

Schaderegeling Select in het kort

Brand particulier

< € 2.500

U regelt de schade en betaalt via Cockpit:

- Schades tot €1.000: geen expert tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden
- Schades tussen €1.000 en €2.500: expertise (zie ook hoofdstuk 3.2. Expertise)

In geval van herstel:

- Reparatie in eigen beheer.
- Herstel in natura.
- Herstel door eigen netwerk.

> € 2.500

- U neemt telefonisch contact op met het team Brandschade: (030) 257 99 95.

Brand zakelijk

< € 2.500

- Schades tot €1.000: geen expert/schaderegelaar tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden.

- Schades tussen €1.000 en €2.500 in geval van expertise: u belt uw contactpersoon.

> € 2.500

- U belt uw contactpersoon.

Reis

Alle schades

- U meldt de schade via Cockpit (eventueel via upload stukken meesturen).

Aansprakelijkheid particulier

< € 250

- U regelt de schade.

- U meldt en betaalt de schade via Cockpit.

> € 250

- U meldt de schade via Cockpit (eventueel via upload stukken meesturen).

Aansprakelijkheid voor bedrijven

Alle schades

- U meldt de schade via Cockpit (eventueel via upload stukken meesturen)

Rechtsbijstand

Verkeersgerelateerde claims

- U neemt telefonisch contact op met: (020) 651 88 50.

Alle overige schades

- U meldt de schade via: www.das.nl

Verkeer particulier

Uitgangspunten

- Cascoschade reparatie via Schadegarant.

- Ruitschade reparatie via Glasgarant.

Verkeerschade waarbij

- U meldt de schade in Cockpit.

tegenpartij betrokken is

- U kunt het Europees Schadeformulier in Cockpit uploaden.

- U of de reparateur geeft voor verzekerde een dekkingsbewijs af via Exchange Schadegarant.

1-zijdige verkeerschade

- U meldt de schade in Cockpit.

- U of de reparateur geeft een dekkingsbewijs af via Exchange Schadegarant.

Ruitschade

- U meldt de schade niet in Cockpit.

- U stuurt géén Europees schadeformulier.

- U maakt gebruik van Glasgarant.

Diefstal voertuig

- U neemt telefonisch contact op met a.s.r.: (030) 278 35 35.

- U meldt de schade via: diefstalvoertuig@asr.nl

Verkeer zakelijk

Alle schades

- U meldt de schade in Cockpit (eventueel via upload stukken meesturen).

Alle Cockpitmeldingen worden binnen 48 uur opgepakt.

Inhoudsopgave Procedures

1. Algemeen	2
2. Contactpersonen	3
3. Brand	4
3.1. Hoogte bevoegdheid	
3.2. Expertise	
3.3. Wie schakelt u in?	5
3.4. Herstelbedrijven	
3.5. Schadebetaling	
3.6. Dossiervorming	
3.7. Kwaliteitsmeting	6
3.8. Tegemoetkoming	
3.9. Zakelijke Brandschades	
4. Aansprakelijkheid	7
5. Rechtsbijstand	7
6. Reis	7
7. Verkeer	8

1. Algemeen

U hebt gekozen voor de Schaderegeling Select. Hierbij vindt u de richtlijnen en procedures als handleiding voor uw deelname aan deze bevoegdheid.

Uw bevoegdheid

De bevoegdheid geldt alleen voor schades in de branche Brand tot € 2.500. Voor AVP hebt u ook bevoegdheid tot € 250 voor die schadeclaims die u direct afwikkelt.

Hulp van schadebehandelaars

Bij vragen belt u de specifieke telefoonnummers voor Schaderegeling Select (zie overzicht contactpersonen). U krijgt hulp van onze schadebehandelaars van onze schadeteams. Alle schadebehandelaars zijn deskundig op inhoudelijke vragen over particuliere schades. De schadebehandelaars werken mono-branche. Bovendien zijn ze goed op de hoogte van het proces van Schaderegeling Select. Zo wordt u altijd deskundig geholpen.

Schade betalen via Cockpit

De schades die u regelt in het kader van uw bevoegdheid voor particuliere schades, wikkelt u altijd af via Cockpit. Dit bevordert de snelheid van de schadeafwikkeling.

Op Cockpit: [Actueel>Informatie>Schadebehandeling>Schaderegeling Select](#) vindt u alle informatie over Schaderegeling Select (digitale werkmap en nieuwsbrieven).

