



SCHADEGARANT



HANDLEIDING DIRECTE SCHADEAFHANDELING (DSA)

BEHOREND BIJ:
DISTRIBUTIEFUNCTIES:
HERSTELFUNCTIES:
VERSIE:

SCHADEGARANT WERKWIJZE
SCHADEDISTRIBUTIEFUNCTIE
HERSTELFUNCTIE COSMETISCH & NIET-COSMETISCH
1.0



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Voorwoord	3
1. Wat is Directe Schadeafhandeling (DSA)?.....	4
1.1 Waarom Directe Schadeafhandeling?.....	4
1.2 Hoe werkt Directe Schadeafhandeling?	4
2. Schadegarantverzekeraars en DSA	5
2.1 Doelen.....	5
2.2 Uitgangspunten	5
3. Hoe werkt DSA in eXchange?	6
3.1 Verzekeraar of gevolmachtigd agent.....	6
3.2 Dealer of hersteller	7
4. Veelgestelde vragen.....	8
5. Koppelingen en verzamelbestanden	10
5.1 DSA en impact op eXchange webservices.....	10
5.2 Verzamel- of Betaalbestanden voor verzekeraars en volmachten	10
6. Document historie.....	11

Voorwoord

In juli 2021 starten verzekeraars met het afhandelen van de materiële schade aan particuliere personenauto's van hun eigen WA-verzekerde klanten. Het gaat om klanten waarbij de schade is veroorzaakt door een ander motorvoertuig, waarvan die bestuurder aansprakelijk is. Hierdoor kan deze vorm van schade straks sneller en eenvoudiger worden afgehandeld.

De verzekeraars van Schadegarant willen deze schadedossiers via eXchange afwikkelen om optimaal gebruik te maken van de efficiënte processen voor verzekerde, verzekeraar en de schadeherstelpartners.

In deze handleiding leggen wij het proces rondom Directe Schadeafhandeling (DSA) in eXchange uit. We maken inzichtelijk welke acties er voor de verzekeraar of volmacht zijn en wat de hersteller kan doen bij een DSA dossier.

De beschrijving in deze Handleiding Directe Schadeafhandeling geldt in aanvulling op het werkproces zoals beschreven in de Werkwijze Schadegarant.

Wat is Directe Schadeafhandeling (DSA)?

Waarom Directe Schadeafhandeling?

Bij bijna alle schade meldt de verzekerde zich bij zijn eigen, vertrouwde verzekeraar. Dat geldt voor de inboedel- en opstalverzekering, maar ook bij de allrisk dekking van de autoverzekering. Alleen bij de WA-dekking is dat niet zo. Dat leidt vaak tot teleurstelling bij de verzekerde. En tot argwaan: wie is die andere verzekeraar dan? Overstappen op de Directe Schade-afhandeling heeft dan ook veel voordelen:

1. Schade wordt eenvoudiger en efficiënter afgehandeld voor de verzekerde;
2. De verzekerde kan gewoon terecht bij de eigen verzekeraar;
3. Het indienen van een claim kost de verzekerde én de verzekeraar minder tijd, omdat niet meer uitgezocht hoeft te worden wie de aansprakelijke verzekeraar is;
4. De verzekerde hoeft niet meer zelf in gesprek te gaan met de aansprakelijke partij;
5. Verzekeraars komen dichterbij hun eigen klant te staan. Door nauwer contact met de eigen verzekerde kunnen zij werken aan een hogere klanttevredenheid en een sneller afhandelingsproces;
6. Daarnaast kunnen verzekeraars de verzekerde laten profiteren van dienstverlening die er al is voor eigen all risk verzekerden. Zo kunnen verzekerden hun voertuig via het Schadegarant netwerk laten herstellen, zodat ze verzekerd zijn van kwaliteit.

Hoe werkt Directe Schadeafhandeling?

Het Verbond van Verzekeraars heeft een [infographic](#) en een [speciale pagina](#) op haar website waarmee Directe Schadeafhandeling (DSA) uitgebreid wordt toegelicht.

