



Uitgangspunten

Vanaf 1 januari 2013 zullen ter zake de samenwerking met Schadegarant de volgende uitgangspunten (hierna: de “Uitgangspunten”) worden gehanteerd:

Algemeen

De bij Schadegarant aangesloten verzekeraars zullen de afhandeling van de schadestroom zo veel mogelijk stimuleren richting die autoschadeherstelbedrijven, waarvan de bedrijfsactiviteiten niet strijdig zijn met de activiteiten van verzekeraars en die hun relatie met de klant door middel van samenwerking met Schadegarant wensen te behouden en te verbeteren.

De autoschadeherstelbedrijven waarin schadeherstel plaatsvindt dienen te voldoen aan dezelfde eisen die de FOCWA stelt voor toetreding tot Eurogarant, dienen integraal schadeherstel uit te voeren en dienen gecertificeerd te zijn volgens de normen van de FOCWA

Tenminste eenmaal per jaar kan Schadegarant ter controle en handhaving van de voorgeschreven werkwijze en naleving van deze uitgangspunten en gedragsregels, door hiertoe speciaal aangestelde functionarissen, een kwaliteitscontrole laten uitvoeren bij de bedrijven waarmee samengewerkt wordt.

Deze Uitgangspunten, Gedragsregels en Werkwijze en de hierin opgenomen voorwaarden kunnen door Schadegarant conform artikel 8 van de samenwerkingsovereenkomst worden gewijzigd, waarbij geldt dat Schadegarant iedere wijziging steeds tenminste twee maanden voor de daadwerkelijke inwerkingtreding ervan zal communiceren aan het bedrijf, waarbij Schadegarant voor wat betreft de termijn van aankondiging rekening zal houden met de aard (ingrijpendheid) van de aangekondigde wijziging.

Samenwerkingsovereenkomsten

Om de transparantie en continuïteit voor de aangesloten bedrijven te kunnen waarborgen worden samenwerkingsovereenkomsten gesloten tussen Schadegarant en dealers, erkende reparateurs en autoschadeherstelbedrijven waarin onder meer de specifieke Schadegarant werkwijze is vastgelegd.

Voor werkzaamheden die niet op het vereiste kwaliteitsniveau door de dealer/erkend reparateur zelf kunnen worden verricht geldt dat een samenwerkingsovereenkomst met een gespecialiseerd autoschadeherstelbedrijf verplicht gesteld is. In dat geval wordt de herstelfunctie door het gespecialiseerde autoschadeherstelbedrijf uitgevoerd en valt de distributiefunctie primair onder de verantwoordelijkheid van de dealer/erkend reparateur.

Op basis van geaccordeerde schadecalculaties zal binnen 14 dagen worden betaald aan de partij die de herstelfunctie ingevolge de met Schadegarant gesloten samenwerkingsovereenkomst feitelijk vervuld heeft.

Dealers/erkend reparateurs kunnen uitsluitend in aanmerking komen voor samenwerking met Schadegarant, indien zij een samenwerking aangaan en houden met 1 (één) bij Schadegarant aangesloten autoschadeherstelbedrijf en alle in het kader van de Schadegarantregeling aangeboden motorrijtuigen voor herstel bij dit bedrijf aanbieden. Hiertoe dient met het desbetreffende autoschadeherstelbedrijf een samenwerkingsovereenkomst gesloten te worden, die gericht is op continuïteit en een lange termijn samenwerking, waarbij volledig recht gedaan wordt aan de doelstellingen van Schadegarant.



Autoschadeherstelbedrijven kunnen uitsluitend in aanmerking (blijven) komen voor samenwerking met SchadeGarant, indien zij de maximaal door hen gehanteerde netto tarieven die door hen aan kleinere marktpartijen dan SchadeGarant in rekening worden gebracht niet overtreffen.

Vereisten

Autoschadeherstelbedrijven en dealers/merkerkend reparateurs kunnen uitsluitend in aanmerking komen voor samenwerking met SchadeGarant, indien zij minimaal voldoen aan de volgende vereisten:

- Teneinde de kwaliteit van het schadeherstel te waarborgen, worden reparaties uitsluitend in een gecontroleerde omgeving, zijnde een werkplaats (hierna: werkplaats), van een auto(schadeherstel)bedrijf uitgevoerd.
- Indien de herstelwerkzaamheden in het eigen bedrijf worden uitgevoerd, dient de werkplaats een dusdanige omvang te hebben dat deze, rekening houdend met de bedrijfsomvang en met de instructies van de fabrikanten, zorgvuldig kunnen worden uitgevoerd.
- Indien de herstelwerkzaamheden niet in het eigen bedrijf, maar in een ander bedrijf worden uitgevoerd, dienen deze te geschieden overeenkomstig de instructies van de fabrikanten.
- Bij de herstelwerkzaamheden moeten kwalitatief hoogwaardige producten worden gebruikt, waarbij voldoende documentatie wordt verstrekt over de omstandigheden waaronder deze moeten worden verwerkt. De herstelwerkzaamheden moeten voorts uitgevoerd worden in een omgeving en met gereedschappen en hulpmiddelen die geheel overeenstemmen met de instructies van de fabrikanten en overigens overeenkomstig geldende technische normen. Niet te vermijden afwijkingen daarvan dienen vooraf schriftelijk aan de eigenaar van het voertuig te worden gemeld.
- Het bedrijf beschikt over een opslagmogelijkheid voor brandgevaarlijke en chemische stoffen.
- Het bedrijf dient 24 uur per dag via telefoon, fax en e-mail bereikbaar te zijn en gedurende het hele jaar 5 dagen per week geopend te zijn voor onder meer, maar niet beperkt tot, informatieverstrekking aan klanten en berging van voertuigen. Tijdens de openingstijden dient de klant direct persoonlijk te woord gestaan te worden.
- Het bedrijf is ingeschreven bij een Kamer van Koophandel. In de in het handelsregister opgenomen omschrijving van de onderneming van het bedrijf zijn tenminste de begrippen of gelijkwaardige begrippen “autoschadeherstel”, “dealer” of “erkend reparateur” opgenomen.
- Het bedrijf is adequaat verzekerd, passend binnen de bedrijfsuitoefening.
- Het bedrijf stemt in met periodieke controle, al dan niet aangekondigd, door een door
- SchadeGarant of de SchadeGarantverzekeraar aan te wijzen functionaris, zowel van de onderneming, het bedrijfspand als van aangemelde en afgewikkelde schadedossiers.
- Bij toekenning van het SchadeGarant lidmaatschap dient duidelijke herkenbaarheid als SchadeGarantbedrijf aanwezig te zijn. Hiertoe kan het bedrijf een SchadeGarant-schild in eigendom verwerven.
- Het bedrijf handhaaft de van toepassing zijnde bepalingen uit de Arbeidsomstandighedenwet en daaraan gerelateerde regelgeving.



- Het bedrijf dient er, indien er sprake is van een gedeeld bedrijfspand, zorg voor te dragen dat er voor de verzekernemer en iedere consument een duidelijk onderscheid aanwezig is tussen de verschillende afdelingen (onderhoud en auto(ruit)schadeherstel) teneinde verwarring bij de verzekerde c.q. consument te voorkomen over welk onderdeel van het bedrijf de werkzaamheden onder Schadegarant respectievelijk Glasgarant condities uitvoert en daarmee tevens de kwaliteit en uitstraling van het Schadegarant respectievelijk Glasgarant netwerk te waarborgen.



