



## DEKRA **Automotive**

Schade is erg vervelend als het u overkomt. Voor een snelle en deskundige afhandeling van uw schadeclaim, schakelde uw verzekeraar DEKRA Automotive in. In deze brochure leest u hoe het verder gaat.



## Een deskundige afhandeling van uw schade

**Schade is erg vervelend als het u overkomt. Voor een snelle en deskundige afhandeling van uw schadeclaim, schakelde uw verzekeraar DEKRA Automotive in. In deze brochure leest u wat u zelf kunt doen bij schade. En wat u van ons als onafhankelijke expertisepartij kunt verwachten.**

Zodra een claim bij uw verzekeraar wordt ingediend, is inzicht in de schade nodig. Dit onderzoek verricht uw verzekeraar niet zelf. Zij schakelt hiervoor DEKRA als schade-expert in. Wij beschikken over brede expertise en zijn vertegenwoordigd in alle delen van Nederland. Hierdoor kunnen wij direct reageren op een verzoek van uw verzekeraar en kunnen we uw claim sneller afhandelen.

### Wat doet DEKRA?

DEKRA Automotive werkt als onafhankelijke partij samen met uw verzekeringsmaatschappij. DEKRA doet onderzoek naar de grootte en de oorzaak van de schade aan uw voertuig. Wij stellen het schadebedrag vast, inclusief eventuele aanvullende dekkingen. Wat we precies vaststellen, ligt aan uw verzekeringspolis.

We bepalen het schadebedrag door te kijken naar de reparatiekosten. Zijn de reparatiekosten hoger dan de waarde van het voertuig? Dan stellen we de schade vast op basis van totaal verlies.

Onze experts stellen een rapport op. Hierin vermelden we alle gegevens over de grootte en de omstandigheden van uw schade. Dit sturen wij naar onze opdrachtgever. Vaak is dit uw verzekerings- of leasemaatschappij. Zij nemen contact met u op om de schade verder af te wikkelen.

Soms is verder onderzoek nodig. We houden u hierover altijd op de hoogte.

### Wat kunt u zelf doen?

Zorg ervoor dat u voor het bezoek van de DEKRA-expert al zoveel mogelijk informatie heeft verzameld. Dit versnelt het behandelingsproces. Lever alle relevante informatie in bij het bezoekadres waar we de schade beoordelen. Denk hierbij aan:

- de sleutel(s);
- de groene kaart;
- het kentekenbewijs;
- het beschadigde voertuig;
- het ingevulde schadeaanrijdingsformulier (SAF);
- een omschrijving van wat precies beschadigd is;
- de originele aankoopbedragen en aankoopdatum van wat beschadigt is;
  - originele aankoopbewijzen zoals bonnetjes, facturen, garantiebewijzen en verpakkingen;
  - aankoopnota's/bankafschriften van de beschadigde goederen;
  - een gespecificeerde herstell offerte, tenzij u de schade zelf wilt herstellen.

### Wat doen wij niet?

DEKRA Automotive heeft geen invloed op de afspraken die u maakte met uw verzekeraar. Wij beslissen bijvoorbeeld niet over de dekking en of de verzekeraar verplicht is uw schade te vergoeden. Wij geven ook geen opdracht voor het uitvoeren van de reparatie.

De beslissing over de uitkering van uw claim wordt genomen door uw verzekeringsmaatschappij. Dit beslist uw verzekeraar op basis van uw eigen risico, de hoogte van het verzekerde bedrag en de oorzaak van de schade.





## Het schadebedrag

### Hoe bepalen wij het schadebedrag?

We bepalen het schadebedrag door te kijken naar de reparatiekosten. De reparatiekosten stellen wij vast in overleg met de reparateur. Meestal is de reparateur zelf ook op het bezoekadres. Wij beoordelen de berekening van de reparateur, en/of stellen deze zelf op. Voor het vaststellen van de schade op basis van de reparatiekosten verloopt het contact meestal via de reparateur.

Bij (mogelijk) totaal verlies (total loss) werken wij volgens Bedrijfsregeling 16 van het Verbond van Verzekeraars. We maken hierbij onderscheid tussen handelsvoertuigen en demontagevoertuigen. Voor deze voertuigen geldt dat we het voertuig laten slopen. Zie voor meer informatie [deze link](#).

### Wat is total loss?

Uw voertuig is total loss als de reparatiekosten hoger zijn dan de waarde van het voertuig, min de restwaarde van het voertuig. Een voertuig kan ook technisch total loss zijn. Als dit het geval is, zal de expert dit met u bespreken. Stellen wij de schade vast op basis van totaal verlies? Dan loopt het contact meestal via de eigenaar.