DSA in het kort:

Als er een ongeval tussen twee personenauto's heeft plaatsgevonden, meldt iedere partij de schade bij zijn eigen verzekeraar. De verzekeraar onderzoekt dan of er dekking is. Als een verzekerde alleen WA-verzekerd is, neemt de verzekeraar de schade in behandeling als de andere partij mede of volledig aansprakelijk is voor het ongeval. De schade wordt dus altijd met de eigen verzekerde afgehandeld. Dat betekent dat eventuele discussies over de aansprakelijkheid ook plaatsvinden met de eigen verzekeraar.



Schadegarantverzekeraars en DSA

Doelen

Met onze verzekeraars hebben wij voor de afwikkeling van DSA dossiers de volgende doelen gesteld:

1. De WA & WA Beperkt Casco verzekerde, waarbij een DSA afwikkeling mogelijk is, een optimale schadeafwikkeling aanbieden;
2. Efficiënt proces voor de verzekeraar & volmacht;
3. Optimale sturing naar het Schadegarantnetwerk;
4. De hersteller krijgt meer sturing, hogere kans op herstel in plaats van uitkeren schadebedrag aan verzekerde;
5. Proces DSA zoveel mogelijk gelijk houden aan bestaande werkwijze afspraken.

Uitgangspunten

Om een DSA schade voor een Schadegarantverzekeraar in eXchange af te wikkelen dient rekening gehouden te worden met onderstaande uitgangspunten:

1. De verzekeraar of gevolmachtigd agent is de enige partij die een DSA schade kan aanmaken met “dekking”
 - a. Verzekerde start bij voorkeur het DSA proces bij zijn eigen verzekeraar of volmacht. De verzekeraar of gevolmachtigd agent bepaalt immers de aansprakelijkheid en mogelijkheid voor DSA;
 - b. Behandelaar stemt met verzekerde af dat er herstel zal plaatsvinden;
 - c. Indien verzekerde de schade niet wil laten herstellen en alleen een financiële afwikkeling wenst, dan kan dit niet via Schadegarant/eXchange.
2. Alleen schaden met 100% aansprakelijkheid worden afgewikkeld in eXchange
 - a. De 50/50 (OVS6) wordt in eerste instantie niet via eXchange afgewikkeld
3. Indien er een schademelding is afgegeven (met dekking) en er is een getekende reparatieopdracht tussen verzekerde en hersteller, dan garandeert dit altijd een uitkering van verzekeraar (100% schadebedrag, identiek aan huidige werkwijze)
4. DSA wordt toegevoegd in eXchange, zichtbaar onder ‘Polisgegevens’. Alleen een verzekeraar of volmacht kan dekking verlenen en aangeven of het om een DSA dossier gaat.
 - a. Adviseur/tussenpersoon heeft geen rechten om DSA schade aan te maken.
5. De hersteller wikkelt de schade conform het Schadegarant proces af. Geen verandering in werkwijze/contract.

Hoe werkt DSA in eXchange?

In dit hoofdstuk leggen we per gebruiker stapsgewijs uit hoe een DSA dossier in eXchange aangemaakt dient te worden.

Verzekeraar of gevolmachtigd agent

Om een nieuw DSA dossier in eXchange aan te maken volgt u de volgende stappen:

1. U logt via de bekende manier in (<https://portal.exchange.nl/>)
2. Nieuwe schade melden:

Carrosserieschade melden

Kenteken 

☒ Nederlands kenteken

Polis NL 703 123456789

Schadedatum 01-07-2021

Schadeoorzaak Aanrijding met voertuig ✕ ▼

Mogelijk waarborgfonds ☐ Ja ☒ Nee

3. eXchange vult vervolgens de voertuiggegevens aan.
4. Nu kunt u het soort polis en mogelijk DSA schade aangeven:

Polis

Schade is gedekt* Ja

Soort dekking* Wettelijke aansprakelijkheid ▼

Direct Schadeafhandeling Ja ▼

Opmerking dekking Dossier is gedekt; ingediend door verzekeraar.

