



HANDLEIDING VOOR DE PROCEDURES VAN RAMING,  
HERSTELLING EN  
VERGOEDING VAN DE MATERIEELE VOERTUIGSCHADE  
TER ATTENTIE VAN DE HERSTELLERS, DE EXPERTEN EN  
DE SCHADEBEHEERDERS

**ONDERZOEK EN ONTWIKKELING AUTO**  
**Avenue de l'Expansion 12 – 4432 ALLEUR**

H. Lacasse - 04/247.66.50 - P. Vilain - 04/247.66.53 - F. Timmermans - 04/247.66.54 - J. Van Horenbeke - 04/247.66.52  
K. Lambregs - 04/247.66.51 - E. Havelange 04/247.66.57

# INHOUDSTAFEL

INHOUDSTAFEL .....	1
CONTACTCENTER SCHADE .....	3
HERSTELLING.....	4
BTW-FORMULIER .....	5
BTW-FORMULIER .....	6
VIN : CHASSISNUMMER.....	7
HERSTELLINGSBESTEK .....	8
CODERINGSDOCUMENT .....	9
TECHNISCHE CONTROLE .....	11
VERVANGING EN HERSTELLING VOORRUIT .....	12
NIEUWE EXPERTISE-PROCEDURE.....	13
EXPERTISE OP AFSTAND .....	21
WERKFICHE VAN DE HERSTELLER.....	22
CONTROLE-OPDRACHT .....	25
RECHTSTREEKSE BETALING .....	26
VERVANGWAGEN.....	27
PROCEDURE WANNEER VERZEKERDE NIET TEVREDEN IS OMTREND DE HERSTELLING.....	28
HERSTELLINGSFORFAIT – ABSOLUUT FORFAIT.....	29
TOTAAL VERLIES.....	30

PROCEDURE OM VOERTUIGEN TE ONDERWERPEN AAN AANVRAAG OFFERTES .....	32
WRAK VOOR BIEDINGEN : INFORMEX NUMMER .....	34
AFSLUITING VAN EEN INFORMEX - OPDRACHT .....	35
EXPERTISEOVEREENKOMST OVERSCHRIJDING VAN HET PLAFOND.....	36
EXPERTISE VOOR DEKKING.....	37
WAARBORG DIEFSTAL .....	38
ARBITRAGE – GERECHTELIJKE EXPERTISE.....	39
ELECTRONISCHE BRIEVENBUS.....	40
NUTTIGE BOODSCHAPPEN .....	41
VERKOOPAKTE.....	43
OPKOPERS MET PROBLEMEN .....	44
INFORMEX-DOCUMENT DAT AAN IEDERE NIEUWE ABONNEE VAN DE WRAKKENKRANT WORDT GEZONDEN .....	45
OPSPORING VAN FRAUDE.....	49
DEPANNAGE - BIJSTAND .....	51
STAANGELD.....	52
FOTO'S.....	53
A.M.E. Lux NV .....	54
LEGIBEL.....	55

## CONTACTCENTER SCHADE

### CONTACTCENTER SCHADE BESTEMD VOOR HET NEDERLANDSTALIG CLIENTEEL

Adres : Prins Bisschopssingel 73 – 3500 HASSELT

Tel. : 011/28.24.00 - Fax : 011/85 65 65 - Mail : autoschade@ethias.be

Openingsuren :

Alle dagen open van 8 uur tot 20 uur en zaterdagmorgen van 8u30' tot 12u30'

Verantwoordelijke : De Heer Bert KERFS

Aantal personen : 15

Een aantal beheerders kunnen cliënten bijstaan in engelse taal.

### CONTACTCENTER SCHADE BESTEMD VOOR HET FRANSTALIG CLIENTEEL

Adres : rue des Croisiers 24 – 4000 LUIK

Tel. : 04/220.34.00 - Fax : 04/249.66.10 - Mail : sinistresauto@ethias.be

Openingsuren :

Alle dagen open van 8 uur tot 20 uur en zaterdagmorgen van 8u30' tot 12u30'

Verantwoordelijke : De Heer JL VINANDRE

Aantal personen : 17

Een aantal beheerders kunnen cliënten bijstaan in engelse taal.

