

Schadeclaims van netbeheerders

Wat moet u wel en wat moet u niet betalen?

Bij werkzaamheden heeft u een schade aan een huisaansluiting veroorzaakt en hier melding van gemaakt bij de telefoonmaatschappij. De schade is gering en het is niet duidelijk of er een schadeclaim volgt. Weken later krijgt u een brief van Sedgwick, dat namens de telefoonmaatschappij een forse schadeclaim indient. Naast de herstellkosten staan hier ook verhaal- en dossierkosten, administratiekosten en een algemene toeslag op. Wat moet u wel en wat moet u niet betalen?

Een beschadigd netwerk moet zoveel mogelijk in oude toestand worden hersteld. Dit herstel moet op de meest efficiënte wijze en tegen de laagst mogelijke kosten plaatsvinden. De netbeheerder heeft de wettelijke plicht om de schade zoveel mogelijk te beperken. Een verbetering van de situatie hoeft degene die de schade heeft veroorzaakt (in beginsel) niet te betalen.

In de praktijk ontstaat hier nog weleens discussie over. Soms worden er andere eisen gesteld aan het leggen van netten, waarbij de vraag is wie deze kosten moet dragen. Soms kan het herstellen naar de oude situatie meer kosten dan een alternatieve methode, bijvoorbeeld bij beschadigde netten rondom het water. Boogzinkeren is dan een verbetering en als dat minder kost, hebben beide partijen hier voordeel bij. De schadeclaim van een netbeheerder moet altijd voldoende worden gespecificeerd en onderbouwd. Voor eigen werkzaamheden en werkzaamheden van derden moeten facturen (kunnen) worden overlegd. Is er informatie onduidelijk of ontbreekt er informatie? Dan is het aan te raden om navraag te doen bij de netbeheerder. Hier kunnen ook het schadeformulier en eventuele foto's worden opgevraagd. Monteursuren en tarieven zijn regelmatig onderwerp van discussie. De interne registratie van uren en het doorberekenen in de praktijk blijken niet altijd zorgvuldig te gebeuren. Voor een succesvol verweer is een goede onderbouwing nodig. Maak bijvoorbeeld foto's van het beschadigde net en de omgeving en van het uitgevoerde herstel. Waar mogelijk is het ook verstandig om bij te houden wanneer monteurs ter plaatse kwamen, welke werkzaamheden zij hebben uitgevoerd en wanneer ze zijn vertrokken. Daarbij is het goed om de monteurstarieven te toetsen aan tarieven van andere netbeheerders of commerciële organisaties. In sommige gevallen is dit zeker de moeite waard.

Bijkomende kosten

Netbeheerders kunnen de kosten voor het herstellen van het netwerk verhalen. Denk hierbij aan bijkomende kosten als opsporingskosten (als een schade niet is gemeld), kosten van interne aansturing van mensen en processen, maatregelen rondom het herstel en de administratiekosten.



Klopt het dat netbeheerders een mantelbeschadiging gratis herstellen?

Beheerders van elektriciteit- en gasnetten kennen inderdaad een dergelijke regeling. De schade moet dan wel direct bij de netbeheerder worden gemeld en de levering mag niet onderbroken zijn. Ook moeten er Klic-tekeningen ter plaatse zijn en moet er zorgvuldig zijn gewerkt. Wordt er onterecht een factuur gestuurd, dan mag u de netbeheerder hierop aanspreken. Ontstaat er discussie over het wel of niet zorgvuldig werken? Roep de hulp van CUMELA in. Wij helpen u graag.

Beoordeel de schadeclaim kritisch en verwacht dit ook van uw verzekeraar!

- Meld een schade altijd bij de netbeheerder of opdrachtgever.
- Leg de schade goed vast. Maak foto's en vul het graafincidentenformulier in.
- Meld de schade zo snel mogelijk bij de verzekeraar, zodat die actie kan ondernemen.
- Wordt u aansprakelijk gesteld? Treed dan actief op en laat de zaak niet liggen.
- Vraag facturen van derden op en vraag uitleg of onderbouwing als deze ontbreekt.
- Onderzoek of de gekozen herstelmethode efficiënt is en de monteursuren verklaarbaar zijn. Zo niet, maak beargumenteerd bezwaar!
- Controleer of de kostenposten kloppen en kijk of er geen kosten bij zitten die niet (geheel) in aanmerking komen voor vergoeding.
- Betaal niet voordat er helemaal duidelijk is waarvoor moet worden betaald.
- Treed actief op en laat u niet onder druk zetten door een doorlopend incassoproces.