Toe te passen eigen risico In te vullen op volgend scherm

Product

Ingangsdatum* 01-06-2021

Einddatum dd-mm-jjjj

BTW * ☒ Inclusief ☐ Exclusief

Bij 'Soort Dekking' kunt u per 1-7-2021 ook "Wettelijke aansprakelijkheid" (WA) selecteren
U kunt aangeven of er sprake is van Directe Schadeafhandeling.

5. Op de volgende pagina kunt u een hersteller zoeken. Deze selecteert u. Er is nog een invoerveld voor Eigen Risico. Bij een DSA schade zal dit waarschijnlijk altijd € 0,00 zijn.
6. Als u op 'Opslaan & Sluiten' klikt dan krijgt de hersteller een melding dat er een nieuw dossier is. De hersteller zal het dossier oppakken conform onze werkwijze.
7. Als de schade hersteld is dan krijgt de verzekeraar of gevolmachtigd agent, conform de instellingen in eXchange, een e-mailnotificatie en/of een betaalbestand om de DSA schade 100% uit te keren aan de Schadegarant hersteller.

Dealer of hersteller

Om een DSA schade in eXchange aan te maken volgt u de volgende stappen:

1. Het is voor u als hersteller of dealer niet altijd duidelijk wat voor soort polis een verzekerde heeft. Verzekerde weet dit zelf ook niet altijd. Mocht het duidelijk zijn dat het om een WA verzekerde gaat en verzekerde vermoedt dat een mogelijke tegenpartij schuldig is, dan kunt u verzekerde het beste adviseren om zo snel mogelijk contact op te nemen met de eigen verzekeraar. De verzekeraar van verzekerde zal waarschijnlijk een SAF ontvangen om aansprakelijkheid te bepalen.
2. In eXchange maakt u op de gebruikelijke manier een schademelding aan.
3. Een dossier met schadeoorzaak 'Aanrijding met voertuig' zal bij een WA en/of WA Beperkt Casco polis automatisch op Handmatige dekking lopen. Er kan sprake zijn van DSA afwikkeling.
 - a. De verzekeraar of volmacht dient met verzekerde af te stemmen of er sprake is van DSA schade
 - b. Normaliter zal een verzekeraar een handmatige dekking zo snel mogelijk en liefst binnen 24 uur, afwikkelen. Bij een DSA schade zal dit langer duren. Verzekerde en verzekeraar moeten eerst afstemmen over de aansprakelijkheid.
4. Ontvangt de hersteller dekking op de gemaakte schademelding, dan kan er conform de Werkwijze Schadegarant afgewikkeld worden.
5. In eXchange kunt u bij rubriek "Polis" de kenmerken van het dossier inzien:

Polis		
	Soort dekking	Wettelijke aansprakelijkheid
	Directe Schadeafhandeling	Ja
	Ingangsdatum	01-06-2021
	BTW	Inclusief
	Schade gedekt	Ja
	Opmerking dekking	Dossier is gedekt; ingediend door verzekeraar.
	Toe te passen eigen risico	€ 0,00

6. De afwikkeling van een DSA dossier wijkt niet af van de bekende werkwijze.

Veelgestelde vragen

In dit hoofdstuk zetten wij de antwoorden op vragen die ons veel gesteld worden onder elkaar. Staat uw vraag er niet tussen? Neem dan contact met ons op via info@schadegarant.nl of 085-9020877. Wij helpen u graag verder!

