

## Stappenplan autoschade

Wanneer u schade heeft kan het soms onduidelijk zijn wat de volgende stap is. Om die reden hebben wij dit stappenplan voor u gemaakt om u een zo volledig mogelijk beeld te geven van het proces en het proces zo soepel mogelijk te laten verlopen.

### **Er is schade**

Bij een aanrijding en/of schade aan de auto maakt u gebruik van het Europees schadeformulier. In het geval er een tegenpartij bij betrokken is, dan vult u samen de voorkant van dit formulier in. De achterzijde van het formulier vult u zelf in. Het schadeformulier kunt u ook invullen via [mobielschademelden](#).

### **Het melden van de schade**

Stuur het ingevulde schadeformulier naar ons kantoor – digitaal ([info@driessenrappange.nl](mailto:info@driessenrappange.nl)) of per post naar onze postbus (zie onderaan).. Maar wat is er allemaal belangrijk bij het melden van de schade? Wij vragen u om de volgende informatie:

- Het (door beide partijen) *ingevulde en ondertekende* [schadeformulier](#), belangrijk hierin duidelijk te vermelden:
  - De schadedatum, plaats & getuigen – wanneer is de schade ontstaan, waar dit is gebeurd en indien aanwezig de contact gegevens van getuigen.
  - De (juiste) gegevens van beide partijen (verzekerde & bestuurder)
    - Naam & adres
    - Telefoonnummer en/of e-mailadres
    - Kenteken, merk en type van de auto
    - Verzekeraar & polisnummer
  - De oorzaak – een omschrijving van de gebeurtenis.
  - De gevolgschade – de schade die als gevolg van de oorzaak ontstaat; waar de schade gesitueerd is.
  - Wie is er aansprakelijk – Beide partijen geven aan wat er is gebeurd, wie er naar hun mening aansprakelijk is en ondertekenen het formulier.
  - Schatting van de schade – daarbij de naam van de reparateur.
- Foto's van de schade, om een duidelijk beeld van de schade te geven.

- **In geval van (poging tot) diefstal/inbraak** ontvangen wij ook graag het proces verbaal bij de politie. [Aangifte](#) kan ook online worden gedaan.

### **Wat mag u van ons/de verzekeraar verwachten?**

Voor de schadebehandeling mag u het volgende van ons verwachten:

- Na ontvangst van uw schademelding bevestigen wij de ontvangst binnen 5 werkdagen.
- Na ontvangst van alle benodigde stukken/informatie streven wij/de verzekeraar binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie te geven.
- Wij/de verzekeraar houden ons aan de bepalingen die staan beschreven in de polisvoorwaarden.
- De verzekeraar/gevolmachtigde houdt zich aan de, door het [Verbond van Verzekeraars](#) beschreven, Gedragscode Verzekeraars. Hierin staan de kernwaarden en gedragsregels van financiële instellingen.

### **Wat wordt er van u verwacht?**

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen met de schadeclaim, zijn er een aantal regels waaraan u zich dient te houden, volgens de polisvoorwaarden:

- Is uw motorrijtuig casco verzekerd informeert u dan bij de reparateur op welk bedrag de schade wordt begroot. Ons advies is om te kiezen voor een [schadegarant](#) reparateur. De voordelen van een schadegarant reparateur zijn:
  - Een lager of geen eigen risico
  - Kosteloos vervangend vervoer tijdens herstel
  - Gegarandeerde herstelkwaliteit
  - 4 jaar garantie
- Verleen alle medewerking die nodig is om de schadebehandeling voorspoedig te laten verlopen.
- In het geval dat er een schade-expert wordt ingeschakeld, geef zo snel mogelijk alle informatie die wordt opgevraagd.
- Pleeg geen fraude. Dit houdt in dat u *geen* verkeerde voorstelling van de zaken geeft, om bijvoorbeeld een hogere uitkering te krijgen dan waar u recht op heeft. Als wij/de verzekeraar fraude constateren, dan worden passende maatregelen genomen.

### **De schade-expert**

Bij grotere of complexere autoschades kan het nodig zijn dat wij/de verzekeraar een schade-expert inschakelen. Dit gebeurt meestal wanneer de (verwachte) herstelkosten boven het door ons/de verzekeraar gehanteerde bedrag uitkomen, of als er onduidelijkheid is over de schadeomvang, de herstelmode of bijvoorbeeld (mogelijk) total loss. De expert beoordeelt de schade en/of de calculatie en legt de vaststellingen vast in een rapport. Vaak vindt de inspectie plaats bij de herstelgarage, zodat de auto daar bekeken kan worden vóórdat de reparatie start.