### Wat als u het niet eens bent?

Het is mogelijk dat u het niet eens bent met het oordeel van de expert. Bijvoorbeeld over de waarde of omvang van de schade, de oorzaak of het reparatieproces. In dat geval mag u een tweede oordeel aanvragen bij een andere organisatie. Dit staat in de Gedragsregels bij Expertise. Dat noemen we ook wel het oordeel van een contra-expert. Het oordeel van een contra-expert is niet gratis. Het verschilt per verzekeraar en per type polis of u deze kosten vergoed krijgt. Vraagt u een tweede oordeel aan? Laat het ons dan weten. Dan informeren wij de tweede beoordelaar over ons oordeel.

### Voorbeeld

De waarde van de auto vóór het ongeval is € 20.000,- (dagwaarde).

De waarde van de auto ná het ongeval is € 10.000,- (restwaarde).

Het verschil is € 10.000,-.

Zijn de reparatiekosten hoger dan €10.000,-? Dan is het financieel gezien het niet waard om de schade te herstellen. De auto is dan economisch total loss.

### Uitleg van begrippen

De **dagwaarde** (of indien van toepassing de poliswaarde) is de waarde van uw voertuig vóór het ongeval. De dagwaarde wordt vastgesteld op basis van een uitgebreid marktonderzoek.

Bij het bepalen van de dagwaarde houdt de expert rekening met het merk, type, uitvoering, bouwjaar, kilometerstand, algehele uiterlijke staat, technische staat en eventueel aanwezige oude schade aan het voertuig.

De **poliswaarde** (indien van toepassing) is de waarde die wordt vastgesteld op basis van uw polisvoorwaarden. Als dat het geval is, zal de expert dit met u bespreken.

De **restwaarde** is de waarde van uw voertuig ná het ongeval. De restwaarde komt tot stand door gecertificeerde opkopers die binnen 4 werkdagen een bod uitbrengen op uw beschadigde voertuig. Het hoogste bod is de restwaarde.



## Meer over DEKRA

### Wie zijn wij?

DEKRA is één van 's werelds grootste expertise-organisaties. Op [onze site](#) vindt u meer informatie over onze visie, andere dienstverlening en andere bedrijfsonderdelen. DEKRA is aangesloten bij het NIVRE en conformeert zich aan de Gedragscode schade-expertiseorganisaties. Meer informatie hierover vindt u op de website van [het verbond van Verzekeraars](#) of op de website van [het NIVRE](#).

### Wat doen wij nog meer?

Naast schadevaststellingen bieden wij ook andere diensten aan voor particulieren. Bekijk [hier](#) onze webshop. Daar kunt u een:

- milieusticker bestellen;
- occasionkeuring aanvragen;
- (oldtimer)taxatie aanvragen;
- tempo 100-sticker aanvragen;
- APK-keuring plannen in Uden.

### Hoe gaan wij om met privacy en persoonsgegevens?

Wij hebben van onze opdrachtgever uw persoonsgegevens ontvangen. Wij hebben deze gegevens nodig om ons werk goed te kunnen uitvoeren. We gebruiken uw gegevens voor geen enkel ander doel. Daarnaast zullen wij gegevens van het voertuig, die we niet aan een persoon kunnen toeschrijven, beoordelen en/of vastleggen. Denk hierbij aan de kentekengegevens, de kilometerstand, de bandenspanning en foutcodes van het voertuig.

### Waar kunt u terecht met klachten?

DEKRA Automotive doet er alles aan om er voor te zorgen dat alle aanvragen naar wens worden afgehandeld. Toch kan het zijn dat u een klacht of opmerking heeft. U kunt dan via e-mail een [klacht](#) indienen.

### Waar kunt u terecht met vragen?

Heeft u vragen over de afwikkeling van uw schade? Het antwoord op de meeste vragen vindt u [hier](#). Staat uw vraag er niet bij? Stel uw vraag dan gerust door ons te [e-mailen](#). U kunt ons op werkdagen ook bellen tussen 08.00 en 17.30 uur via 072-5757822. Houdt u het dossiernummer bij de hand? Dan kunnen we u sneller helpen. U vindt dit nummer in de e-mail of SMS met uw afspraakbevestiging.

### Contact met DEKRA Automotive

E-mail: [afspraken.automotive.nl@dekra.com](mailto:afspraken.automotive.nl@dekra.com)  
Telefoon: +31 72 575 78 22

[dekra.nl](https://www.dekra.nl)