Het doel van deze twee Contactcenters schade is om het dossierbeheer uit te voeren zonder papier en dit in de mate van het mogelijke.

Het is mogelijk om een aangifte in te brengen, een dossiernummer toe te kennen, een dossier te openen, een expert aan te stellen en alle informatie en noodzakelijke uitleg aan de klanten bij te brengen.

De Contactcenters schade staan ook ter beschikking voor de experten en de herstellere.

## HERSTELLING

De herstelling moet worden uitgevoerd volgens de regels van de kunst, in overeenstemming met het expertiseverslag, met naleving van de normen van de constructeur en de voertuigeninspectie.

De hersteller waakt erover dat de herstelling van het voertuig binnen de kortst mogelijke termijn gebeurt.

De hersteller en/of de expert zullen een akkoord bereiken met de benadeelde over het herstellingsbestek, vòòr het begin van de herstelling (Methode van herstelling, afschrijving, enz.).

# BTW-FORMULIER

De hersteller zorgt ervoor dat verzekerde een BTW-formulier invult, zie model in bijlage, en maakt dit document over aan de expert.

De BTW-zones van de informex-opdracht worden ingevuld volgens de inlichtingen vermeld op het BTW-formulier.

De expert sluit zijn informex-opdracht **nooit** af zonder het BTW-stelsel van verzekerde te kennen.

**Alle problemen wat betreft een verkeerdelijke toepassing van het BTW-tarief bij het afsluiten van een dossier bewerkstelligt een terugvordering van de onnodig betaalde BTW bij een herstelling door de erkend hersteller en door de expert in al de andere gevallen.**

**Bijzonderheden :**

## **Clausule 557**

In geval van schade bij verzekering tegen diefstal, brand, glasbraak en materiële schade : terugbetaling van de BTW

ETHIAS betaalt de BTW terug, waar de BTW niet wettelijk recupereerbaar is.

a) In geval van herstelling, op de herstellingskosten mits voorlegging van de factuur.

b) In geval van totaal verlies, op het vaste schadevergoedingsbedrag conform met de algemene, speciale en bijzondere voorwaarden, voor zover verzekerde deze effectief heeft gedragen bij aankoop van het vermelde voertuig.

## **Herstelling van een vervangingsvoertuig toebehorend aan de garage**

Indien een vervangingsvoertuig (toebehorend aan de garage) beschadigd is, moet de hersteller verplicht een herstellingsfactuur opstellen op naam van de garage.

De BTW zal terugbetaald worden tot een bedrag van **50 % enkel op de stukken.**

# BTW-FORMULIER

Ondergetekende .....

Straat .....

Postcode .....Woonplaats .....

handelend in hoedanigheid van eigenaar van het voertuig of diens gevolmachtigde

van het merk .....

nummerplaat .....

verklaart op erewoord dat de volgende inlichtingen correct zijn.

(Vul de vermeldingen aan die op U betrekking hebben en/of schrap wat niet past)

Beroep : a) .....

b) .....

c) .....

**(i.g.v. meerdere beroepsbezigheden, gelieve van elk de aard te vermelden)**

BTW-stelsel : - niet onderworpen  
- gedeeltelijk onderworpen : BTW-nr. : .....  
Percentage onderworpenheid:.....%  
- volledig onderworpen : BTW-nr. ....  
- gehandicapt, onderworpen aan de BTW van 6 %  
(recuperatie van de BTW van 6 % : ja / neen)

Recht op aftrek : - ja  
- neen  
- gedeeltelijk : .....%

Gebruik van het voertuig : - privé  
- gemengd aan.....%  
- uitsluitend beroepsgebruik

Rekeningnummer : ...../...../.....