Gedragsregels (1)

~ Geldend voor alle bij SchadeGarant aangesloten auto(schadeherstel)bedrijven met de distributie- en/of herstelfunctie ~

Vanaf 1 januari 2013 zullen voor alle bij SchadeGarant aangesloten auto(schadeherstel)-bedrijven (met de distributie- en/of herstelfunctie) de volgende gedragsregels gelden:

- Het bedrijf heeft de plicht om met betrekking tot iedere aangeboden schade te controleren of die schade zo mogelijk onder de SchadeGarantvoorwaarden hersteld kan worden en de verzekerde daarop te attenderen, zo deze daarvan niet op de hoogte is.
- Artikel 10 lid 1 van de samenwerkingsovereenkomst bepaalt onder meer dat het bedrijf gehouden is uitsluitend originele onderdelen en reserveonderdelen van gelijke kwaliteit te gebruiken voor herstelwerkzaamheden. Onder het begrip 'originele reserveonderdelen' wordt het volgende verstaan: Originele reserveonderdelen zijn onderdelen die (i) door de voertuigfabrikant zelf worden geproduceerd, (ii) door een fabrikant van onderdelen aan de voertuigfabrikant worden geleverd, die deze onderdelen vervolgens doorverkoopt aan de erkende reparateurs, (iii) onderdelen die door de fabrikant van onderdelen worden geproduceerd en rechtstreeks worden geleverd aan de reparateurs, maar die wel voldoen aan de specificaties en normen van de voertuigfabrikant. Ten aanzien van de laatstgenoemde categorie geldt dat deze producent moet certificeren dat de reserveonderdelen in overeenstemming daarmee zijn vervaardigd en dat de onderdelen van dezelfde kwaliteit zijn als de componenten die gebruikt zijn voor de montage van het voertuig in kwestie. Een dergelijke verklaring van de onderdelenfabrikant kan worden afgedrukt op de verpakking of op een document dat het onderdeel begeleidt of op internet worden gepubliceerd. Het is aan een onderdelenfabrikant om te beslissen of hij zelf voor een dergelijke certificatie wil zorg dragen of dat hij verder wil gaan en verwijst naar de certificatie door een onafhankelijke instantie, zoals een certificatie-instelling. Om onderdelen als originele reserveonderdelen aan te merken, is het echter niet nodig een onafhankelijke instantie de certificatie te laten verzorgen. Als een dergelijke verklaring is afgegeven, wordt er vanuit gegaan dat deze reserveonderdelen originele reserveonderdelen zijn. Als een voertuigfabrikant of een derde kan bewijzen dat een bepaald reserveonderdeel van mindere kwaliteit is of niet is vervaardigd volgens de specificaties of productienormen van de voertuigfabrikant, dan kunnen deze reserveonderdelen niet als originele reserveonderdelen worden verkocht. Voor werkzaamheden die niet meer onder de garantie plaatsvinden, kan niet worden geëist dat de reparateur originele reserveonderdelen gebruikt. Hij moet ook in staat worden gesteld onderdelen te gebruiken van gelijke kwaliteit. Daaronder wordt verstaan reserveonderdelen die zijn vervaardigd door een onderneming die te allen tijde kan certificeren dat de betrokken onderdelen van gelijke kwaliteit zijn als de onderdelen die voor de montage van de betrokken motorvoertuigen worden of zijn gebruikt.
- Het bedrijf respecteert het laagste eigen risicobedrag, dat volgens de geldende polisvoorwaarden in geval van schadeherstel door de verzekerde zelf betaald moet worden. Een tegemoetkoming in de kosten van het eigen risico - teneinde dit laagste eigen risicobedrag te bereiken - zal in geen geval bij het factuurbedrag worden opgeteld
- De gevolgde reparatiemethodiek, de te gebruiken onderdelen en het gebruikte lakmateriaal evenals de planning van de werkzaamheden zijn gericht op het behalen van de SchadeGarantdoelstellingen (te weten verlaging van de schadelast, procesefficiency en realisatie hoge klanttevredenheid).



- Het bedrijf geeft een objectief reparatieadvies ten aanzien van de best passende reparatiemethode waarbij rekening wordt gehouden met de kosten en het resultaat.
- Oorspronkelijk op het motorvoertuig gemonteerde onderdelen worden waar mogelijk hergebruikt.
- Het gratis aan de klant te verstrekken vervangend vervoer wordt niet aan de bij SchadeGarant aangesloten verzekeraars in rekening gebracht en wordt steeds in onderling overleg tussen het herstelbedrijf en het dealerbedrijf/de erkende reparateur dat/die de distributiefunctie vervult geregeld.
- De gegevens die via de SchadeGarantwerkprocedure (waaronder in ieder geval de dekkingscontrole, de schadecalculatie en eventuele digitale beelden) (hierna: de “Gegevens”) worden verkregen zijn vertrouwelijk en mogen op generlei wijze voor andere doeleinden worden gebruikt dan ten behoeve van de uitvoering van de samenwerkingsovereenkomst.
- Het bedrijf is verplicht om te allen tijde de geldende privacyregelgeving, voor zover van toepassing, na te leven. Het bedrijf zal de gegevens die via de SchadeGarantwerkprocedure (hierna: de “Gegevens”) (waaronder in ieder geval het eXchange dossier, de schadecalculatie en digitale beelden) worden verkregen niet ter beschikking stellen aan enige derde, noch zal hij enige derde inzage geven in de Gegevens, anders dan zoals uitdrukkelijk bepaald in of anderszins voortvloeiende uit de met SchadeGarant of tussen dealers/erkend reparateurs en schadeherstelbedrijven gesloten samenwerkingsovereenkomsten.
- Het bedrijf is bovendien verplicht om de nodige technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te nemen ter voorkoming van verlies, enige vorm van onrechtmatige of verwerking of bewerking van de Gegevens buiten de reikwijdte van de gesloten samenwerkingsovereenkomsten.
- Tevens dient het bedrijf zelf zorg te dragen voor (i) het doen van alle wettelijk voorgeschreven meldingen, (ii) het verkrijgen van alle wettelijk voorgeschreven toestemmingen van betrokken klanten en/of anderen, alsmede (iii) het vervullen van alle overige wettelijk voorgeschreven formaliteiten.



Gedragsregels (2)

~ Geldend voor alle bij SchadeGarant aangesloten auto(schadeherstel)bedrijven met de herstelfunctie ~

Vanaf 1 januari 2013 zullen voor alle bij SchadeGarant aangesloten auto(schadeherstel)bedrijven met de herstelfunctie tevens de volgende gedragsregels gelden:

- Het gratis aan de klant te verstrekken vervangend vervoer wordt niet aan de bij SchadeGarant aangesloten verzekeraars in rekening gebracht en wordt steeds in onderling overleg tussen het herstelbedrijf en het dealerbedrijf/de erkende reparateur dat/die de distributiefunctie vervult geregeld, zij het dat daarbij de volgende uitgangspunten altijd moeten worden gerespecteerd: - indien het een schadeauto betreft die voorzien is van een grijs kenteken, moet ook het gratis vervangend vervoer uitgerust zijn met een grijs kenteken, wanneer de klant dit wenst; - wanneer de klant niet opteert voor de standaard ingezette personenauto, maar een bestelauto als vervangende auto wenst, dan dient deze bestelauto een minimaal laadvolume van 2,8 m³ en een laadvermogen van 500 kg te hebben; - het bedrijf is in staat en bereid overige specifieke wensen dan de hiervoor genoemde twee t.a.v. dat vervangend vervoer tegen door het bedrijf aan de klant zelf door te belasten meerkosten eveneens te vervullen.
- Aan iedere klant wordt door het bedrijf een haal-/brengservice geboden, waarbij er geen kosten in rekening worden gebracht voor die haal-/brengservice aan de klant en ook niet aan de betrokken bij SchadeGarant aangesloten verzekeraars. Onder de haal-/brengservice wordt verstaan het door het bedrijf ophalen van de schadeauto op het door de verzekerde aangegeven adres dat ligt binnen een straal van ongeveer 25 (vijfentwintig) kilometer vanaf de vestigingsplaats van het bedrijf, alsmede het afleveren van de door het bedrijf herstelde schadeauto op hetzelfde adres c.q. het door de klant opgegeven woon- of verblijfadres, mits dat laatstgenoemde woon- of verblijf adres ook niet meer dan ongeveer 25 (vijfentwintig) kilometer van de vestigingsplaats van het bedrijf verwijderd is.
- Iedere klant dient kosteloos ten hoogste gedurende vijf (5) dagen gebruik te kunnen maken van het door het bedrijf aangeboden vervangend vervoer, indien voor wat betreft de schadeauto van de klant geldt dat sprake is van een zogenaamd totaal verlies. Indien de klant langer dan de hiervoor genoemde maximumperiode van vijf (5) dagen gebruik zou willen maken van het door het bedrijf aangeboden vervangend vervoer, dan dient het bedrijf de klant daartoe altijd de mogelijkheid te bieden. Daarbij geldt echter uitdrukkelijk dat het bedrijf dan steeds vooraf met de klant de door het bedrijf aan de klant in rekening te brengen kosten voor verlenging van de gebruiksperiode van het vervangend vervoer, moet zijn overeengekomen.



