

**Auto & Motor
TECHNIEK**

© **WWW.AMT.NL** - Dé internetsite voor de Automotive Professional

„Probleemschades” en gebrek aan o

Een zeer groot aantal automobilisten doet elk jaar een beroep op de diensten van de ANWB. Doet men geen beroep op de Wegenwacht dan richt men zich wel op de Expertisedienst van de ANWB. In dat geval heeft men meestal problemen met de garage waar men de auto in onderhoud heeft. De bedoeling is dat de ANWB als scheidsrechter optreedt teneinde vast te stellen wie voor de kosten opdraait: automobilist, fabrikant of garagebedrijf. We zetten hieronder een aantal ervaringen op een rij en verbinden daaraan enkele conclusies.

M. J. Lemckert

chef Expertisedienst ANWB

Het merendeel van de autobezitters is uitsluitend autorijdend en staat nog ver af van wat men zou kunnen noemen „auto-minded”. Daarmee bedoel ik te zeggen dat het merendeel van de autorijders geen flauwe notie heeft van wat er zich, populair gezegd, onder de motorkap afspeelt.

Op zich is dit natuurlijk geen probleem, vooropgesteld dat de autobezitter zich wél realiseert dat een auto een technisch gebruiksvoorwerp is en dat geregelde controle — en het aanbrengen van bepaalde voorzieningen — noodzakelijk is. Aan dat inzicht ontbreekt het nog maar al te vaak en daaraan hebben m.i. niet in de eerste plaats de autobezitters schuld.

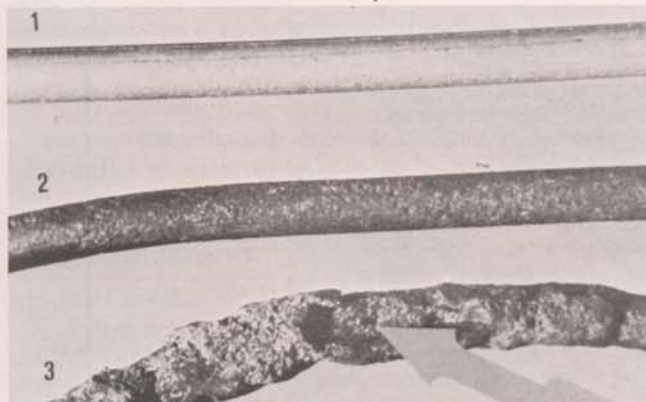
Welke problemen zijn er?

Uitgaande van de ervaringen van de ANWB en een enquête onder 1500

automobilisten moeten we aannemen dat ongeveer 7 procent van de automobilisten jaarlijks één of meer conflicten heeft met hun garage. Het gemiddelde aantal conflicten ligt op 1,5 wat betekent dat op een personenwagenpark van rond 4 miljoen een „problemenmarkt” van ongeveer 400.000 per jaar bestaat, waarvan er naar schatting rond 50.000 betrekking hebben op auto's die nog in de garantie lopen.

Gerelateerd aan de jaarlijkse nieuwverkoop van ca. 550.000 en een (zeer laag) geschatte tweedehandsverkoop van auto's met een goede garantie van 200.000 per jaar (125.000 BOVAG garanties en 75.000 merkgaranties) maakt het vorengenoemde getal van 50.000 minder dan 10 procent uit. Dit betekent altijd nog dat ongeveer 90 procent van de kopers van nieuwe of tweedehands-auto's (met goede garantie!) zich met het voorwerp van hun keuze gelukkig voelen. In ieder geval verkeren zij niet in directe conflictsituaties.