Gedaan te ....., op .....

Handtekening,

## VIN : CHASSISNUMMER

De juiste identificatie van het voertuig is absoluut noodzakelijk voor een juiste raming.

Het invullen van het volledige chassisnummer (17 of 17 + 3 karakters) is verplicht in alle gevallen.

Het is tegenwoordig mogelijk om het overgrote deel van de voertuigen Volkswagen, Audi, Skoda, Smart, Mini, Porsche en MAN te identificeren op basis van het chassisnummer.

De kostprijs van die dienst wordt door onze maatschappij ten laste genomen.

**INSCHRIJVINGSBEWIJS** D.I.V.

**ORIGINEEL VAN**

Merk – type:

Cilinderinhoud:

Chassisnr:

17

Code :

3

Ontvangstnr. – type:

Brandstof:

1<sup>ste</sup> ingebruikname

Plaatnummer

Datum:

Adreswijziging

Datum:

## HERSTELLINGSBESTEK

Het herstellingsbedrag wordt begroot op basis van de gegevens van constructeur en invoerder voor het betreffende merk, opgenomen in het Audatex-systeem :

- De prijs van de onderdelen wordt bepaald door de invoerder.
- De duur van vervanging, van (de)montage, van spuiten, van controle, van metingen, van antiroestbehandeling en bescherming holle ruimten, worden bepaald door de constructeur.

De juiste code van spuiten moet worden gekozen : L, LE, LI, LI1

De herstellingsduren (I) worden billijk begroot.

De werkverrichtingen voor de (de-)montage, noodzakelijk voor vervanging van een onderdeel, worden automatisch weergegeven.

- Spuitproducten worden gedefinieerd door invoerder en constructeur : methode van  $dm^2$  : code 45
- Het kleine materiaal wordt bepaald door de invoerder : code 28
- De kosten voor bescherming van het milieu worden begroot door de invoerder : code 77
- De prijs per uur wordt vrij bepaald door de hersteller, die rekening houdt met de economische marktgegevens. In zijn relatie met de maatschappij, verbindt de hersteller er zich toe om het maximum uurtarief, voorgesteld door de invoerder, niet te overschrijden.

**Wanneer de expert het voertuig onderzoekt en er geen enkel bestek werd opgemaakt, dan vervolledigen de hersteller en de expert samen, ofwel het "expertiseformulier", ofwel het coderingsdocument (waarvan voorbeeld in bijlage) waarop alle voor de herstelling noodzakelijke werkzaamheden en de herstellingsduur (I) worden vermeld.**

**Het document wordt ter plaatse door beide partijen gedateerd en ondertekend.**

Als een demontage noodzakelijk is, dan wordt meteen een datum afgesproken voor het volgende nazicht, voorafgaand aan de herstelling.

De hersteller zal dan alle gegevens inbrengen en maakt het bestek binnen de drie werkdagen en vòòr de herstelling over aan de expert.

Elk bijkomend werk moet, om in aanmerking te worden genomen, aan het voorafgaand akkoord van de expert worden voorgelegd.

Het opmaken van een bestek is gratis.

Iedere tekortkoming moet aan de dienst 'Onderzoek en ontwikkeling auto' worden gemeld – avenue de l'Expansion 12 – 4432 ALLEUR

# CODERINGSDOCUMENT

## ADMINISTRATIEVE GEGEVENS

Nummer informexopdracht :

Referenties :                      Expert :                                      Hersteller :

Naam schadelijder :

Voertuig :                      Merk :                                      Nummerplaat :

Chassisnummer : ..... Nr; van het expertiseformulier .....(1)

(1) of het gebruik van VIN

Uitvoeringen : ----- (2)

(2) Niet van toepassing bij gebruik van VIN

## Standaardbewerkingen

E-----

I-----                      ---- (AE)

N-----

U-----

L-----

H-----

P-----

V-----

Globale codes

28	100
45	100
77	100

De hersteller zal alle gegevens inbrengen en maakt het afgesloten bestek vòòr de herstelling, binnen de drie werkdagen over aan de expert.