Werkwijze

~ Geldend voor alle bij Schadegarant aangesloten auto(schadeherstel)bedrijven met de distributie- en/of herstelfunctie ~

Vanaf 1 januari 2013 zullen ter zake de samenwerking met Schadegarant de volgende werkwijze (hierna: de “Werkwijze”) worden gehanteerd:

Inleiding

De Stichting Schadegarant behartigt de zakelijke belangen van de aangesloten werkmaatschappijen van de verzekeringsmaatschappijen op het gebied van autoschadeafwikkeling voor (beperkt) cascoverzekerde personen- en bestelauto's tot en met 3.500 kg GVW. De doelstelling is het vergroten van de efficiëntie en de kwaliteit van het totale schadeherstelproces bij zowel de consument en de aangesloten auto(schadeherstel)bedrijven als de Stichting Schadegarant en de deelnemers.

Het stimuleringsmodel van Schadegarant kenmerkt zich door de keuzevrijheid voor de klant, doordat deze binnen een landelijk dekkend netwerk van bedrijven kan kiezen voor schadeherstel bij het gespecialiseerde autoschadeherstelbedrijf (direct) of via de dealer/merkerkend reparateur (indirect) .

Als een niet merkgebonden herstelbedrijf de schade repareert, heeft de klant recht op 4 jaar schriftelijke (FOCWA)Garantie. Deze vorm van garantie is te vergelijken met merkgarantie, maar wordt verleend door de brancheorganisatie van autoschadeherstelbedrijven in plaats van de autofabrikant.

Vindt het herstel door of via de dealer/merkerkend reparateur plaats, dan krijgt de klant merkgarantie. Merkgarantie betekent dat de schade door, of onder toezicht van, de dealer hersteld wordt conform de eisen die automobiefabrikanten hieraan stellen. Het merkgarantiebewijs is voor de klant het tastbare bewijs dat zijn of haar voertuig is hersteld volgens fabrieksspecificaties.

Schadegarant streeft door middel van concentratie van het autoschadeherstel bij auto(schadeherstel)bedrijven naar een kosteneffectief proces van schadeprocesmanagement dat kan concurreren met systemen waarbij sprake is van directe aansturing. Hiertoe worden met merkdealers, merkerkend reparateurs en herstelbedrijven werkbare afspraken gemaakt die passen binnen de samenwerkingsovereenkomsten die met hen gesloten zijn.

Doelstellingen

Schadegarant heeft drie belangrijke doelstellingen:

1. Klanttevredenheid

Een autoschade die snel en vakkundig wordt hersteld, bevestigt dat u een goede verzekering heeft. Zeker als u weinig regelwerk hebt en u mobiel blijft tijdens het schadeherstel.

2. Verlaging van de schadelast

In Nederland worden jaarlijks meer dan één miljoen verzekerde autoschades gerepareerd. De schadelast ervan bedraagt meer dan één miljard euro. Die schadelast bepaalt voor een belangrijk deel de premie voor uw verzekering. Het is dus heel belangrijk dat de schadelast zo laag mogelijk blijft. Doordat Schadegarant de volumes bundelt en afspraken maakt met auto(schadeherstel)bedrijven kan zij gunstig inkopen.



3. **Procesefficiency**

Bij de afwikkeling van een autoschade zijn veel partijen betrokken. Zij moeten met elkaar communiceren, gegevens uitwisselen en afspraken maken. Ook hiermee zijn kosten gemoeid. Schadegarant heeft een geheel eigen afwikkelingsstelsel: eXchange. Daarmee kan elke autoschade razendsnel en zonder extra kosten gemeld, geanalyseerd en verzonden worden naar alle betrokkenen. Verzekerden hoeven bijvoorbeeld het schadebedrag zelf niet voor te schieten en daarna te claimen bij de verzekeraar. Het schadebedrag wordt rechtstreeks uitgekeerd aan het autoschadeherstelbedrijf en verzekerden hoeven alleen een eventueel eigen risico en/of BTW af te rekenen.

Mocht u vragen hebben over de werking van eXchange, dan kunt u de handleiding van eXchange raadplegen. In deze werkwijze zal uitgelegd worden hoe het proces binnen Schadegarant werkt en wat de rol van de verschillende deelnemende partijen is in dit proces.

Deelnemende verzekeraars en gevolmachtigd agenten

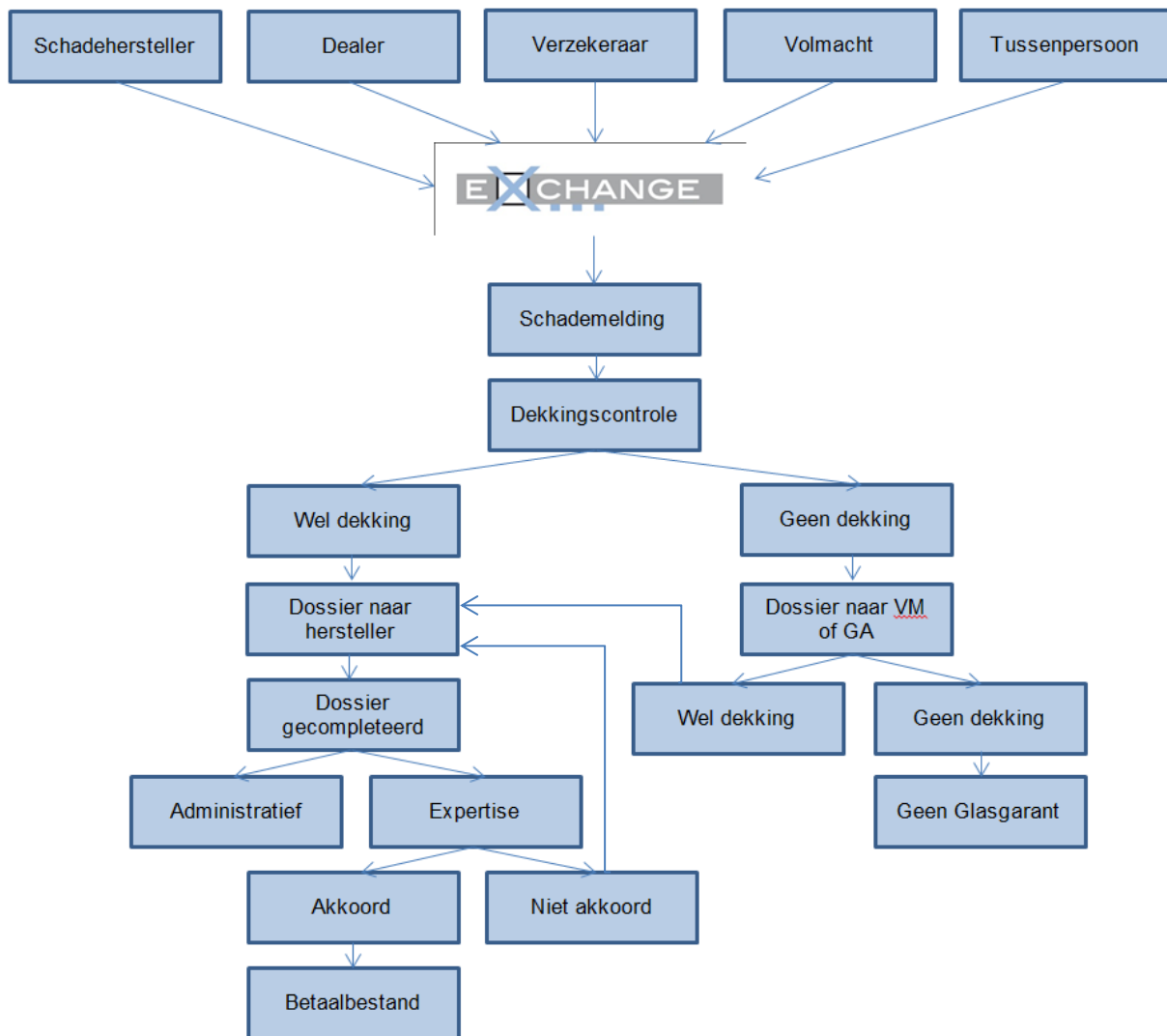
Alle deelnemende verzekeraars en gevolmachtigd agenten zijn opgenomen (en dus te selecteren) in eXchange.