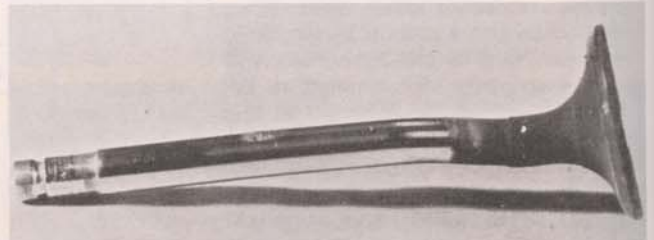
Hiernaast is gebleken dat het totaal aantal geconstateerde afwijkingen aan



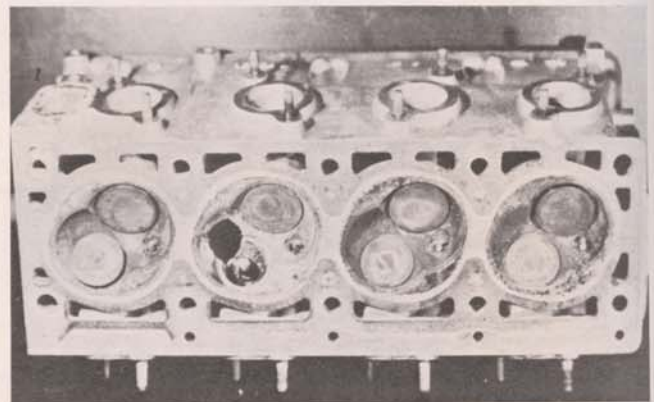
Drie remleidingen in verschillende stadia van ontbinding: 1 — nieuw, 2 — licht geoxydeerd, 3 — verwaarloosd en doorgeroest



Deze kon 't niet helpen: gebroken uitlaatklep, fout wordt vastgesteld en garantieclaim toch toegekend



De inlaatklep brak niet maar is wel sterk vervormd



Fors gat in de cilinderkop. Onherstelbaar vernield. Importeur weigert aanvankelijk garantieclaim, gebaseerd op het gebruik van suppressors

Onderhoud: werk genoeg voor ANWB

auto's in het ANWB keuringsnet alsmede de Wegenwacht als volgt kan worden verdeeld:

Elektrische installatie	34 procent
Koelsysteem	12 procent
Motoren	3 procent
Aandrijving/ Wielgeleiding	3 procent
Remsysteem	2 procent
Banden	7 procent
Brandstofsysteem	15 procent
Overige	24 procent

Preventief onderhoud

Een uitermate groot deel van de afwijkingen die tot problemen aanleiding zijn, is terug te voeren tot onvoldoende onderhoud. Bij toenemende ouderdom van het voertuig wordt het aantal afwijkingen groter.

Het plegen van „onvoldoende onderhoud” kan mogelijk worden geweten aan drie hoofdzaken en wel:

a) te strakke onderhoudsschema's die geen of slechts in onvoldoende mate rekening houden met het feit dat

naarmate een auto ouder wordt hij méér onderhoudsreparaties nodig heeft,

b) mindere interesse bij de onderhoudsmonteur bij het werken aan oudere auto's.

c) verwaarlozing door de eigenaar in die zin dat hij, mede i.v.m. mogelijke claims, wél gedurende de garantieperiode preventief onderhoud laat verrichten, maar later de zaak „laat versloffen”, dan wel de onderhoudskosten ten onrechte als onkosten aanmerkt.

Terzake van het onder a. gestelde geloof ik dat het ongeveer dertig jaar geleden door de ANWB (althans in Nederland) bij het auto-onderhoud ingevoerde — en de laatste jaren door veel dealerorganisaties overgenomen — systeem van zo intensief mogelijke controle en pas repareren wanneer de noodzaak er werkelijk is, de oplossing is.

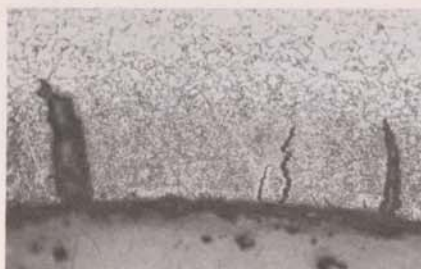
Het onder b. bedoelde met betrekking tot mindere interesse van de onderhoudsmonteur is, dacht ik, in deze niet van toepassing, vooropgesteld dat het niet een totaal verwaarloosde auto betreft. In de gevallen dat die wagen wel is ver-

waarloosd, is een zekere mate van geringere aandacht zeer wel verklaarbaar en ligt m.i. de schuld daarvan niet bij de monteur, maar bij de eigenaar van de auto.