Elk bijkomend werk moet, om in aanmerking te worden genomen, aan het voorafgaand akkoord van de expert worden voorgelegd.

Handtekening van de deskundige,

Handtekening van de hersteller,

## TECHNISCHE CONTROLE

Het is aangewezen om de nieuwe voorschriften op het gebied van de technische controle na ongeval te respecteren, gepubliceerd in het speciale nummer “**Upex Info**” van september 2000.

De experts en de herstellere kunnen het speciale nummer “**Upex Info**” bekomen bij het permanente secretariaat van UPEX :

Permanente Secretariat UPEX  
De Heer Luc MARTROYE  
K. Fabiolapark 45  
8370 BLANKENBERGE

Tel. : 050/41.41.00 – Fax : 050/42.63.73  
E-mail : [info@upex.org](mailto:info@upex.org)

De beheerders kunnen een exemplaar van het speciale nummer “**Upex Info**’ consulteren bij hun verantwoordelijke.

De hersteller en/of de expert informeert de benadeelde, vòòr de herstellingswerken, dat zijn voertuig een dergelijke controle zal ondergaan.

De hersteller moet het voertuig aanbieden bij de technische controle op het einde van de herstellingen.

Hij zorgt ervoor om op het juiste tijdstip een afspraak te maken

Hij heeft recht op twee uur arbeidsloon vermenigvuldigd met de prijs per uur voor zijn prestatie in te geven in de niet standaard operaties.

Hij moet het akkoord van de klant hebben om het voertuig bij de technische controle aan te bieden.

De bewerkingen van demonteren en monteren, noodzakelijk voor het passeren van de technische controle, worden ingebracht bij de standaardbewerkingen in de informexopdracht.

Het betalingsbewijs van de technische controle wordt verzonden naar de dossierbeheerder met vermelding van het dossiernummer.

## VERVANGING EN HERSTELLING VOORRUIT

### HERSTELLING

De hersteller en de expert raden een herstelling aan, wanneer de herstelling technisch mogelijk is.

De invoerders hebben een forfaitaire prijs voorzien voor de herstelling van steenslag in de voorruit.

Het is aangewezen om de bewerking **E1407** voor alle merken te gebruiken.

### VERVANGING

Indien herstelling niet mogelijk is, dan zal de hersteller een vervanging van de voorruit uitvoeren.

De invoerders Renault, Peugeot, Citroën en Ford hebben een forfaitaire prijs voorzien voor de vervanging van de voorruit.

Het is aangewezen om enkel de code **E6850** te gebruiken.

Voor de andere merken, wordt de gebruikelijke code gebruikt.

## NIEUWE EXPERTISE-PROCEDURE

Deze nieuwe procedure streeft ernaar de afhandeling van een schadegeval te bespoedigen.

Het principe is het volgende :

- Verzekerde wordt uitgenodigd om zijn voertuig aan te bieden bij de hersteller voor de opmaak van een bestek.
- Onze maatschappij plaatst een opdracht in de postbus van de hersteller. Deze opdracht onderscheidt zich door de FOLLOW UP – “Gelieve zo vriendelijk te zijn de procedure bestek ETHIAS of A.M.E. Lux te volgen”.
- Wanneer de klant zich aanbiedt, stelt de hersteller een bestek op (zie blz. 8) zonder daarbij te vergeten het kader “X” volledig in te vullen. Onderdelen die worden vermoed onzichtbare schade te verbergen, mogen worden gedemonteerd.  
Hij zal de nodige foto’s nemen (Zie pagina. 53 en zal zijn fotoalbum toevoegen in het kader “V”
- De hersteller verbetert zijn bestek indien nodig, sluit het bestek vervolgens af **alvorens aan de werkzaamheden te beginnen**. Na deze afsluiting zal hij per terugkerende boodschap eerst een copie van zijn bestek ontvangen, maar ook een copie van de expertise. Deze expertise is dan ofwel afgesloten (vervolledigd met het akkoord derde betaler) ofwel niet-afgesloten (opvolging van de expertise door een aangeduide expert).