Op de website www.schadegarant.nl is de actuele stand van zaken met betrekking tot de aangesloten verzekeraars opgenomen.

Het is mogelijk dat een in Schadegarant deelnemende verzekeraar de schadeafhandeling zal aanpassen aan het individueel schadebeleid. Alle maatschappijen zullen echter conform de basisprocedures handelen.

Proces

Het proces van Schadegarant is in onderstaand schema weergegeven en wordt vervolgens per processtap toegelicht:



1. Ontvangst met uitleg voordelen Schadegarant

De Schadegarantprocedure dient opgestart te worden vóórdat begonnen wordt aan het herstel van het voertuig. Wanneer de auto wordt gebracht door een berger, dient zo snel mogelijk contact opgenomen te worden met de verzekerde om het herstelproces in werking te kunnen zetten.

Uitleg voordelen Schadegarant:

- Snelle aanvang reparatie. Er hoeft normaliter niet gewacht te worden op de komst van een expert.
- Gratis vervangende auto gedurende de reparatieperiode (Schadegarant).



- Klant hoeft het schadebedrag niet voor te schieten, de verzekeraar/volmacht keert rechtstreeks uit aan het bedrijf dat daadwerkelijk het herstel heeft uitgevoerd.
- In de meeste gevallen korting op het eigen risico. Dit verschilt per verzekeraar/polis.
- Merkgarantie of 4 jaar FOCWA garantie op het uitgevoerde herstel.

2. Reparatieopdracht

De reparatieopdracht dient te zijn voorzien van de volgende tekst:

“[naam klant/verzekeringnemer] verklaart dat hij c.q. de verzekeringnemer tegen de kosten van deze reparatie verzekerd is bij [naam schadeverzekeraar die deelneemt in Schadegarant] en verstrekt [naam van het Bedrijf] opdracht tot reparatie van [merk motorrijtuig en kenteken], machtigt de genoemde schadeverzekeraar van dit motorrijtuig de schadepeningen rechtstreeks uit te (doen) keren aan het bedrijf dat de motorrijtuigenschade herstelt en machtigt tegelijkertijd het bedrijf dat de motorrijtuigenschade herstelt tot het in ontvangst nemen van de schadepeningen, uitsluitend ten behoeve van de uitgevoerde reparatie. Verzekerde staat toe dat het door verzekerde verstrekte e-mailadres gebruikt mag worden voor in opdracht van de schadeverzekeraar uit te voeren klanttevredenheids- en/of kwaliteitsonderzoeken. Een dergelijk onderzoek zal namens de schadeverzekeraar worden uitgevoerd door /onder verantwoordelijkheid van Stichting Schadegarant. Verzekerde heeft na het ontvangen van een uitnodigingse-mail om deel te nemen aan zo'n klanttevredenheidsonderzoek nog de mogelijkheid om zonder opgave van reden deelname te weigeren. Het e-mailadres zal dan definitief worden verwijderd en niet meer gebruikt worden.”

3. Vervangend vervoer

Verzekerde heeft alleen recht op gratis vervangend vervoer gedurende de reparatieperiode als de verzekerde schriftelijk opdracht heeft gegeven tot reparatie. De verzekerde dient hierover duidelijk geïnformeerd te worden.

De kosten voor vervangend vervoer kunnen **niet** worden gedeclareerd en kunnen **niet** worden verhaald op een eventueel voor schade aansprakelijke derde.

Voorwaarden inzet vervangend vervoer

- Representatieve auto uit minimaal het RAI-B segment.
- Maximaal 5 jaar oud.
- Minimaal WA verzekerd.
- Volledig gratis voor verzekerde.
- Geen beperking aantal kilometers maar de leenauto is wel bedoeld voor normaal dagelijks gebruik. Brandstofkosten en kosten voortvloeiend uit verkeersovertredingen zijn voor de rekening van de verzekerde.
- Eventuele speciale wensen kunnen in overleg met de verzekerde in rekening worden gebracht bij verzekerde (bijvoorbeeld diesel/LPG, trekhaak, automatische versnellingsbak, etc). Verzekerde dient hierover duidelijk vooraf geïnformeerd te worden.

Bestelauto's

Ook bestelauto's tot 3.500 kg komen in aanmerking voor vervangend vervoer. Gratis vervangend vervoer met grijs kenteken met een minimaal laadvolume van 2,8 m³ en een laadvermogen van 500 kg dient te worden ingezet. Indien verzekerde hier geen behoefte aan heeft, kan een normale personenauto als vervangend vervoer worden ingezet.



Kosteloze haal- en brengservice

Onder de kosteloze haal- en brengservice verstaat SchadeGarant het ophalen van de nog rijdbare beschadigde auto op een door verzekerde aangegeven adres binnen een straal van ± 25 kilometer van uw vestigingsplaats en het afleveren van de herstelde auto op hetzelfde adres.

Oneveredig gebruik van het vervangend vervoer

Het herstelbedrijf dient verzekerde tijdig op de hoogte te stellen van het moment waarop het voertuig hersteld is en zal worden afgeleverd. Indien verzekerde het herstelde voertuig niet op het overeengekomen tijdstip afhaalt en gebruik blijft maken van het vervangend vervoer, kan de hersteller de hieraan verbonden kosten aan verzekerde in rekening brengen. Dit bedraagt maximaal € 15,- per dag, te vermeerderen met € 10,- administratiekosten per inzet (inclusief BTW). Het herstelbedrijf dient verzekerde hierover vooraf te informeren.

Sterk vervuild inleveren van vervangend vervoer.

Indien het voertuig zodanig vervuild wordt ingeleverd door verzekerde dat extra reinigings- en poetswerkzaamheden noodzakelijk zijn alvorens het voertuig opnieuw ingezet kan worden, dan kan het herstelbedrijf deze kosten bij verzekerde in rekening brengen. Het herstelbedrijf dient de verzekerde hierover vooraf te informeren.

Schade aan het vervangend vervoer.

Indien er, gedurende de periode dat verzekerde gebruik heeft gemaakt van het vervangend vervoer schade is ontstaan aan dit voertuig, dient er ten behoeve van de afwikkeling van deze schade altijd eerst bepaald te worden hoe het vervangende voertuig verzekerd is. Er zijn drie mogelijke situaties:

1. Volledig Casco (All-Risk)

In geval van een casco dekking is de schade altijd gedekt op de verzekering van de vervangende auto. Een eventueel eigen risico kan niet op de polis van verzekerde verhaald worden.

2. Beperkt Casco

In geval van beperkt casco dekking vallen bepaalde evenementen wel en bepaalde evenementen niet onder de dekking, dit hangt af van de polis. Wanneer de schade aan de vervangende auto niet onder de dekking valt, dan kan deze geclaimd worden op de polis van verzekerde. Hierbij dient in ogenschouw genomen te worden dat verzekerde ook een polis met beperkt casco dekking afgesloten kan hebben waardoor evenementen die niet onder de beperkt casco dekking vallen op geen enkele polis geclaimd kunnen worden.