2. Contact

Particuliere schades

Contact	Telefoonnummer	E-mailadres
Voor verzekeringstechnische vragen.		
Brand Particulier	(030) 257 99 95	schadebehandeling@asr.nl
AVP	(030) 257 99 95	schadebehandeling@asr.nl
Verkeer Particulier	(030) 257 99 95	schadebehandeling@asr.nl

In geval van expertise

Naam	Telefoonnummer	E-mailadres
Expertise-opdrachten via het team Centrale Planning verstrekken.		
Centrale Planning Expertise	(030) 257 37 73	aanvragen.expertise@asr.nl

Zakelijke schades

Contactpersoon	Telefoonnummer	E-mailadres
Brand Zakelijk		
Lai Yee Yiu	(030) 278 17 23	laiyee.yiu@asr.nl
Simon Olivier	(030) 278 39 46	simon.olivier@asr.nl
AVB		
Sofia te Brake	(030) 257 87 44	sofia.te.brake@asr.nl
Maarten Plate	(030) 257 94 47	maarten.plate@asr.nl
Rechtsbijstand (bij klachten)		
Els Cloudt	(030) 257 38 08	els.cloudt@asr.nl
Verkeer Zakelijk		
Dennis de Boer	(030) 257 20 70	dennis.de.boer@asr.nl
Garage		
Patrick de Looze	(030) 257 26 82	patrick.de.looze@asr.nl
Transport		
Bert de Ruiter	(030) 257 94 42	bert.de.ruiter@asr.nl

3. Brand

Voor het gebruik van uw bevoegdheid verwijzen wij u ook naar de informatie achter het tabblad 'richtlijnen' in de werkmap. Hierin vindt u nuttige tips hoe u bij voorkomende schades de dekking moet beoordelen.

3.1. Hoogte bevoegdheid

Hoogte bevoegdheid

U hebt per dekking bevoegdheid tot een schade-uitkering van € 2.500. Dit betekent dat u deze schades geheel zelfstandig afwikkelt, eventueel met behulp van een expert.

Welke schades vallen binnen uw bevoegdheid?

U hebt bevoegdheid voor particuliere woonhuis- (inclusief glas) en inboedelschades en schades aan goederen, inventaris en bedrijfsgebouwen.

Welke schades vallen buiten uw bevoegdheid?

Voor onderstaande schades neemt u altijd telefonisch contact op met het telefoonnummer (030) 257 99 95.

- Schade hoger dan € 2.500.
- Schade waarbij u fraude vermoedt.
- Schade op een verzekering waar de premie niet op tijd is voldaan op het moment van de schade.
- Schade op individueel appartementsrecht.
- Schade die (mogelijk) verhaald kunnen worden (bijvoorbeeld aanrijdingsschade aan een woonhuis).
- Schade van eigen personeel van de adviseur aangesloten op Schaderegeling Select.
- Niet gedekte schade waarvoor u een onverplichte uitkering wenst.
- Schade waarbij u een beroep wilt doen op de ruimste dekking garantie van een MultiZeker polis.
- Schade waarbij sprake is van een aanloopdekking bij een MultiZeker polis.

3.2. Expertise

Wanneer komt een schade in aanmerking voor expertise?

Een schade komt in de volgende gevallen voor expertise in aanmerking:

- Schades onder €1.000 als er sprake is van bijzondere omstandigheden (bijvoorbeeld een badkamerschade).
- Schades tussen €1.000 en €2.500 als er sprake is van een waterschade tenzij de oorzaak en omvang van de schade eenvoudig vast te stellen is.
- Schades tussen €1.000 en €2.500 als er sprake is van bijzondere omstandigheden (bijvoorbeeld schade onvoldoende aangetoond).
- Schade met een onduidelijke of twijfelachtige schadeoorzaak.
- Als u achterstallig of slecht onderhoud vermoedt.

Inschakeling van expert

In geval van een expertise-opdracht stuurt u het opdrachtformulier "Expertise-opdracht Schaderegeling Select" naar het loket aanvragen.expertise@asr.nl. Het team Centrale Planning Expertises zorgt voor het inschakelen van de expert. Belangrijk is dat u het e-mailadres en het telefoonnummer waaronder verzekerde te bereiken is, altijd vermeldt. Dit bevordert de snelheid om een expert in te schakelen.

U ontvangt vervolgens via de e-mail een bevestiging met de gegevens van de ingeschakelde expert. Voor vragen over de expertise kunt u het team Centrale Planning bellen via telefoonnummer (030) 257 3773. Administratief hoeft u geen schadedossier aan te leggen omdat a.s.r. de schade afwikkelt.

Belangrijk blijft dat u de aan u verbonden eigen expert (indien van toepassing) van a.s.r. altijd kan blijven bellen voor advies.

