

Directe Schadeafhandeling (DSA)

Achtergrond

Een klant die niet All Risk verzekerd is en geen verhaals- en/of rechtsbijstandverzekering heeft moet in de huidige situatie bij schade aan de eigen particuliere auto – door toedoen van een ander motorrijtuig – zelf naar de verzekeraar van de aansprakelijke partij. De Bedrijfsregeling Directe Schadeafhandeling (DSA) brengt daar vanaf 1 juli 2021 verandering in. Vanaf deze datum heeft de klant de keuze om deze specifieke schades door de eigen verzekeraar af te laten handelen

Hoe werkt de Directe Schadeafhandeling?

In het geval dat er een ongeval heeft plaatsgevonden, meldt iedere partij de schade bij zijn eigen verzekeraar. De verzekeraar onderzoekt dan wie er aansprakelijk is. Als een klant niet All Risk verzekerd is, neemt de eigen verzekeraar de schade in behandeling als de andere partij mede of volledig aansprakelijk is voor het ongeval. In die gevallen wordt de schade met de eigen klant afgehandeld. Dat betekent dat eventuele gesprekken over de aansprakelijkheid ook plaatsvinden met de eigen verzekeraar. De klant houdt bij aanvang van de schadeafhandeling wel de keuze om naar de verzekeraar van de aansprakelijke partij te stappen.



Directe schadeafhandeling is van toepassing in de volgende gevallen:

- Bij een botsing tussen een personenauto (verzekerd op een particuliere polis) en een ander motorrijtuig;
- wanneer de bestuurder van het andere motorrijtuig geheel of gedeeltelijk aansprakelijk is voor de botsing;
- indien zowel de particuliere personenauto als het andere motorrijtuig voorzien zijn van een Nederlands kenteken geregistreerd bij RDW.

Directe Schadeafhandeling is (nog) niet van toepassing bij:

- Letsel- en overlijdensschade van de eigen bestuurder en/of inzittenden;
- wanneer de aansprakelijke partij onbekend of onverzekerd is;

- waarborgfonds-schades;
- indien de aansprakelijkheid niet komt vast te staan, dan wel dat klant en zijn verzekeraar het niet eens worden;
- wanneer er geen geldige WAM-verzekering is (geschorst, toegestane WAM-uitsluiting etc.).

Gevolgen voor de klant

Bij bijna alle soorten schade meldt de klant zich bij zijn eigen, vertrouwde verzekeraar. Dat geldt al voor de inboedel- en opstalverzekering, maar ook bij de All Risk dekking van de autoverzekering. Alleen bij de WA-dekking van een motorrijtuig is dat niet zo: Men stapt in dat geval naar de aansprakelijke partij. Dat leidt vaak tot teleurstelling en onduidelijkheid bij de klant.

De mogelijkheid om gebruik te maken van Directe Schadeafhandeling heeft dan ook veel voordelen:

- Schade wordt door eigen verzekeraar sneller afgehandeld
- De klant klopt gewoon aan bij de eigen verzekeraar en meldt zijn schade
- Schade wordt eenvoudiger afgehandeld voor de klant
- De klant behoudt het recht om de verzekeraar van de aansprakelijke partij aan te spreken (Directe Schadeafhandeling stopt dan)
- Het indienen van een claim kost de klant én de verzekeraar straks minder tijd, omdat door verzekerde niet meer uitgezocht hoeft te worden wie de aansprakelijke verzekeraar is
- De klant hoeft niet meer zelf in gesprek te gaan met de aansprakelijke partij
- Verzekeraars/adviseurs hebben nauwer contact met de eigen klant. Zij kunnen daardoor werken aan een hogere klanttevredenheid en een sneller afhandelingsproces
- Verzekeraars/adviseurs kunnen de klant laten profiteren van dienstverlening die er al is voor eigen All Risk verzekerden. Zo kunnen klanten in sommige gevallen hun voertuig via het herstelnetwerk van de verzekeraar laten repareren, zodat ze verzekerd zijn van kwaliteit.