3. WA

In geval van een WA dekking op een vervangende auto kan eventuele schade niet geclaimd worden op deze polis. De schade aan de vervangende auto kan in dat geval geclaimd worden op de polis van verzekerde. Ook hierbij dient in ogenschouw genomen te worden dat verzekerde een polis met een beperkt casco dekking afgesloten kan hebben waardoor evenementen die niet onder de beperkt casco dekking vallen op geen enkele polis geclaimd kunnen worden.

Eventuele schaden die ontstaan aan het vervangend vervoermiddel tijdens de SchadeGarant reparatie worden door de SchadeGarant verzekerders in behandeling genomen met inachtneming van de volgende uitgangspunten:

- Rechtstreekse afwikkeling met het auto(schadeherstel)bedrijf.
- Geen nieuwwaarde-, vaste afschrijving, 2/3- en/of daggeldregeling.
- Schadevaststelling op basis van:
 - reparatiekosten zonder winstmarge
 - inkooprijks onderdelen of inkooprijks voertuig bij totaal verlies.
- Schadebetaling exclusief BTW (i.v.m. rechtstreekse vordering)
- Geen vergoeding in verband met stilstand van dit voertuig.



4. Dekkingscontrole

Wanneer eXchange aangeeft dat er dekking is en verzekerde de reparatieopdracht ondertekend heeft, kan de hersteller beginnen met de herstelwerkzaamheden. Het kan zijn dat de combinatie polisnummer-kenteken-geselecteerde risicodragers onbekend is. Dit kan leiden tot een handmatige dekkingsaanvraag. Voordat de handmatige dekkingsaanvraag wordt ingediend, is het belangrijk te controleren of alle gegevens correct zijn ingevuld. Dit om vertragingen in het proces te voorkomen.

Wanneer het niet bekend is of er dekking is voor een evenement, mag er niet begonnen worden met herstel. Bij automatische dekkingsverificatie is contact opnemen met de verzekeraar of volmacht niet meer nodig en zelfs ongewenst. Het afgeven van dekking gebeurt altijd via eXchange.

Voor meer informatie over het aanmaken van een schademelding, zie handleiding eXchange op www.exchange.nl.

5. Termijn afhandeling handmatige dekkingsaanvraag

Wanneer bij het aanmaken van het dossier blijkt dat er geen automatische dekkingsverificatie mogelijk is, zal eXchange de mogelijkheid bieden om een handmatige dekkingsaanvraag in te dienen. Deze handmatige dekkingsaanvraag dient door de volmacht of verzekeraar binnen 24 uur (op werkdagen) afgehandeld te worden.

6. Voorexpertise

In een aantal gevallen dient door het autoschadeherstelbedrijf voorexpertise aangevraagd te worden voordat met het herstel mag worden begonnen. Dit geldt voor de volgende situaties:

Mogelijk totaal verlies

Er is sprake van mogelijk totaal verlies wanneer de reële begrote reparatiekosten meer dan 50% van de dagwaarde, volgens de ANWB-koerslijst, van het voertuig bedragen. Bij totaal verlies komt het voertuig niet in aanmerking voor een afhandeling via de SchadeGarantprocedure. Omdat het dossier niet via SchadeGarant afgehandeld kan worden, gelden de voordelen van het afhandelen via SchadeGarant ook niet voor verzekerde. Vanaf 2011 is er sprake van een vergoeding voor de afwikkeling van totaal verlies dossiers.

Onlogisch schadebeeld

In het geval van een onlogisch schadebeeld dient altijd vooraf expertise aangevraagd te worden.

Waarborgfonds

Een schade komt alleen in aanmerking om afgehandeld te worden via het waarborgfonds wanneer de schade is veroorzaakt door een ander, onbekend motorvoertuig. Voor meer informatie, zie www.wbf.nl. Wordt er geen voorexpertise aangevraagd in deze gevallen, dan zal de verzekeringsmaatschappij niet uitkeren en kunnen de reparatiekosten met aftrek van het eigen risico wbf op de hersteller worden verhaald.

Navigatiesystemen en audioapparatuur

In verband met de afschrijving van deze apparatuur. Dit kan worden aangevraagd via de mogelijkheid "overige".



7. Foto's

Foto's zijn een belangrijk deel van het schadedossier. Het herstelproces mag immers direct na ontvangst van het voertuig aanvangen (indien er dekking is). Door het op de juiste wijze vastleggen van de schade aan het voertuig is in het vervolg van het afwikkelingstraject een goede beoordeling en controle mogelijk. De foto's zijn met name bepalend voor de effectiviteit en verwerkingssnelheid bij (tele-) expertise of verhaal op de tegenpartij.

Aantal foto's

In eXchange is de mogelijkheid aanwezig maximaal tien (10) foto's aan de schadecalculatie te koppelen. Deze mogelijkheid dient zo goed mogelijk benut te worden. Indien noodzakelijk wordt geadviseerd tijdens het herstelproces aanvullende foto's te maken. Op deze wijze kan de precieze omvang van de schade worden aangetoond en helpt dit bij een eventuele expertise.

Kwaliteit van de foto's

De foto's hebben een directe relatie met de schadecalculatie. De hersteller is verantwoordelijk voor de correcte foto's. Schadebeeld, voorbewerking en schadecalculatie dienen met elkaar in overeenstemming te zijn. Foto's dienen vóór, en indien nodig tijdens, het reparatieproces te worden genomen.

Algemene eisen

Maak een foto van de voorzijde van het voertuig, schuin genomen, zodanig dat het gehele voertuig zichtbaar is. Maak een foto van de achterzijde van het voertuig, schuin genomen, zodanig dat het gehele voertuig zichtbaar is. Maak een foto van de zichtbare schade, zonder demontage, gezien vanuit het aangrijppunt.

Specifieke eisen

Na demontage kan blijken dat 'vitale' (constructie) delen zichtbaar beschadigd zijn. Deze delen dienen, eventueel met behulp van markeermiddelen, te worden gefotografeerd. Indien tijdens de voorbewerking blijkt dat er dient te worden uitgespoten op een aangrenzend deel, dient dit duidelijk te worden vastgelegd. Indien code Y7 wordt gebruikt dient dit duidelijk te zijn vastgelegd in de fotoset. In beide gevallen heeft de toegepaste en/of vereiste reparatiemethodiek een aanzienlijke invloed op de totale schadecalculatie. Deze dient om die reden dan ook met een foto te worden beargumenteerd.

Omgevingslicht

Pas, indien mogelijk, de achtergrond aan, aan de kleur van het voertuig. Kies bij een donkere kleur voertuig voor een donkere achtergrond, kies voor een lichte kleur voertuig voor een lichte achtergrond. Bij te veel omgevingslicht, zoals zon en/of andere spiegelingen, dient het object in de schaduw geplaatst te worden of een invalshoek gekozen te worden waardoor er minimale invloed is. Bij te weinig omgevingslicht dient gebruik gemaakt te worden van flitslicht. De foto's dienen in deze situatie onder een hoek genomen te worden in verband met de reflectie van het flitslicht. Alle foto's dienen in de zogenaamde 'landscape' positie gemaakt te worden.

Markeermiddelen

Oppervlaktebeschadigingen zijn vaak moeilijk herkenbaar zonder referentiepunt. Hulpmiddelen of markeermiddelen, zoals zelfklevende pijlen en linalen, dienen beschikbaar te zijn. Zorg er te allen tijden voor dat er een referentiepunt op de foto staat. Denk hierbij aan een sierlijst, handgreep, richtingaanwijzer, antenne, spiegel, hoek van het (aangrenzende) deel.



Opnamedatum

De opnamedatum dient bij voorkeur te worden weergegeven op de foto. Alle moderne digitale camera's beschikken over een functie om dit automatisch te laten doen.

8. Aanvang herstel en maken calculatie

Het volledige dossier dient voor 16:00 uur aangeboden te worden aan eXchange, uiterlijk op de (werk)dag nadat begonnen is met het herstel. Het is wel raadzaam om de polisdekkingsverificatie (zie processtap 4 en 5) in eXchange in een zo vroeg mogelijk stadium uit te blijven voeren.