1. Biedt eXchange vanaf 01-07-2021 de mogelijkheid om aan te geven dat het een DSA-schade betreft?
 - Ja, in deze handleiding leest u hoe dat werkt.
2. Kan hierbij eveneens worden aangegeven voor welk percentage er recht is op een vergoeding vanuit DSA (50%/€100%)?
 - Nee, in het huidige scenario -zoals met onze verzekeraars is afgestemd- alleen 100% aansprakelijkheid. Er wordt altijd 100% van het schadebedrag uitgekeerd aan de hersteller. Mocht verzekeraar later terugkomen op de aansprakelijkheid dan zal dit tussen verzekeraar en verzekerde geregeld moeten worden.
3. Heeft een verzekerde die vanuit DSA wordt doorverwezen recht op gratis vervangend vervoer bij reparatie en/of bij totaalverlies?
 - Ja, zodra er een eXchange schademelding met dekking en 'DSA = JA' aan de hersteller is afgegeven, zal het Schadegarantproces van toepassing zijn. Er is dan geen verschil tussen een Casco of DSA afwikkeling.
4. Dienen de bij Schadegarant aangesloten herstellende dekkingsverzoeken die voortvloeien uit DSA in eXchange te zetten?
 - DSA wordt bepaald door de verzekeraar/volmacht. De verzekeraar of gevolmachtigd agent maakt - nadat in afstemming met verzekerde is vastgesteld dat het om een DSA afwikkeling gaat- een schademelding in eXchange aan en verstrekt die aan de hersteller waar verzekerde naartoe wil.
5. Verandert er iets aan de betaalbestanden die eXchange verstuurt?
 - Nee, de DSA dossiers worden toegevoegd aan de betaalbestanden. De inhoud van het betaalbestand verandert niet.
Er komt een mogelijkheid om de DSA dossiers in een apart bestand te laten opnemen. De inhoud van het bestand is dan identiek aan het bekende eXchange formaat, alleen worden de DSA dossiers in een eigen bestand opgenomen.
6. Verandert er iets aan de polisbestanden die verzekeraars kunnen uploaden in eXchange?
 - Nee, het kan echter wel mogelijk gemaakt worden om ook WA polissen op te nemen in het bestand. De grootte van een polisbestand mag maximaal 500mb zijn.
7. Als de verzekeraar of volmacht de DSA schademelding maakt in eXchange, kan de verzekerde dan nog gebruik maken van "eXperience"?
 - Ja, op het moment dat de verzekeraar of volmacht de DSA schademelding maakt in eXchange - en de verzekeraar/volmacht is geactiveerd voor eXperience én het e-mailadres van verzekerde is gevuld - dan krijgt verzekerde automatisch een e-mailnotificatie met daarin een link naar de eXperience omgeving. De verzekerde kan daar nog foto's toevoegen en krijgt de updates van het dossier doorgestuurd, zoals Check-In en Check-Out datum.



8. Als verzekerde een eXperience melding aanmaakt en er is alleen sprake van een WA dekking op de polis. Wat gebeurt er dan?

- Indien de opgegeven schadeoorzaak 'Aanrijding met voertuig' is, zal het dossier op handmatige dekking lopen. De behandelaar kan dan contact opnemen met verzekerde om te achterhalen of er sprake is van DSA. De behandelaar kan dit vervolgens afwikkelen in eXchange. Als er sprake is van een andere schadeoorzaak, dan krijgt het dossier geen dekking omdat er dan ook geen sprake kan zijn van DSA.

Koppelingen en verzamelbestanden

In dit hoofdstuk geven we informatie over de mogelijkheden van DSA in combinatie met webservices. Voor verzekeraars en gevolmachtigd agenten leggen we uit wat de impact van DSA is op verzamel- of betaalbestanden.

DSA en impact op eXchange webservices

Partijen die met eXchange gekoppeld zijn via webservices kunnen de nieuwe DSA waarden integreren in hun eigen omgeving. Er zijn nieuwe endpoints beschikbaar. We hebben reeds communicatie verstuurd over de koppelingen. Mocht u deze niet hebben ontvangen dan kunt u een mail met informatie verzoek naar info@schadegarant.nl versturen.

Verzamel- of Betaalbestanden voor verzekeraars en volmachten

Verzekeraars en gevolmachtigd agenten kunnen dagelijks of wekelijks een eXchange betaalbestand ontvangen. Het bestand bevat alle dossiers die uitgekeerd kunnen worden aan de herstellende. De DSA dossiers zullen worden toegevoegd aan het betaalbestand. Wilt u de DSA dossiers liever in een apart bestand dan kunt u dit aangeven bij Schadegarant. Uw verzoek stuurt u naar: info@schadegarant.nl.

Document historie

Op deze pagina houden we bij welke wijzigingen er voor de Handleiding zijn geweest.

Versie	Datum	Omschrijving/wijzigingen	Gepubliceerd
1.0	16-6-2021	Aankondiging start DSA per 1 juli 2021	Ja