

Februari 2015

User manual is groot risico voor ondernemers in Amerika

Dat Amerikaanse consumenten meer schadeclaims bij bedrijven neerleggen dan Nederlandse, is bekend. Maar hoe ga je daar als Nederlandse ondernemer mee om? Yepp-directeur Michel Krechting: "Een productaansprakelijkheidsverzekering afsluiten is voorwaarde nummer één als je exporteert naar de VS."



De kinderzitjes van Yepp zijn mateloos populair. Met de gekleurde fietsstoeltjes, gemaakt van hetzelfde materiaal als Crocs-schoenen, is Yepp sinds twee jaar marktleider in Nederland.

Sinds 2009 is het bedrijf ook actief in de Verenigde Staten. Tienduizend zitjes werden vorig jaar naar Amerika verscheept en dat aantal is groeiende. Niet gek, want Amerikanen pakken steeds vaker de fiets. Weliswaar op een totaal andere manier dan in Nederland, legt Krechting uit. "Amerikanen fietsen vooral recreatief, minder om van A naar B te komen. Met de fiets naar het werk, of de kinderen ermee naar school brengen, gebeurt weinig in de Verenigde Staten. Fietsen wordt wel gepromoot door de Amerikaanse overheid. In steden als New York, Portland en Seattle worden honderden kilometers fietspaden aangelegd."

Goed nieuws dus voor Yepp. De VS staat inmiddels in de top vijf belangrijkste exportlanden van Yepp, naast Denemarken, Japan, de UK en Australië. Maar Amerika stelt hun tegelijkertijd ook voor nieuwe, juridische, uitdagingen.

Schadeclaims zijn groot risico in Amerika

Toen Yepp zijn eerste stappen overzee zette, gaf de Amerikaanse importeur - een Nederlander die al jaren in de Verenigde Staten woont - Krechting een gouden advies. "Basisvoorwaarde als je onderneemt in Amerika is een productaansprakelijkheidsverzekering afsluiten. In de Amerikaanse claimcultuur is dat echt onmisbaar", aldus Krechting. Zo'n verzekering beschermt de producent tegen schadeclaims die klanten indienen wanneer ze schade hebben geleden als gevolg van een mankement in het product. Die claims kunnen in de VS soms oplopen tot miljoenen dollars, weet Krechting.

Er zijn diverse redenen te bedenken waarvoor Yepp in Amerika aansprakelijk kan worden gesteld: "Als een kind uit een zitje valt bijvoorbeeld, of als een vinger bekneld raakt. Je moet bedenken dat onze kinderzitjes in de VS een hoger productrisico kennen dan in Nederland. Fietsstoeltjes in de VS zijn er minder gangbaar, en mensen in het Amerikaanse verkeer anticiperen minder op fietsers dan hier." Maar de meeste claims die Yepp - theoretisch - zou kunnen ontvangen van Amerikaanse gebruikers, zouden betrekking hebben op hun handleiding. "Daarin moet de fabrikant voldoende waarschuwen voor gevaarlijke situaties."



Handleidingen zitten vol waarschuwingen

Volgens Krechting zitten Amerikaanse gebruikershandleidingen anders in elkaar dan Nederlandse. “In de VS zijn ze dikker en explicieter. Er wordt vaker aangegeven wat je níet moet doen met een product.” Zo staat in de Nederlandse gebruikshandleiding van Yepp in kleine letters dat ‘een zitje op het stuur, het stuurgedrag kan beïnvloeden.’

Krechtling: “Nederlanders zien dat als een overbodige opmerking.” In de Amerikaanse handleiding wordt deze melding echter in grote letters aangegeven, omkaderd, en met waarschuwingsteken. Voor de zekerheid staat het óók op een sticker aangegeven, die op het zitje zelf is geplakt. “In een Amerikaanse handleiding vind je een *overkill* aan waarschuwingen en adviezen.

De boodschap daarachter is dat je als fabrikant in ieder geval alles duidelijk gezegd wil hebben”, verklaart Krechting. Een Amerikaanse jurist heeft alle *manuals* van Yepp herschreven en aangepast voor de Amerikaanse markt. Met succes: Yepp heeft tot nu toe geen claims ontvangen. “Dat willen we graag zo houden.”

Aansprakelijkheidsverzekering maakt product duurder

Een aansprakelijkheidsverzekering afsluiten kost een hoop geld. Krechting: “We betalen 30.000 US dollar aan premies op jaarbasis. Dat is veel, maar de juridische kosten om een claim te pareren zijn ook hoog.” Gevolg is dat een Yepp kinderstoel “procenten duurder” is in de VS. Niet dat Yepp daaronder te lijden heeft. “Amerikanen zijn dol op onze zitjes. Ze zijn sowieso dol op Dutch Design. Dat staat in hun ogen voor innovatie en kwaliteit.”

Veiligheidsnormen zijn in Amerika strikter

Wat in Amerika ook behoorlijk anders is dan in Europa, zijn de veiligheidsnormen. “Onze zitjes voldoen aan de Amerikaanse veiligheidsstandaard ASTM1625. Die standaard geldt voor zitjes die maximaal 18 kilogram kunnen dragen. Nu zijn Yepp-zitjes geschikt voor kinderen tot 22 kilo. In de VS zeggen we echter dat onze stoeltjes conform de eis is van maximaal 18 kilo.” Verder geldt de Amerikaanse norm alleen voor achterzitjes. Voor voorzitjes bestaat (nog) geen veiligheidsnorm.

Toch is het niet zo dat de Europese veiligheidsnormen niets waard zijn in Amerika. Zo heeft Yepp de Europese veiligheidsnorm EN 14344 in zijn zak. “En ook al kennen ze die niet in de VS, je kunt in ieder geval zeggen: ‘Kijk, in Europa hebben ze ons product goedgekeurd en we voldoen aan bepaalde kwaliteitsstandaarden.’”

Positief over zakendoen in Amerika

Krechtling is al met al te spreken over de Amerikaanse markt. “Het heeft ons zes maanden voorbereiding gekost om er de eerste stappen te zetten. Maar dan heb je wel een grote markt binnen bereik - een markt met onbegrensde mogelijkheden.”

Meer weten over zakendoen in Amerika? Bekijk de zakengids.

Deze staat vol informatie van insiders en handige weetjes over het land en het zakenklimaat

Actueel

- Gewijzigde Algemene Bankvoorwaarden
- Aanmelden Insights nieuwsbrief



Praat mee in de Ondernemersboard

Helpt u onze diensten en producten verder te ontwikkelen?
Denk mee in het online panel.

→ [Aanmelden](#)