3.3. Wie schakelt u in?

Het team Centrale Planning Expertises verzorgt het inschakelen van de expert. Zie ook het hoofdstuk "Inschakeling van expert / schaderegelaar".

Naam	Telefoonnummer	E-mailadres
Centrale Planning	(030) 257 37 73	aanvragen.expertise@asr.nl

Normen dienstverlening door expert / schaderegelaar

De expert moet binnen 48 uur na ontvangst van de opdracht met verzekerde contact opnemen voor het maken van de afspraak.

Verwerking expertiserapport

Als een eigen expert van a.s.r. de expertise uitvoert, zal deze expert de vastgestelde schade financieel afwikkelen. In geval van expertise door een extern bureau zal a.s.r. de schade financieel afwikkelen. Dit bespaart u werk.

3.4. Herstelbedrijven

Zie ook overzicht 'Schadeservices in Natura' onder Richtlijnen.

U bent bevoegd tot het zelf inschakelen van herstelbedrijven in de volgende gevallen:

- Bij schades met een duidelijke schadeoorzaak.
- Bij schades waarbij geen expert wordt betrokken.

Procedure voor inschakeling herstelbedrijven

U schakelt het herstelbedrijf in en geef aan dat de opdracht een schade betreft die bij a.s.r. is. Dit bespaart in de schadelast. Het herstelbedrijf rapporteert aan u met een reparatienota. Via Cockpit wikkelt u de betaling aan het herstelbedrijf af. Vergeet u niet het factuurnummer van het herstelbedrijf te vermelden. In geval van reparatie via Uniglas geeft u de opdracht om de rekening rechtstreeks naar a.s.r. te sturen. Bij de opdracht vermelden dat het een schade van a.s.r. betreft.

Geselecteerde herstelbedrijven

Wij adviseren u de op bijgevoegde kaart genoemde herstelbedrijven in te schakelen. Bijna alle genoemde herstelbedrijven werken door heel Nederland.

3.5. Schadebetaling

Schaden die binnen uw bevoegdheid vallen wikkelt u altijd af via Cockpit. Dit bevordert de snelheid van de schadeafwikkeling. Het hiervoor bestemde invoerscherm vindt u in Cockpit onder 'Transactie' en vervolgens 'Melding doorgeven'. Bij schade-uitkering voert u de **netto schadebetaling** in. **Eventuele eigen risico's brengt het systeem niet automatisch in mindering**. Wij adviseren u de schadebetalingen in Cockpit rechtstreeks met verzekerde af te wikkelen. Dit bespaart u een financiële handeling in vergelijking met een afwikkeling via rekening courant. Let u bij het overmaken per bank vooral op de juiste tenaamstelling en bankrekeningnummer. In geval van meerdere betalingen gebruikt u altijd Cockpit.

3.6. Dossiervorming

Dossier opbouwen

U bent verantwoordelijk voor het vormen van het schadedossier. Uit uw dossier moet duidelijk blijken waarom u een uitkering hebt verleend. Dit betekent dat u zorgt voor een duidelijke toedrachtomschrijving; u legt duidelijk de wijze vast waarop het is gegaan. Bijvoorbeeld met een duidelijk memo, eventuele reparatienota's en een politierapport bij diefstal-, beroving- en vandalismeschade. Als u de uitkering via rekening courant laat afwickelen, bewaart u ook het bewijs van overschrijving op de bankrekening van begunstigde.

Als u overleg pleegt met a.s.r. dient u duidelijk in uw dossier het volgende vast te leggen:

- Naam van de a.s.r. medewerker
- Datum van het overleg
- Wat besproken is

Bewaartermijn dossiers

Wij verzoeken u het door u aangelegde dossier minimaal twee jaar te bewaren.

3.7. Kwaliteitsmeting

De kwaliteitsmeting gebeurt steekproefsgewijs en vindt ieder jaar plaats. Achter de het tabblad "Formulieren" treft u de checklist van de kwaliteitsmeting aan. Hierin ziet u op welke punten wij de kwaliteit van de door u zelfstandig afgewikkelde dossiers beoordelen. Bij de persoonlijke kwaliteitsmeting kondigen wij niet vooraf aan welke dossiers wij beoordelen. De kwaliteitsmetingen worden persoonlijk uitgevoerd.

3.8. Tegemoetkoming Schaderegeling Select

Wij geven uw kantoor een tegemoetkoming voor elke door uw kantoor afgewikkelde inboedel- en woonhuisschade met een uitkering die minimaal €500 en maximaal €2.500 bedraagt. Voorwaarde hierbij is dat de schade door u via Cockpit is afgewikkeld. De tegemoetkoming bedraagt €50 (incl. BTW). U ontvangt in de maand februari (mits u dan aangesloten bent op Schaderegeling Select) in uw rekening-courant het totaalbedrag van alle tegemoetkomingen voor deze schaden die u in het voorgaande kalenderjaar hebt afgewikkeld. Wij kondigen deze betaling door middel van een brief bij u aan.