9. Dossieropbouw

Een schadedossier bestaat uit de volgende zaken (bij voorkeur digitaal):

- Kopie kentekenbewijs deel 1A en 1B
- Kopie groene kaart
- Reparatieopdracht
- Akte van cessie
- Datum inname en aflevering (werkorder)
- Schadecalculatie
- (Kopie) onderdelenfactuur
- Uitlijnrapport (indien van toepassing)
- Facturen werk derden (indien van toepassing)
- Foto's
- Gegevens vervangend vervoer
- Bewijs van afgegeven (digitaal) garantiebewijs
- (Kopie) factuur voor verzekerde

Indien deze zaken elektronisch voorhanden zijn is het niet noodzakelijk om deze op papier te bewaren

10. Meerdere schaden op één voertuig

Als er meerdere schaden op één voertuig aanwezig zijn kunt u als volgt de calculatie aan eXchange aanbieden.

Eén evenement

Indien er sprake is van één evenement (1 schademelding), maakt u eerst de schadecalculatie van de schade die als eerste aan het beschadigde voertuig is ontstaan. Laat deze schadecalculatie vervolgens berekenen en noteer het schadebedrag, exclusief de BTW.

Maak vervolgens een kopie van deze eerste schadecalculatie. Vul deze kopie aan met de gegevens van de tweede schade. Voer in dit rapport tevens met tekstzonecode 95 het schadebedrag, exclusief de BTW, in van de eerste schade. Laat deze schadecalculatie berekenen en stuur deze vervolgens als schadecalculatie naar eXchange.

Twee (of meer) evenementen

Ga bij twee evenementen (2 schademeldingen) als volgt te werk. Maak de schadecalculatie van de eerste schade. Kopieer vervolgens dit rapport en breid het uit met de gegevens van de tweede schade. Neem in dit rapport vervolgens met tekstzonecode 95 het schadebedrag uit de eerste calculatie over. Koppel de schadecalculatie van de eerste schade aan de bijbehorende



schademelding. Koppel het rapport waarin ook de gegevens van de tweede schade zijn opgenomen aan de schademelding van de tweede schade.

11. Afwikkeling totaal verlies

Indien er sprake is van totaal verlies dient verzekerde maximaal vijf (5) dagen gratis gebruik te kunnen maken van vervangend vervoer. Verzekerde heeft alléén recht op gratis vervangend vervoer als door de expert bepaald is dat de schade volgens de totaal verlies regeling afgewikkeld wordt en het voertuig niet meer rijdbaar is.

Verzekerde kan vijf (5) dagen gratis gebruik maken van vervangend vervoer in de periode vanaf de schadedatum totdat dat de expert bepaalt of er sprake is van totaal verlies en de eventuele biedingen die daarop kunnen volgen. Indien verzekerde langer dan vijf (5) dagen gebruik wenst te maken van het vervangend vervoer dan zijn de kosten hiervan voor eigen rekening van verzekerde. Dit dient duidelijk met verzekerde gecommuniceerd te worden.

Naast deze voorwaarden dient er tevens duidelijk aan verzekerde uitgelegd te worden dat, wanneer er geen dekking voor de schade aan het voertuig blijkt te zijn, de kosten van het vervangend vervoer te allen tijde voor eigen rekening zijn. Door een dossier in eXchange aan te maken wordt duidelijk of de schade aan het voertuig gedekt is. Bij een gedekte schade dient voorexpertise aangevraagd worden waarbij de redenen 'Mogelijk totaal verlies' of 'Totaal verlies' geselecteerd dient te worden. Een expert zal vervolgens bepalen of er daadwerkelijk sprake is van totaal verlies.

In de offerteprocedure vroegen wij u offerte uit te brengen voor een vast bedrag voor de afwikkeling van een totaal verlies auto, inclusief de inzet van een vervangende auto (maximaal B-segment) voor maximaal 5 dagen. Wil verzekerde langer dan 5 dagen gebruik maken van het vervangend vervoer, dan kan dit tegen vooraf met verzekerde overeengekomen meerkosten worden ingevuld.

Momenteel is het niet mogelijk om de declaratie via eXchange af te handelen. Totdat deze mogelijkheid is toegevoegd aan eXchange, kunt u uw declaratie rechtstreeks naar de verzekeraar of gevolmachtigd agent sturen.

12. Hagel en UZS

Bij een hagelschade mag u calculeren met een afwijkend uurtarief waarbij de hagelschade door UZS methodiek wordt hersteld, dit tarief is afgestemd tijdens de tarievenronde. U kunt uiteraard altijd met een lager uurtarief werken, dit is gunstiger voor uw eXperate score. De hagelschaden worden namelijk wel meegenomen in uw eXperate berekening.

Hagelschade calculeren

Een hagelschade moet uiteraard in eXchange met schadeoorzaak Hagel worden afgewikkeld. Verder wikkelt u de hagelschaden op onderstaande manier af in uw calculatie:

1. U maakt gebruik van de hagelmodule.
2. U kiest voor de mogelijkheid waarbij u het aantal deuken, de diameter en de plaats van de beschadiging aangeeft.
3. De hagelmodule berekent voor u de vergoeding.

De hagelmodule kent meerdere manieren van verwerken. Indien u een andere optie selecteert zal de beoordeling van de calculatie in alle gevallen minder gunstig zijn voor uw eXperate.



13. Behandeladviezen

De filters eXpect en eXpectech zullen alle in eXchange ingediende dossiers beoordelen. Deze filters zullen vervolgens met een behandeladvies komen. De behandeladviezen zijn onderdeel van de eXperate score. Er zijn drie behandeladviezen mogelijk:

- a. Administratief
- b. Tele-expertise
- c. Fysieke expertise

14. Suppletie

Indien een dossier nog niet de status “Gesloten” heeft, kan de hersteller in eXchange het dossier aanpassen. Dan krijgt het dossier de status Open en kan de hersteller zijn gewijzigde calculatie aanbieden.

Indien een dossier reeds de status “Gesloten” heeft en er blijkt toch nog een wijziging in de calculatie/dossier te moeten plaatsvinden, dan dient er een nieuwe schademelding gemaakt worden. Belangrijk is om hiervoor contact op te nemen met de desbetreffende verzekeraar of volmacht.

Het beste is om dit dossier aan te laten maken door de assurantieadviseur of gevolmachtigd agent/verzekeraar. Het ER bedrag dient namelijk op € 0,- gezet te worden, anders zou verzekerde nogmaals ER moeten betalen terwijl het om 1 schade eventueel gaat. Bijkomend voordeel is dat de partijen weten wat er speelt. De hersteller maakt vervolgens een calculatie en zet daar alleen de zaken op die gewijzigd zijn t.o.v. het eerste (reeds afgeronde) dossier. Stel er moet uitgelijnd worden, dan wordt alleen de kosten voor uitlijnen toegevoegd.

Het dossier wordt vervolgens aangeboden en doorloopt de filters. Indien het originele dossier op expertise is gezet zal ook dit dossier worden gerouteerd naar dezelfde expert. Vervolgens keurt de expert het dossier en kan de hersteller afronden.

15. Betalingstermijn

Dossiers dienen binnen 14 dagen na sluiting van het dossier (status ‘Gesloten’) door het autoschadeherstelbedrijf van het dossier in eXchange betaald te worden door de risicodragers.

16. Aflevering hersteld voertuig

Het herstelde voertuig wordt aan de cliënt afgeleverd, waarbij het (merk)garantiebewijs wordt afgegeven en u een korte toelichting op de uitgevoerde werkzaamheden geeft. Tevens wordt aan de cliënt een gespecificeerde reparatienota verstrekt, waaruit blijkt welke werkzaamheden aan het voertuig zijn uitgevoerd en welke kosten hiermee gemoeid zijn.

