standaardiseren en elkaar helpen en ook steunen. Zij kunnen alle soorten schades behandelen. 'One stop shop', wat tijdswinst en geld oplevert voor alle betrokken partijen. "Je hoeft nu eenmaal niet alles zelf te weten, als je maar weet wie het wel weet."

Armes vertelt gepassioneerd over zijn vak: "Een verhuizing geeft al veel stress. Al je eigendommen inpakken, uitpakken en een nieuw huis inrichten. Wanneer jouw inboedel beschadigd aankomt, geeft dit nog meer stress. Dan wil ik alle zorgen uit handen nemen en het uiterste doen om de beschadigde spullen te herstellen en iemands leven en spullen weer heel maken."

Het is de droom van Annemieke Verhorst-Lemsom bij RVJ Bos-Boon een dergelijk netwerk in Europa op te zetten. Het begin is er door de groep van meer dan vijftig aanwezigen tijdens het Dutch Removal Claim Event 3.0 op Schiphol. Maar er is volgens nog veel te doen. "Het afwikkelen van schade aan inboedels als gevolg van een (internationale) verhuizing is vaak lastig, omdat er veel partijen bij betrokken zijn en veel soorten zaken aandacht behoeven, terwijl het schadebedrag relatief laag is. Bovendien is het zo, dat niet één claim hetzelfde is en niet zelden bevindt de expat zich ergens in een uithoek van de wereld, waardoor het wiel elke keer opnieuw moet worden uitgevonden. Hoe fijn is het dan om deel uit te maken van een ondersteunend netwerk?"

ORKAAN HARVEY

Op 26 augustus 2017 trok de orkaan Harvey over de VS. In eerste instantie werd de schade geschat op \$ 40 miljard. Direct na de orkaan werd de schade geschat op \$ 125 miljard, gelijk aan de schade ontstaan door Katrina, maar inmiddels staat 'de teller' op \$ 160 miljard.

Verhorst ontving op 12 november 2017 het verzoek of RVJ Bos-Boon een claim van \$ 2 miljoen kon afhandelen als gevolg van een afgewaaid dak van een loods van een verhuisbedrijf in Houston. "Ik had direct het gevoel 'dit gaan we doen'. *This is what we've been trained for*' (bron: Top Gun)." Een groot deel van december 2017



Chris Armes: "Een verhuizing geeft al veel stress. Al je eigendommen inpakken, uitpakken en een nieuw huis inrichten. Wanneer jouw inboedel beschadigd aankomt, geeft dit nog meer stress."

heeft Verhorst in de VS doorgebracht en vele uren zijn er daarna in het dossier gaan zitten. Uniek in haar benadering was dat zij in overleg met het verhuisbedrijf, alle schadelijdende partijen, allen expats, heeft uitgenodigd om hun spullen zelf te komen bekijken, zodat zij aan konden geven welke items welke aandacht behoeften. Als expert kun je nu eenmaal niet beoordelen welke items belangrijk zijn.

Daarbij stuitte zij onder meer op een cultuurverschil tussen Amerikanen en Nederlanders'. Zoals beschadigde zogenaamde 'Letterman Jackets'. Nuchtere Nederlanders zouden zeggen weggooiën, maar de waarde die een Amerikaan aan zo'n jack hecht is enorm, onder meer vanwege de herinneringen en prestaties aan de *high school*-periode. Deze schade-afhandeling was succesvol: onder 25% van het totale verzekerd bedrag, een resultaat dat volgens Verhorst niet was gelukt zonder de hulp van het internationale reconditionerings- en calamiteitenbedrijf BELFOR. Het Nederlandse bedrijf heeft direct contact opgenomen met de BELFOR-vestiging in Houston, dat alle hulp verleende en samenwerkte met Furniture Medic, een organisatie uit het CPPC-netwerk.

WHAT AM I GONNA GET

Het Dutch Removal Claim Event 3.0 werd afgesloten met een knip-oog, want het jarenlang behandelen van verhuisclaims gaat volgens Verhorst een mens niet in de koude kleren zitten. "Er zijn kwesties waarbij het, ondanks de beste bedoelingen, heel moeilijk is om het goed te doen. Daarbij is de expat niet zelden een veeleisend mens en ligt cynisme op de loer."

De aanwezigen kregen daarom na afloop van de geanimeerde netwerkborrel een beker mee met regelmatig voorkomende quotes, die de mensen bij het afwikkelen van verhuisschades vaak naar hun hoofd geslingerd krijgen. Zoals 'What am I gonna get' en 'You owe me'. Humor is de enige oplossing om positief te blijven, niet cynisch te worden en je vak met passie te blijven uitoefenen. Wanneer je wordt uitgescholden tijdens de afhandeling van een verhuisschade, kijk dan naar de tekst op de beker en zorg dat je je negativiteit kwijt raakt. "Wij kunnen het verschil maken", aldus Verhorst. ■