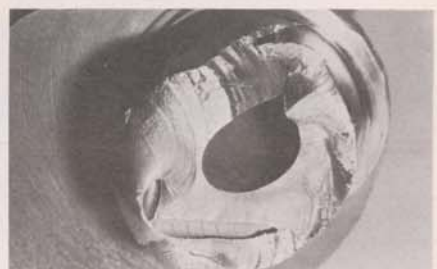
Verwaarlozing door de eigenaar, zoals onder c. bedoeld, is zeker aanwijsbaar. In de aanhef heb ik al aangestipt dat de gemiddelde Nederlander nog geen flauw idee heeft wat zich in het verborgene van de auto afspeelt en verder heb ik al gezegd dat velen de noodzakelijke onderhoudskosten zien als onkosten. Begrijpelijk is een en ander wel; we zijn immers nog een volk van fietsers en een fiets gaat tenminste 10 jaar mee, ook al doe je er niets aan. Verder laten de advertenties je geloven, dat je een volmaakte auto koopt en dat je helemaal safe zit als je maar merk X neemt. Tenslotte nemen nog steeds veel mensen aan dat zij geen pech zullen krijgen. Maar de cijfers van de Wegenwacht leren anders. Daaruit blijkt dat per jaar rond een half miljoen mensen met pech langs de weg komen te staan.



Gebroken wielremcilinder, breuk bij de nippelaansluitingen. Oorzaak: materiaalfout



Materiaalfout in laboratorium vastgesteld



Torsiebreuk in de krukas door overbelasting



Dit was de boosdoener: materiaalfout in veerschotel, door de breuk van de schotel kon de klep naar beneden schieten



Schade die kan ontstaan wanneer te lang met „pingelende” motor wordt doorgereden



Gebroken aandrijfvas, eveneens door overbelasting

Uiteraard zijn de consequenties van gebrek aan onderhoud groot. De verkeersveiligheid wordt aangetast, niet alleen in de zin van onverwachte manoeuvres, maar bijvoorbeeld ook door problemen met het remsysteem. En dat komt naar schatting 10.000 maal per jaar voor in ons land! Financieel gezien heeft de leek/autobezitter geen voordeel van het achterwege laten van onderhoud. Wél op korte termijn, maar niet gezien over langere tijd. Het met pech onderweg tot stilstand komen kost meer, omdat de technische schade vrijwel altijd groter is door de z.g. gevolgschade en omdat noodmaatregelen (door b.v. het inzetten van sleephulp) noodzakelijk zijn.

Nadere onderzoeken

Uit het voorgaande zou men kunnen afleiden dat het droevig gesteld is met ons wagenpark, maar zo is het nu ook weer niet. Het produkt, de auto, is zeker veel betrouwbaarder geworden en gemakkelijker bedienbaar. Maar we zijn er nog niet. Het grootste probleem voor de gebruiker is de elektrische installatie omdat die tot slecht starten aanleiding kan geven. Overigens is dit toch wel in hoofdzaak een onderhoudskwestie. Als de zaak zo goed mogelijk in orde is, is het probleem niet nijpend. Verdere problemen liggen in de sfeer van roesten en van (vooral) defecten aan motoren en aandrijvingscomponenten zoals koppelingen en versnellingsbakken, omdat hier als

regel hoge reparatiekosten mee gepaard gaan.