Bij aflevering dient geen contante betaling van de schadekosten te worden verlangd. Wel dient een eventueel eigen risico, en indien van toepassing de BTW, door de cliënt te worden voldaan. Informatie hierover is terug te vinden in de polis informatie in eXchange. Voor de betaling die de klant zelf verricht, dient een betalingsbewijs te worden afgegeven.



eXperate en Sturing

Een dossier dat wordt aangeboden aan eXchange wordt op een aantal punten beoordeeld. Iedere schadecalculatie wordt hiertoe door een statistisch en een technisch expertisefilter bekeken.

In eXpect, het statistisch filter, worden de uitkomsten van de ontvangen schadecalculatie (opgegeven kosten) vergeleken met gegevens van alle vergelijkbare schadecalculaties welke in de Schadegarant-database aanwezig zijn (verwachte kosten). Deze database is gevuld met de gegevens van alle Schadegarant-calculaties van de afgelopen perioden.

In eXpectech, het technisch filter, worden de door het autoschadeherstelbedrijf in de schadecalculatie ingevoerde kostenposten en bewerkingen getoetst aan de uitgangspunten van het calculatiesysteem en aan de overeengekomen werkwijze. De grenswaarden in eXpect zijn per verzekeraar individueel instelbaar.

Aan de hand van de uitkomsten van eXpect en eXpectech wordt de schadecalculatie door eXchange voorzien van een behandeladvies. De verschillende behandeladviezen zijn: administratieve afwikkeling, tele-expertise en fysieke expertise. Verder zal een percentage van de dossiers via een steekproef gecontroleerd worden. In hoeverre deze adviezen worden opgevolgd is de keuze van de behandelaar en/of verzekeraar van het dossier.

Voor alle betrokken partijen van het dossier is het volledige filteradvies terug te vinden in het dossier in eXchange onder het kopje "Resultaat SEF".

De filters binnen eXchange leveren tevens informatie welke gebruikt wordt voor de bepaling van de eXperate-kwalificatie van het auto(schadeherstel)bedrijf. Overigens is het zo dat de individuele instellingen per verzekeraar niet van invloed zijn op de eXperate-kwalificatie.

eXperate is een geautomatiseerd systeem dat Schadegarant ondersteunt in de kwalificatie van auto(schadeherstel)bedrijven. eXperate maakt zichtbaar welke bedrijven een optimale bijdrage aan de Schadegarantdoelstellingen leveren en welke bedrijven zich op punten eventueel moeten verbeteren.

eXperate maakt zichtbaar in welke mate autoschadeherstelbedrijven een bijdrage leveren aan de doelstellingen van Schadegarant:

- Verlaging van de schadelast
- Procesefficiency
- Optimalisering van de klanttevredenheid

In eXperate wordt de categorisering A tot en met E gebruikt. Hierin staat A voor de best presterende bedrijven, vervolgens B, C, D en E naarmate de bijdrage aan de doelstellingen afneemt. De eXperate rating is een relatieve rating. Dat wil zeggen dat de Schadegarant schades van een autoschadeherstelbedrijf altijd wordt vergeleken met de Schadegarant schades bij andere bij Schadegarant aangesloten bedrijven. De eXperate rating wordt aan het begin van elk kwartaal opnieuw vastgesteld o.b.v. van de dossiers in de afgelopen 12 maanden en is door schadeherstelbedrijven te raadplegen op de website van Schadegarant.

eXperate A en B

A- en B-bedrijven presteren bovengemiddeld en zijn de primaire aanspreekpunten voor verzekerden van de Schadegarant verzekeraars. Verzekeraars zullen er voor ijveren om een zo groot mogelijk deel van hun schaden bij deze bedrijven te laten herstellen en op termijn er mogelijk voor kiezen om exclusief te sturen naar A- en B-bedrijven.



eXperate C

C-bedrijven presteren gemiddeld en zijn bedrijven die potentieel kandidaat zijn om in de groep B of A terecht te komen, maar zullen hiervoor een grondige analyse van de werkwijze moeten uitvoeren, hun onderdeleninkoop moeten herbezielen of anderszins maatregelen moeten nemen om meer schade gestuurd te krijgen.

eXperate D

D-bedrijven zijn bedrijven die in de gevarezone zitten en aanpassingen in hun bedrijfsvoering moeten doorvoeren om niet in E te geraken of de samenwerking met SchadeGarant te verliezen. SchadeGarant ziet deze bedrijven niet als partners voor de langere termijn en adviseert hen dan ook om op korte termijn de bedrijfsvoering te spiegelen met de SchadeGarant werkwijze en een beslissing te nemen of continuering van de samenwerking met SchadeGarant wel een reële/wenselijke optie is. SchadeGarant zal deze overweging zeker maken.

eXperate E

E-bedrijven scoren het laagst binnen eXperate. SchadeGarant ziet deze bedrijven niet als partners voor de langere termijn en adviseert hen dan ook om op korte termijn de bedrijfsvoering te spiegelen met de SchadeGarant werkwijze en een beslissing te nemen of continuering van de samenwerking met SchadeGarant wel een reële/wenselijke optie is. SchadeGarant zal deze overweging zeker maken.

Dealers en merkerkend reparateurs krijgen automatisch de eXperate rating van het autoschadeherstelbedrijf waaraan zijn hun SchadeGarantschaden uitbesteden.

Werking eXperate

eXperate is gebaseerd op een aantal meetpunten die hierna kort worden opgesomd. In hoofdlijnen is er een verdeling tussen statistische meetpunten en overige meetpunten.

Statistische meetpunten

Binnen de statistische meetpunten wordt het autoschadeherstelbedrijf beoordeeld op verschillende statistische punten. Dit kunnen bijvoorbeeld zijn:

- Reparatieduur
- Heropengedrag
- Structureel verhogen/verlagen na heropenen
- Afwijking van het verwachte schadebedrag (eXpect)
- Behandeladvies

Op deze statistische meetpunten is een maximaal aantal punten te verdienen die met een factor in de uiteindelijke eXperate rating van het autoschadeherstelbedrijf worden verwerkt.

Overige meetpunten

Binnen de overige meetpunten wordt het autoschadeherstelbedrijf bijvoorbeeld beoordeeld op:

- Locatie en uitstraling
- Attitude onderneming
- Certificering
- Onderdelenkorting

Op deze overige meetpunten is een maximaal aantal punten te verdienen die met een factor in de uiteindelijke eXperate rating van het autoschadeherstelbedrijf worden verwerkt.



Signalen

Naast de hiervoor genoemde meetpunten worden signalen die Schadegarant bereiken via cliënten, experts, assurantieadviseurs en verzekeraars meegewogen in eXperate. Vanzelfsprekend betreft dit alleen die signalen die na onderzoek van de relatiemanager terecht blijken te zijn. Een signaal kan positief of negatief zijn. Positieve signalen kunt u ontvangen als er mogelijk fraude is voorkomen omdat u een voorexpertise aanvraag (reden onlogisch schadebeeld) heeft gedaan via eXchange. De expert kan dit melden aan Schadegarant en de signaalpunten kunnen worden opgenomen in eXperate. Negatieve signalen kennen een gradatie van een administratief signaal, regulier signaal en een ernstig signaal die qua weging en invloedsduur van elkaar verschillen en een impact op eXperate kunnen hebben.

Voor een meer gedetailleerde toelichting van eXperate kunnen tevens de verschillende uitgaven van Schadegarant eXplain worden geraadpleegd op www.exchange.nl.

Indien een auto(schadeherstel)bedrijf vragen heeft met betrekking tot de eXperate rating, of de werking van eXperate, dan kan hierover contact worden opgenomen met de relatiemanager. Om eXperate goed te doorgronden is het raadzaam dat de hersteller de periodiek georganiseerde eXperate groepsessies bezoekt.



Standaard vergoedingen

Vergoeding voor het maken van een calculatie en inzet vervangend vervoer bij (mogelijk) totaal verlies. Ondanks dat deze gevallen niet onder de SchadeGarant regeling vallen, hebben verzekeraars wel besloten een standaard vergoeding aan herstellende te geven. Dit geldt alleen voor SchadeGarant.

