



Een autoschade afhandelen via DAS

Hoe gaat dat in zijn werk?





Voor ieder probleem een oplossing

U heeft bij ons een schade gemeld. Iemand heeft schade aan uw auto veroorzaakt. U wilt dan dat die ander de reparatie betaalt. DAS gaat voor u aan de slag.

Wij stellen alles in het werk om te bereiken dat die ander de schade echt vergoedt. Dat wordt wel 'schade verhalen' genoemd. Hier kunt u lezen hoe wij dat doen en hoe u daar zelf bij kunt helpen.

Geef altijd uw dossiernummer door

Uw melding heeft een uniek DAS-dossiernummer. Dit treft u aan op de ontvangstbevestiging bij deze brochure. Wij vragen u om dit dossiernummer te noemen in alle contacten met DAS. Het helpt ons u steeds zo snel mogelijk van dienst te zijn.

Uw vaste contactpersoon voor al uw vragen

Nadat u uw schade heeft gemeld, krijgt u altijd een persoonlijke juridisch specialist toegevoegd die uw zaak behandelt. Hij is uw vaste contactpersoon bij DAS. Heeft u vragen? Dan is uw contactpersoon te bereiken via zijn eigen rechtstreekse telefoonnummer. Dat nummer vindt u in de ontvangstbevestiging bij deze brochure. Natuurlijk kunt u uw contactpersoon ook per e-mail vragen stellen of informeren. Uw contactpersoon reageert uiterlijk binnen vijf werkdagen op uw vraag.

Binnen 24 uur na melding contact

Uw juridisch specialist neemt binnen 24 uur na ontvangst van uw melding telefonisch contact met u op om de zaak te bespreken. Hij vertelt u dan of dit geschil onder uw verzekering valt. Het is ook mogelijk dat hij dat nog niet weet. Uw specialist heeft dan misschien nog extra informatie van u nodig of van uw verzekeraar. In dit eerste contact kunt u verder uw schriftelijke melding toelichten, uw verwachtingen uitspreken en eventuele vragen beantwoorden. U hoort of u nog meer informatie moet geven, welke mogelijkheden er zijn om tot het gewenste resultaat te komen en wat de verdere procedure is.

Lukt het de juridisch specialist niet om telefonisch contact met u op te nemen, dan informeert hij u schriftelijk binnen drie werkdagen na ontvangst van uw melding. Hij laat u dan op die manier ook weten of het geschil onder uw verzekering valt, en of er informatie ontbreekt. Ontbreekt er informatie dan laat uw juridisch specialist u in ieder geval binnen tien dagen opnieuw weten of het geschil onder uw verzekering valt.



Wat kunt u zelf doen?

- ✓ Bewaar alle relevante documenten bij elkaar.
- ✓ Stuur DAS alleen kopieën toe en bewaar de originelen zelf.
- ✓ Onderneem zelf geen acties meer en verwijs steeds naar uw juridisch specialist.
- ✓ Vermeld bij alle correspondentie het dossiernummer.
- ✓ Wees open, eerlijk en volledig.
- ✓ Stel uw juridisch specialist zo snel mogelijk op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.

Welke stappen neemt uw juridisch specialist?

Wij gaan snel voor u aan de slag om een geschil tot een goede oplossing te brengen. In het eerste schriftelijke contact zal uw juridisch specialist u vertellen wat hij al gedaan heeft en welke stappen hij nog gaat zetten (plan van aanpak). Soms is het tempo waarin die stappen genomen kunnen worden afhankelijk van het tempo van de wederpartij.

Procederen met een advocaat of uw eigen juridisch specialist

Wanneer DAS in uw zaak zou besluiten dat er een procedure voor de rechter gevoerd moet worden zal uw juridisch specialist u wijzen op de mogelijkheid om een advocaat te kiezen, die niet bij DAS in dienst is. DAS vergoedt in dat geval de redelijke en noodzakelijke kosten van deze advocaat.

U kunt de procedure ook met uw juridisch specialist van DAS voeren. DAS kan u namelijk in vrijwel alle procedures zelf van begin tot eind bijstaan. Het voordeel daarvan is dat DAS uw situatie goed kent.

Hoe wordt u op de hoogte gehouden?

Uw juridisch specialist stemt met u af hoe (schriftelijk, telefonisch of per e-mail) en hoe vaak u contact wilt onderhouden over de zaak. Worden deze afspreken niet nageleefd? Meld dit dan direct aan uw specialist.

Uw vervolgvragen en verzoeken worden binnen vijf werkdagen door uw juridisch specialist beantwoord, tenzij u een andere termijn heeft afgesproken. DAS houdt u van de verdere behandeling van uw zaak op de hoogte.

Voortgang volgen via mijndossier.das.nl

U kunt de voortgang van uw zaak ook online volgen via mijndossier.das.nl. U vindt hiervoor een inlogcode in de ontvangstbevestiging. Over enkele dagen ontvangt u een wachtwoord. Loopt uw rechtsbijstandverzekering via een assurantiëtussenpersoon?

Via mijndossier.das.nl kunt u ook uw tussenpersoon opvoeren en hiermee toestemming geven om uw dossier in te zien en te volgen.



Over DAS

DAS is de grootste rechtsbijstandverzekeraar in Nederland én Europa. Jaarlijks behandelt DAS voor Nederlandse particulieren en bedrijven meer dan 100.000 zaken. Met ruim 500 juridisch specialisten beschikt DAS over de juridische kennis en ervaring die nodig is om elk geschil tot een goed einde te brengen. DAS heeft vestigingen in Amsterdam, Arnhem, Den Bosch, Groningen, Rijswijk, Roermond, Utrecht en Zaandam.

Als u het niet eens bent met ons advies

Het kan voorkomen dat wij u op een gegeven moment afraden om verdere juridische stappen te nemen. Bijvoorbeeld als de kans klein is dat u daarmee iets in uw voordeel bereikt. U heeft dan altijd het recht om de visie van DAS te laten toetsen door een advocaat van uw keuze. Dat staat in onze Geschillenregeling. Bespreek dit vooraf met uw juridisch specialist.

Is de schade verhaald?

Uw juridisch specialist probeert uw schade zo snel en volledig mogelijk te verhalen. Hij brengt u direct op de hoogte zodra de schade is verhaald. De schadevergoeding wordt dan aan ons betaald. Wij garanderen dat wij het binnen vijf werkdagen weer aan u doorbetalen.

Gedragscode en klachtenregeling

Uw juridisch specialist voert zijn taken als rechtsbijstandverlener met de grootste zorg uit. Hij handelt in overeenstemming met de gedragscode rechtsbijstand die binnen DAS wordt gehanteerd. Hierin staat wat u en uw juridisch specialist van elkaar mogen verwachten. U kunt de gedragscode nalezen op de website van DAS, onder 'over DAS', 'klantgericht verzekeren'. Daar vindt u ook de kwaliteitscode rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars.

Heeft u nog vragen?

Misschien heeft u nog andere vragen over uw autoschade. Bijvoorbeeld: hoe wordt de schade vastgesteld? Of: welke kosten zijn wel/niet verhaalbaar? Voor meer informatie over een autoschade afhandelen via DAS verwijzen wij u graag naar de website van DAS, www.das.nl/autoschade.



Keurmerk Klantgericht Verzekeren

U kunt aan deze tekst geen rechten ontleen. De tekst van de toepasselijke algemene en bijzondere polisvoorwaarden is leidend. U vindt de voorwaarden op www.das.nl.



DAS
Postbus 23000
1100 DM Amsterdam

T 020 6517517
F 020 6960423
E info@das.nl
www.das.nl