Roest

Het roesten van auto's is een hoofdstuk apart en naar mijn mening zullen we met dit probleem blijven worstelen zolang de auto, althans in de huidige plaatstalen uitvoering, zal blijven bestaan. Zeker is echter wel dat de fabrikant er veel tegen kan doen en dat aanpassingen in vormen van balken, lijsten, felsranden enz., veel kunnen bijdragen tot verminderingen van het ontstaan van roest. De roestpreventie moet dus al op de tekentafel beginnen en heeft dan meer effect dan de huidige — op een later tijdstip — toegepaste ML-behandelingen en dergelijke, die, zelfs als ze goed uitgevoerd worden, hoogstens roestvertragend werken.

Overigens moet in dit (roest)verband niet worden voorbijgezien aan oppervlaktebeschadigingen van de auto door vooral steenslag. Bij vele merken auto's leiden zeer kleine beschadigingen tot relatief grote roestplekken. Dat het beter kan, bewijst het feit dat er óók automerken zijn die daar geen of althans veel minder last van hebben.

Mechanische defecten

Wat betreft de defecten aan motoren, koppelingen, versnellingsbakken enz. hebben wij de afgelopen jaren ± 15.000 diepgaande onderzoeken ingesteld m.b.t.

de schuldvraag. De daaruit getrokken conclusie is als volgt:

Motoren

Materiaal- of vormfouten	16 procent
Montagefout fabriek	11 procent
Montagefout reparateur	37 procent
Schuld berijder	36 procent

Koppelingen en versnellingsbakken

Materiaal- of vormfouten	24 procent
Montagefout fabriek	18 procent
Montagefout reparateur	30 procent
Schuld berijder	28 procent

Dit geeft aan, dat het niet onredelijk is te stellen dat er nog mogelijkheden tot verbetering op allerlei gebied zijn; verbeteringen die gezamenlijk — door consument, reparateur en fabrikant — tot stand moeten komen.

De toekomst

Vanuit gebruikersoogpunt bezien zal de auto nog eenvoudiger en gemakkelijker bedienbaar moeten worden. De wens tot meer „luxe” — niet alleen in de personenwagensfeer — zal blijven bestaan en naar ik aanneem, aanscherpen tot een zodanig hoog peil dat thans nog geaccepteerde trillingen, resonanties e.d., dan als ontoelaatbaar worden gekwalificeerd. Bij dit alles zal van de auto worden verlangd, dat hij op alle tijdstippen, onder alle omstandigheden, zijn werk zal doen met een zodanig minimum



Weer een geval van overbelasting, ontstaan als gevolg van doorrijden met een uitgelopen lager (krukas hoofdlager-tap)



Na schadereparatie werd verzuimd de anti-roestbehandeling plaatselijk te herhalen. Zwakke plek voor de volgende klap



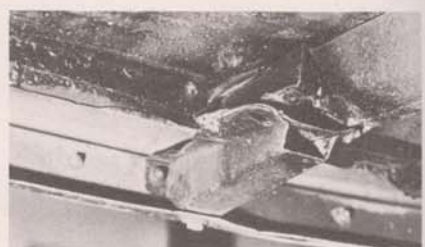
Verwaarloosde steenslagschade



Blaasvorming in het lakwerk. Grote kans hierop bestaat wanneer oudere auto op de verkeerde manier wordt overgespoten. Beschadiging van het plaatwerk door een verkeerde voorbewerking waardoor de roest van binnenuit optreedt. (Putroest)



Gebroken trekhaak als gevolg van ondeskundige laswerkzaamheden



Voorbeeld van slechte schadereparatie: deze kricksteun kan eigenlijk geen dienst meer doen wegens grote kans op omkantelen van de auto

Monteur hoofdschuldige?