Als u de auto laat herstellen bij een aangesloten Schadegarant-herstelbedrijf, kan de afhandeling vaak sneller verlopen omdat er vaste werkwijzen en afspraken zijn. In veel gevallen is er dan geen aparte fysieke expertise nodig en wordt de schade beoordeeld op basis van de intake en schadecalculatie van het herstelbedrijf. Bij grotere/complexere schades kan alsnog (voor)expertise nodig zijn. Het herstelbedrijf kan dan via de Schadegarant-werkwijze voorexpertise aanvragen (vóór start herstel) om met een schade-expert af te stemmen over de herstelwijze en/of de claimbaarheid.

Schade-experts zijn ingeschreven bij de Stichting Nederlands Instituut Van Register Experts ([NIVRE](#)), die de deskundigheid van schade-experts bevordert.

Verder houden de experts die wij inschakelen zich ook aan de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties. Dit betekent dat een expert objectief, dus zonder beïnvloeding door anderen, de schade vaststelt. Experts worden betaald voor hun werkzaamheden maar zij ontvangen geen beloning om de uitkomst, bijvoorbeeld de hoogte van de schade, te beïnvloeden.

### **Herstel & afronding van de schade**

Zodra duidelijk is waar u de auto laat herstellen, maakt u (of de reparateur) een afspraak voor het schadeherstel. De reparateur stelt een schadecalculatie op en bestelt – indien nodig – onderdelen. Tijdens het herstel kan het voorkomen dat er aanvullende (verborgen) schade zichtbaar wordt. In dat geval wordt de calculatie aangepast en wordt er, waar nodig, eerst akkoord gevraagd aan ons/de verzekeraar voordat het extra herstel wordt uitgevoerd.

Als u de auto laat herstellen bij een schadegarant-herstelbedrijf, verloopt de afhandeling in praktijk vaak sneller. Het herstelbedrijf handelt de schadeadministratie doorgaans rechtstreeks af met ons/de verzekeraar (conform de schadegarant-werkwijze). U tekent dan meestal voor de

opdracht/afspraken en u betaalt alleen het deel dat voor uw rekening komt, zoals eigen risico of niet-gedekte kosten.

Als u de auto laat herstellen bij een niet-Schadegarant-herstelbedrijf, kan het zijn dat u na afronding van de reparatie de factuur eerst ontvangt, waarna wij/de verzekeraar de vergoeding aan u zullen uitbetalen.

In sommige situaties kan er worden gekozen om via een 'Akte van cessie' de schade te laten regelen. Daarmee geeft u ons of de verzekeraar toestemming om de kosten van het herstel rechtstreeks aan de reparateur te betalen. Bent u niet of niet genoeg verzekerd, of is er een eigen risico? Dan zal u zelf deze kosten moeten betalen.

### **Schadegarant**

Bij herstel via een schadegarant-herstelbedrijf zijn er in de praktijk vaak extra voordelen, omdat er vaste kwaliteitsnormen en afspraken gelden. Afhankelijk van uw polis en de afspraken van de verzekeraar kan dit bijvoorbeeld betekenen dat er sneller of deels vervangend vervoer kan worden geregeld, dat er sprake is van een verlaagd of geen eigen risico en dat u profiteert van gestroomlijnde schadeafhandeling (minder administratie en sneller akkoord). Daarnaast krijgt u doorgaans garantie op het uitgevoerde herstel en werkt u met een herstelbedrijf dat volgens vaste richtlijnen en kwaliteitscontroles repareert.

### **Klanttevredenheidsonderzoek**

Nadat de schadeclaim is afgehandeld, willen wij graag weten hoe u de behandeling heeft ervaren. Dit vragen wij door middel van ons [klanttevredenheidsonderzoek](#).

### **Heeft u een klacht?**

Heeft u een klacht over onze dienstverlening? Of bent u het niet eens met de beslissing over uw verzoek om schadevergoeding? Dan vernemen wij dit graag van u. Zie onze [klachtenprocedure](#).

### **De voorwaarden**

Wilt u precies weten waarvoor u bent verzekerd? Dan kunt u de voorwaarden en clausules op uw polisblad lezen. Wij of de expert kunnen u hierbij toelichting geven.

# Step-by-step guide vehicle damage

In the event of damage, it may not always be clear what the next step should be. That's why we've created this step-by-step guide – to give you a complete overview of the process and help it proceed as smoothly as possible.

## **There is damage**

In the event of a collision and/or damage to your car, you should use the Europees Schadeformulier. If another party is involved, you complete the front side of the form together. The reverse side should be completed by you alone. You can also submit the accident report via the mobile reporting platform, mobielschademelden.