Men kan de expertise “nieuw circuit” ETHIAS – AME Lux dus samenvatten in drie etappes ...

- 1) Het opvragen van de postbus
- 2) De opmaak van het bestek (met het kader “X”)
- 3) Het bijvoegen van de foto’s (met het kader “V”)
- 4) Het afsluiten van het bestek

### 1) HET OPVRAGEN VAN DE POSTBUS

De hersteller ontvangt in zijn postbus een opdracht die hem door de maatschappij werd toegezonden. Op dat document kan hij, dankzij de “follow-up”, vaststellen dat het hier een procedure “nieuw circuit” betreft.

INFORMEX      OPDRACHTGEVER      DESKUNDIGE      XXX XXX X  
950000000      M01

#### FOLLOW-UP

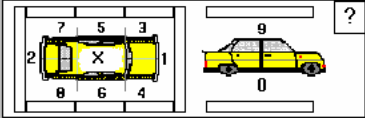
Gelieve zo vriendelijk te zijn de procedure bestek ETHIAS of A.M.E. Lux te volgen

Er moet worden opgemerkt dat de opdracht door onze maatschappij kan worden gewijzigd. Om die reden kan het voorvallen dat de hersteller er verschillende copies van ontvangt. Het is dan ook noodzakelijk dat alle documenten worden geklasseerd in de volgorde van ontvangst.

## 2) DE CREATIE VAN HET BESTEK

Voor de opmaak van het bestek deelt de hersteller, zoals voorheen, zijn dossiernummer mee (OPDRACHT : D .....). In ieder geval is het belangrijk om niets in te vullen in het kader << B >> EXPERT. Hij kan dus beginnen met het invullen van de kaders << H,L,M,N, ....>>

WINFORM Rel. T4EG-AP5 RMT234 097979797 Bestek : XXX000

Merk <input type="text"/>	Voorgaande Schade <input type="checkbox"/> (YN)
Model <input type="text"/>	Inbraak <input type="checkbox"/> (YN)
Plaat <input type="text"/>	Buiten Gebruik <input type="checkbox"/> (YAN)
Chassis (VIN) <input type="text"/>	Bij Hersteller vanaf <input type="text"/>
<b>In omloopbrenging</b>	Cil inhoud <input type="text"/> CC
Eerste <input type="text"/> Laatste <input type="text"/>	Vermogen <input type="text"/> KW
<b>Kilometers</b>	Brandstof <input type="text"/> (EDG)
<input type="text"/> KM	Diefstalbev <input type="checkbox"/> (YN)
<b>Schade</b>	<b>Autobus</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/> Plaatsen
	<b>Vrachtwagen</b>
	Laadv <input type="text"/> Ton
	Tarra <input type="text"/> Ton

OPDRACHT WISSEN (F2)      ANDERE OPDRACHT (F7)      MENU (F3)

- Opdracht
- A Maatschappijen
- B Deskundigen
- D Schadelijder
- E Makelaar
- E Hersteller
- G Nota aanstelling
- H Voertuig
- I Expertise
- K Nota bestek
- L Audatex
- M Stand Bew
- N Globale Codes
- O Niet Stand Bew
- P Denkbeeldig mode
- S Ik wens ...
- V Beelden
- X Bestek expertise

De hersteller verzendt, bij de creatie of bij de wijziging, **nooit kopies** aan de maatschappij of de expert.

Daarna komt hij aan het kader "V" **beelden**, waar hij een algemeen fotoalbum invoegt (met een maximum van 20 foto's)

Vervolgens komt de hersteller terecht bij het kader <<X>> **BESTEK VOOR EXPERTISE**, dat verplichtend volledig moet worden ingevuld.