3.9. Zakelijke Brandschades

U meldt uw zakelijke schademeldingen via Cockpit. Voordeel is dat u uw eventuele bijlagen, zoals een ingescande reparatienota, kunt bijvoegen via 'upload'. Binnen 48 uur nemen wij deze meldingen in behandeling. Een deel van de schade aan bedrijfsgebouwen, goederen en inventaris, kunt u rechtstreeks toezeggen. Deze schades zijn namelijk vergelijkbaar met woonhuis- en inboedelschades die binnen uw bevoegdheid vallen. Onder het kopje 'Schade verhaalbaar en eventuele opmerkingen die niet beantwoord worden', vult u in 'geregeld op grond van bevoegdheid Schaderegeling Select'. Na ontvangst wikkelen wij de schadeclaim op de aangegeven wijze af.

4. Aansprakelijkheid

Het gaat hier om Aansprakelijkheidsschades voor Particulieren (AVP) en Aansprakelijkheidsschades voor Bedrijven (AVB).

Bevoegdheid

Onze ervaring is dat het grootste deel van de AVP-schades onder € 250 direct afgewikkeld kan worden. U hebt de bevoegdheid om deze schades direct af te wikkelen. Schadebetalingen tot € 250 worden direct afgewikkeld als u deze via Cockpit meldt. Bij twijfel belt u naar een schadebehandelaar via (030) 257 99 95.

Melden van een schade

AVB

Iedere AVB-schade meldt u via Cockpit. Voordeel is dat wij deze schades dan binnen 48 uur in behandeling nemen. Ook kunt u eventuele bijlagen ingescand bijvoegen via 'upload'.

AVP

Iedere AVP-schade meldt u via Cockpit. Voordeel hiervan is dat wij binnen 48 uur deze schade behandelen. U stuurt alleen stukken in via schadeservice@asr.nl als wij hierom vragen.

Via de upload-functie in Cockpit kunt u bijlagen meesturen indien de schade hoger is dan € 250.

5. Rechtsbijstand

Alle claims worden behandeld door DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. Verkeersschade gerelateerde claims meldt u telefonisch via (020) 651 88 50. Alle overige claims meldt u digitaal via www.das.nl.

Hebt u klachten over de DAS? Neem dan contact op met onderstaande contactpersonen binnen a.s.r.:

Contactpersoon	Telefoonnummer	E-mailadres
Els Cloudt	030 2573808	els.cloudt@asr.nl

6. Reis / Recreatie

Iedere reisschade meldt u via Cockpit. Voordeel hiervan is dat wij binnen 48 uur deze schade afhandelen. Via de upload-functie in Cockpit kunt u bijlagen meesturen.

7. Verkeer

Het betreft hier alle particuliere Verkeersschades.

Procedure schademelding

Bij casco-schades adviseren wij u alle reparaties via Schadegarant of Glasgarant te laten verlopen. Voordelen hiervan: klantvriendelijk, snel en lage reparatiekosten. De werkwijze van Schadegarant, adressen en uitleg van het postcode-zoekprogramma vindt u op www.schadegarant.nl via het invullen van de postcode. Bent u op zoek naar een Glasgarant herstelbedrijf? Kijk op www.glasgarant.nl en klik op 'zoek bedrijven'.

Schadeformulier

Bij een schade waar een tegenpartij betrokken is, uploadt u het Europees Schadeformulier in Cockpit). In geval van schade door hagel of schade aan ruiten is geen schadeformulier nodig.

Cockpit

U meldt de schade via Cockpit. Voordeel hiervan is dat wij deze schade binnen 48 uur behandelen. In geval van reparatie via Glasgarant hoeft u de schade niet via Cockpit te melden. Een schadeformulier stuurt u in via schadeservice@asr.nl.

Uitzonderingen

- Diefstal: Bij diefstal neemt u contact met ons op door te bellen met: (030) 278 35 35 of stuurt u een e-mail aan: diefstalvoertuig@asr.nl.
- Ruitschade: In geval van reparatie via Glasgarant geen melding via Cockpit. Dit is een geautomatiseerd proces.

Zakelijke verkeersschades

U meldt de schade via Cockpit. Voordeel is dat wij deze schades dan binnen 48 uur in behandeling nemen. Ook kunt u eventuele bijlagen ingescand bijvoegen via 'upload'.