Uit de op deze pagina's afgedrukte cijfers met betrekking tot de vraag wie schuld heeft aan de geconstateerde schade zou kunnen worden afgeleid dat de monteur de hoofdschuldige is. Onzes inziens geven deze cijfers een vertekend beeld en wel daar het totaal aantal onderzochte gevallen uitsluitend die gevallen betreft die uiteindelijk bij de ANWB terecht kwamen. De veronderstelling lijkt gerechtvaardigd dat een behoorlijk aantal gevallen, waarin de schuld van de autobezitter

er zeer duidelijk bovenop ligt, niet tot de ANWB Expertisedienst doordringt. De autobezitter ziet zijn schuld in, en laat het niet tot een scheidsrechterlijk optreden van de ANWB komen. Die gevallen worden dus ook niet meegeteld. Daardoor zou men min of meer dezelfde situatie kunnen krijgen als bij verkeerscontroles langs de snelweg. De dagbladen melden dan dat bv. 60% van de auto's een mankement aan de remmen vertoont. Ze vergeten erbij te zeggen dat dat 60% van het aantal gecontroleerde auto's is, ofwel 1% van het totaal aantal auto's dat de keuringsplaats passeerde. Bovendien werd daaruit nog een visuele voorselectie op uiterlijk en leeftijd gemaakt.

aan preventief onderhoud, dat men gerust mag zeggen dat de z.g. dagelijkse controles nog verder zullen wegvallen dan nu al het geval is.

Het voorgaande gevoegd, bij de te verwachten wettelijke bepalingen omtrent grenzen van minimale bestuurbaarheid, wegligging, remvermogen, enz., noodzaakt tot het maken van auto's die nog meer gecompliceerd zullen zijn dan zij nu al zijn. In feite zal de auto een automatisch werkend apparaat moeten worden. Het aantal handelingen van de bestuurder zoals b.v. remmen zal daardoor verminderen.

Terzake van de factor „betrouwbaarheid“ zullen, zoals reeds is gesteld, de eisen in snel tempo worden verhoogd en bovendien zullen steeds verdergaande zekerheden worden verlangd. Het begrip produkt-aansprakelijkheid zal algemeen geaccepteerd worden, maar vooral nog zie ik niet dat er binnen de eerstvolgende jaren een wezenlijke wijziging zal optreden in de bewijsvoering; deze zal voorlopig nog wel blijven op het vlak van „wie eist, bewijst“.

Dit laatste brengt ons dan automatisch op het vlak van de consumentenvertegenwoordigers. De auto-gebruikers zul-

len zich, nog meer dan nu reeds het geval is, aansluiten bij belangenbehartigende verenigingen. Deze zullen, zoals wij dat nu al doen, de vraagtekens bij technische afwijkingen of defecten dienen in te vullen, zodanig dat met succes (althans in reële gevallen) actie kan worden gevoerd.

Een en ander zal noodzakelijkerwijs ook leiden tot het maken van vergaande afspraken met producenten, belangenorganisaties van reparateurs, verzekeringsmaatschappijen enz. Doel van die afspraken is om tevoren regelingen te treffen over de meest voorkomende geschilpunten zodanig dat zij appelleren aan het rechtsgevoel van alle partijen. Verder zal het noodzakelijk zijn nog meer dan nu al het geval is, de factor opleiding van de bij het onderhoud, herstel en onderzoek betrokkenen onder de loupe te nemen. De technische behoeften in ons land zullen zo groot worden, dat effectief gebruik van het technische kunnen zo veel mogelijk moet worden nagestreefd. De beste manier tot zekerstelling van verkrijging van voldoende — en vakkundig — personeel is naar mijn mening het uitgaan van de richting van specialisatie. Bovendien moeten de onderscheidene vakgebieden attractiever worden voor de daarin werkzamen en moeten faciliteiten zoals dag-, avond- en part-time onderwijs verder worden uitgebreid.

P.C.W.



Een tot nul gereduceerde remschijf kwam zó onder een dagelijks gebruikte auto vandaan



Nog een voorbeeld van slechte schade-reparatie: een gerichte voorkop van een VW 1200, bij het vooraslichaam op meerdere plaatsen gescheurd



Gevolg van „doe het zelf“: zelf stuurkogels vernieuwd, waarbij per ongeluk het stofhoesje werd doorgesprekt. Vuil en water konden binnendringen: overmatige en voortijdige slijtage