Producten	Maximale adviesprijs
Calculatie maken, inclusief vervangend vervoer	Offerte (bij totaal verlies)
Kleinmateriaal (zoals bouten, moeren en katten)	€ 45,00 ⁽¹⁾
Gloeilamp H1/H3 standaard	€ 5,00
Gloeilamp H1 plus	€ 9,00
Gloeilamp H4 duplo	€ 5,00
Gloeilamp H7	€ 12,50
Gloeilamp Duplo Gold	€ 15,00
Gloeilamp HB3/HB4	€ 12,00
Koelvloeistof per liter	€ 3,00
Plastic folie binnen bekleding portieren (incl. arbeid)	€ 12,50
Anti dreunplaat per carrosseriedeel (incl. arbeid)	€ 7,00
Uitlijnen controle met meetrapport maximaal	€ 45,00 ⁽²⁾
Uitlijnen vierkant met meetrapport maximaal	€ 65,00 ⁽²⁾
Wax tectyl maximaal	€ 11,50 ⁽³⁾
Airco vullen, leeg maken en vacumeren	€ 135,00 ⁽⁴⁾
Kentekenplaat (GAIK)	€ 11,50
Kentekenplaat (GAIK) "luxe"	€ 18,00
Kentekenplaathouder	€ 2,50
Aantoonbaar gebruik meetsysteem mechanisch & elektronisch	€ 130,00
Aantoonbaar gebruik eigen mallen	€ 175,00
Aantoonbaar gebruik huurmallen incl. transport	Bedrag conform factuur (Hamer) + 6AE handling
Resetten, uitlezen en programmeren van ECU's	€ 26,00 ⁽⁵⁾



Toelichting maximale adviesprijs

1. Neem het geadviseerde maximum bedrag in de Audatex-calculatie op met tekstzonecode (TZC) 93. Hierbij dient de standaard binnen de Audatex-calculatie aangestuurde 2% kleinmateriaal (TZC 28) niet te worden aangepast.
2. Neem dit in de Audatex-calculatie op met tekstzonecode 74.
3. Neem dit in de Audatex-calculatie op met tekstzonecode 70.
4. Airco vullen, leegmaken en vacumeren; Neem dit in de calculatie op met B 4475, waarbij met mutatiecode HM de kosten worden ingevoerd.
5. Indien in het AEM een onderdeelcodenummer aanwezig is voor het uitvoeren van resetten, uitlezen of programmeren ECU dient u deze te gebruiken en is deze leidend. In alle andere gevallen houdt u de prijs aan genoemd in bovenstaande lijst.



Rollen binnen eXchange

Distributiefunctie (alleen van toepassing binnen SchadeGarant)

Dealerbedrijven en erkend reparateurs die het schadeherstelwerk in zijn geheel uitbesteden komen in aanmerking voor een samenwerkingsovereenkomst ter vervulling van de distributiefunctie. De dealer/erkend reparateur dient voor de schadeherstelwerkzaamheden een schriftelijke overeenkomst te sluiten met één bij SchadeGarant aangesloten autoschadeherstelbedrijf dat de herstelfunctie vervult.

In deze overeenkomst dient, binnen de beschreven procedures, de onderlinge verhouding betreffende de afwikkeling van SchadeGarant-schaden te worden geregeld. Voorts dient de dealer een overeenkomst te sluiten met zijn importeur ter verstrekking van merkgarantie op het schadeherstelwerk. Voor bedrijven in de distributiefunctie geldt geen minimaal aantal van 60 doorgangen per 12 maanden.

Het bedrijf in de distributiefunctie zorgt voor:

- Ontvangst van de klant
- Aanmaken schademelding
- Verkrijgen van de ondertekende reparatieopdracht en doorgeven aan de schadehersteller
- Planning van het herstel
- Eventueel uitvoeren van specialistisch technisch, merkspecifiek herstel onder regie van het autoschadeherstelbedrijf
- Inzet van vervangend vervoer
- Tijdige aanlevering van onderdelen, onderdeelnummers en -prijzen aan het autoschadeherstelbedrijf
- aflevering na herstel en verstrekking merkgarantiebewijs

Herstelfunctie

Het schadeherstel vindt plaats in auto(schadeherstel)bedrijven die kunnen voldoen aan de eisen die de FOCWA stelt voor toetreding tot Eurogarant, integraal schadeherstel uitvoeren en door SchadeGarant hiertoe zijn geselecteerd.

Het autoschadeherstelbedrijf kan schriftelijke overeenkomsten aangaan met dealerbedrijven omtrent het herstel van schaden met merkgarantie om te komen tot minimaal 60 SchadeGarant-schaden te herstellen in een periode van 12 maanden, waarbij de meting verricht wordt over de periode van 1 juli tot en met 30 juni van het daaropvolgende jaar. De te hanteren tarieven mogen de netto tarieven die andere marktpartijen in rekening gebracht worden niet overtreffen.

Het bedrijf in de herstelfunctie zorgt voor:

- Het volledige dossier inclusief calculatie
- De- en montage
- Plaat en richtwerk
- S spuitwerkzaamheden

De bedrijven in de herstelfunctie kunnen eventueel bepaalde specialistische werkzaamheden uitbesteden aan de dealer, zoals herstelwerkzaamheden aan: motor, aandrijving, wielophanging, elektronische componenten en interieur. Hierbij zijn de SchadeGarantvoorwaarden van toepassing.

Overige werkzaamheden die door bedrijven in de herstelfunctie mogen worden uitbesteed aan daarin gespecialiseerde bedrijven betreffen:

- Kostenbesparende reparatietechnieken welke men zelf niet beheerst.
- Sticker- en beletteringswerkzaamheden.



Onderlinge samenwerkingsovereenkomst schadehersteller en dealerbedrijf

De onderlinge financiële relatie tussen het feitelijk autoschadeherstelbedrijf dat de schadepenningen ontvangt en het dealerbedrijf via wie de schade is aangeboden, dient op basis van de onderlinge samenwerkingsovereenkomst te worden geregeld. Vanzelfsprekend spelen hierbij de verrekening van de onderlinge leveranties een rol.

Met betrekking tot de werkafspraken tussen dealer- en autoschadeherstelbedrijf stelt Schadegarant als voorwaarde dat deze met betrekking tot Schadegarant-schaden aansluiten op de Schadegarantwerkwijze. Deze werkwijze is gericht op een efficiënt werkproces en een duurzame, wederzijds profijtelijke relatie zonder prijsopdrijvend effect ten aanzien van de schadelast.

De wijze waarop de wederzijds profijtelijke relatie tussen dealer- en autoschadeherstelbedrijf wordt ingevuld is een zaak van beide commerciële partners.

Gebruik Schadegarant -woord/-beeldmerk

Het merk 'Schadegarant' is als woord-/beeldmerk wettig gedeponereerd bij het Benelux Merkenbureau onder de nummers 0685696 (zwart/wit) en 0689923 (kleur).

Dit betekent dat het woord-/beeldmerk 'Schadegarant' alleen gebruikt mag worden door bedrijven die een samenwerkingsovereenkomst hebben met Stichting Schadegarant. In deze samenwerkingsovereenkomst kan Schadegarant het gebruik van het woord/beeldmerk toestaan.

Aangezien het om een gedeponereerd merk gaat, dienen bij het gebruik ervan de volgende punten in acht genomen te worden:

- De vorm van het beeldmerk mag niet gewijzigd worden.
- Het beeldmerk mag alleen als geheel gebruikt worden.
- Kleur donkerblauw PMS 281, Kleur lichtblauw PMS 285

Eventueel mag het beeldmerk in zwart/wit verdeling gebruikt worden. Voor specificaties kunt u contact opnemen met Stichting Schadegarant.

Indien u het beeldmerk op uw uitingen wilt toepassen, dan kan op verzoek een EPS-bestand met bovenstaande gegevens worden toegezonden. Hieraan zijn wel kosten verbonden. U kunt het logo bestellen door een bestelformulier te downloaden op www.exchange.nl en ingevuld te faxen naar Schadegarant. Tegen personen en/of bedrijven die het woord-/beeldmerk op oneigenlijke wijze gebruiken zullen juridische stappen worden ondernomen.