## **Reporting the damage**

Please send the completed accident report form to our office – either digitally ([info@driessenrappange.nl](mailto:info@driessenrappange.nl)) or by post to our P.O. box (see bottom of page). But what information is important when reporting the damage? We kindly ask you to provide the following:

- The completed and signed accident report form (by both parties), clearly stating:
  - Date, location and witnesses – when and where the incident occurred, along with contact details of any witnesses, if available.
  - Accurate details of both parties (insured & driver)
    - Name and address
    - Phone number and/or email address
    - License plate number, make, and model of the car
    - Insurer and policy number
  - Cause – a description of the incident
  - Resulting damage – the damage caused by the accident; specify where on the vehicle the damage occurred.
  - Liability – both parties describe what happened, indicate who they believe is liable, and sign the form.
  - Estimated damage amount – including the name of the repair shop.
- Photos of the damage, to provide a clear overview of the situation.
- In case of (attempted) theft or burglary, we also kindly request a copy of the police report. Filing a report can also be done online.

### **What can you expect from us/the insurer?**

- After receiving your claim report, we will confirm receipt within 5 business days.
- Once all required documents and information have been received, we/the insurer will aim to provide a substantive response within 10 business days.
- We/the insurer adhere to the terms and conditions as outlined in your insurance policy.
- The insurer or the appointed representative comply with the Code of Conduct of the [Verbond van Verzekeraars](#).

### **What do we expect from you?**

To help us process your claim efficiently, we ask you to follow these rules as outlined in the policy:

- Prevent or limit the damage as much as possible, hire a professional if necessary.
- You are free to choose your own repair professional.
- Cooperate fully with the claims process.
- Provide all requested information promptly if a damage assessor is involved.
- Do not commit fraud – this means not misrepresenting the facts to receive a higher pay out. If we/the insurer detect fraud, appropriate measures will be taken.

### **The damage assessor**

For larger or more complex motor claims, it may be necessary for us/the insurer to appoint a loss adjuster (damage expert) This is usually the case when the (expected) repair costs exceed the threshold applied by us/the insurer, or when there is any uncertainty about the extent of the damage, the method of repair, or for example, whether the vehicle may be a total loss. The adjuster will assess the damage and/or the repair estimate and record their findings in a report. The inspection often takes place at the repair shop, so the vehicle can be assessed there before the repairs begin.

If you have your vehicle repaired by a Schadegarant-affiliated repairer, the claims handling process can often be faster due to fixed procedures and agreed workflows. In many cases, no separate on-site inspection is required and the claim is assessed based on the repairer's intake and repair estimate.

For larger/more complex claims, (pre-)inspection may still be required. In that case, the repairer can request a pre-inspection through the

Schadegarant process (before repairs start) so that a loss adjuster can confirm the proposed repair method and/or whether the damage is claimable.

Damage assessors are registered with the Nederlands Instituut Van Register Experts ([NIVRE](#)).

In addition, the experts we appoint adhere to the Code of Conduct Schade-expertiseorganisaties. This means that an expert must assess the damage objectively, without being influenced by others. Experts are compensated for their work, but they do not receive any incentives to influence the outcome – for example, the amount of the damage.

### **Repairs and claim settlement**

Once it's clear where you will have the vehicle repaired, you (or the repairer) will make an appointment for the repairs. The repairer will prepare a repair estimate and, if necessary, order parts. During the repair process, additional (hidden) damage may become apparent. In that case, the estimate will be adjusted and, where required, approval will first be requested from us/the insurer before any additional repairs are carried out.

If you have the vehicle repaired by a Schadegarant-affiliated repairer, the claims handling process is often faster in practice. The repairer usually handles the claims administration directly with us/the insurer (in accordance with the Schadegarant process). In most cases, you only sign for the repair order/agreements and you only pay the part that is for your own account, such as the excess/deductible or any costs not covered.

If you have the vehicle repaired by a non-Schadegarant repairer, you may receive the invoice first once the repairs have been completed, after which we/the insurer will pay the reimbursement to you.

Sometimes the damage can be settled via a 'Deed of Assignment', allowing us or the insurer to pay the repair company directly. If you're underinsured or have a deductible, you will be responsible for those costs.

### **Schadegarant**

When repairs are carried out by a Schadegarant-affiliated repairer, there are often additional practical benefits, as fixed quality standards and agreed

procedures apply. Depending on your policy and the insurer's arrangements, this may mean that replacement transport can be arranged more quickly or partly covered, that a reduced deductible applies – or no deductible at all – and that you benefit from a streamlined claims process (less paperwork and faster approval). In addition, you will generally receive a guarantee on the repairs performed and the vehicle will be repaired by a repairer that works in line with fixed guidelines and quality checks.

### **Customer satisfaction survey**

After your claim is processed, we would like to ask you to participate in a [survey](#) about your experience.

### **Do you have a complaint?**

If you're dissatisfied with our service or the outcome of your claim, we'd like to hear from you. See our [complaints procedure](#).

### **The policy terms**

Would you like to know exactly what you're insured for? Then you can read the terms and clauses stated on your policy document. We or the assessor will be happy to provide further explanation if needed.