Staffel van Rijkswaterstaat

Voor het berekenen van een redelijke vergoeding kan de staffel van Rijkswaterstaat worden gebruikt. Hierin wordt de omvang van de vastgestelde herstelkosten gekoppeld aan een vast bedrag aan administratiekosten. In geval van een prompte betaling, die binnen een termijn van 30 dagen na dagtekening van de schadeclaim en zonder discussie wordt betaald, moet 50 procent van het bedrag worden betaald. In alle andere gevallen gaat het om het volledige bedrag.

Schadehoogte (in euro's)		Administratiekosten (in euro's)	
Vanaf	Tot en met	Prompte betaling	Discussie
0,00	90,76	11,34	22,69
90,77	453,78	28,36	56,72
453,79	907,56	45,38	90,76
907,57	1.631,34	62,39	124,79
1.361,35	4.537,80	90,76	181,51
4.537,81	11.344,51	170,17	340,34
11.344,52	45.378,02	1,5% v. schadebedr.	3% v. schadebedr.
45.378,03		Pergeval berekenen	

Ook de compensatie die netbeheerders aan klanten moeten betalen, bijvoorbeeld bij stroomuitval of netwerkverlies voor een bepaalde tijd, kunnen worden verhaald.

De laatste jaren voeren netbeheerders steeds meer kostenposten op, zeker als er bureaus als Sedgwick, Broadspire of Geko Infrashade BV worden ingeschakeld om de schade te verhalen. In sommige gevallen werden deze kostenposten door de rechter van de hand gewezen, zoals in het verleden de geclaimde degeneratieschade aan glasvezelkabels. In andere gevallen werden kostenposten wel toegekend.

De rechter heeft uitgesproken dat kosten voor de gewone bedrijfsvoering van netbeheerders of beheersorganisaties ook in aanmerking komen voor vergoeding. Zij hebben bijvoorbeeld een 24/7-storingsdienst en er worden kosten gemaakt voor de inkoop, logistiek en opslag van materialen. De netbeheerder moet hierbij kunnen aantonen wat de jaarlijkse kosten zijn, welk deel hiervan wordt toegerekend aan derden en hoe dit op een eerlijke manier wordt toebedeeld aan een individueel schadegeval. In de praktijk gebeurt dit lang niet altijd.

Buitengerechtelijke kosten

Kosten die netbeheerders maken om de omvang van een schade vast te stellen, de aansprakelijke partij te achterhalen en de schade te verhalen, noemen we buitengerechtelijke kosten. Dit zijn kosten die buiten de rechter om gemaakt worden, zoals:

- administratieve kosten, zoals het aanleggen en bijhouden van een dossier, het aansturen van medewerkers of het bellen en corresponderen met de betrokkenen;
- verhaalkosten, zoals het verzamelen van bewijs, het inschakelen van een expert, het voeren van een schuldvraagdiscussie of het inwinnen van juridisch advies;

- incassokosten, zoals het opmaken en versturen van facturen of aanmaningen.

Buitengerechtelijke kosten komen in aanmerking voor vergoeding als er wordt voldaan aan de zogenaamde dubbele redelijkheidstoets. Het moet in eerste instantie redelijk zijn geweest om in de gegeven omstandigheden de desbetreffende kosten te maken en in de tweede plaats moeten de kosten binnen redelijke grenzen blijven. Zo mag er zonder aanleiding niet 'standaard' een expert worden ingeschakeld, moeten de kosten zijn onderbouwd en gespecificeerd en in verhouding staan tot het financiële belang, aldus de rechter. Kosten mogen zowel door de netbeheerder zelf als door een ingeschakelde partij zijn gemaakt.

Overleg met de verzekeraar

Bureaus die worden ingeschakeld voor kabelschades, met name voor datakabelschades, lijken er een sport van te maken om hoge claims te sturen. Dit is hun verdienmodel om zoveel mogelijk geld binnen te halen. Liander heeft er bijvoorbeeld voor gekozen om het verhalen van graafschades te zien als incasso. Ondernemers worden regelmatig onder druk gezet om te betalen. Geef hier niet aan toe en neem altijd eerst contact op met uw verzekeraar. Doet u dit niet, dan wordt de schade vaak niet vergoed. Win desgewenst advies in bij CUMELA. Wij helpen u graag.

TEKST: **Herman Arissen**, stafmedewerker Verzekeringstechniek CUMELA Verzekeringen

FOTO: **CUMELA Communicatie**