WINFORM Rel. T4EG-APS RMT234 097979797 Bestek : XXX000

Bestek voor expertise nummer	<input type="text" value="(1)"/>	Expert vereist	<input type="text" value="(2)"/>	[ YN ]
<b>Schadelijder</b>				
Terugvorderb. ged. BTW	<input type="text"/>	%	BTW 6%	<input type="text"/>
[ YN ]				
<b>Voertuig</b>				
Chassis (VIN)	<input type="text"/>			
Datum eerste inschr.	<input type="text"/>	Bij hersteller vanaf	<input type="text"/>	
Kilometers	<input type="text"/>	KM	Cilinderinhoud	<input type="text"/>
				CC
Voorgaande schade	<input type="text" value="(3)"/>	[ YN ]	Vermogen	<input type="text"/>
				KW
Inbraak	<input type="text"/>	[ YN ]	Brandstof	<input type="text"/>
				[ EDG ]
Buiten gebruik	<input type="text"/>	[ YAN ]	Technische controle	<input type="text" value="(4)"/>
				(NR1234)
<b>Herstelling</b>				
Duur van herstelling	<input type="text"/>	dagen		

OPDRACHT WISSEN (F2)      ANDERE OPDRACHT (F7)      MENU (F3)

- Opdracht
- A Maatschappijen
- B Deskundigen
- D Schadelijder
- E Makelaar
- E Hersteller
- G Nota aanstelling
- H Voertuig
- I Expertise
- K Nota bestek
- L Audatex
- M Stand Bew
- N Globale Codes
- O Niet Stand Bew
- P Denkbeeldig mode
- S Ik wens ...
- V Beelden
- X Bestek expertise

- (1) De hersteller geeft hier het informex-nummer van de expertise in (XXX XXX X).
- (2) De hersteller vermeldt 'Y', indien hij wenst dat een expert zou langskomen vòòr de herstelling.
- (3) **De hersteller vermeldt 'Y', als het voertuig meerdere schades in dezelfde zone of meerdere schadezones vertoont.**
- (4) Technische controle N = geen technische controle nodig  
**Indien een technische controle nodig is moet men wat volgt invullen:**
  - 1 = chassis
  - 2 = stuurinrichting
  - 3 = ophanging
  - 4 = remsysteem

Indien de hersteller alle gegevens heeft ingebracht in het kader "X", zal er onderaan de berekening één van de volgende rubrieken verschijnen :

<b>Bestek voor expertisenummer XXX XXX X</b>	<b>DESKUNDIGE ONMIDDELIJK VEREIST</b>
	<b>ofwel</b>
<b>Bestek voor expertisenummer XXX XXX X</b>	<b>DESK. NIET ONMIDDELIJK VEREIST</b>

### 3) HET AFSLUITEN VAN HET BESTEK

De afsluitingsprocedure blijft onveranderd.

De hersteller verzendt, bij de creatie of bij de wijziging, **nooit kopies** aan de maatschappij of de expert. Per terugkerende boodschap zal hij vooreerst zijn afgesloten bestek ontvangen en vervolgens de al dan niet afgesloten expertise:

a) De expertise is afgesloten

<b>INFORMEX</b> <b>XXX XXX X C</b>	
<b><u>FOLLOW-UP</u></b>	
<b>EXPERTISE</b>	<b>UITGEVOERD OP ..... DD/MM/JJ</b>
	<b>AFGESLOTEN OP ..... DD/MM/JJ</b>

De hersteller kan de herstellingswerken uitvoeren en de betaling van zijn factuur vragen (Zie blz. 26).

b) De expertise werd niet afgesloten

<b>INFORMEX</b> <b>XXX XXX X</b>
<b>GEVOLG</b>
<b>Werd naar de deskundige gestuurd met uw bestek voor dringend onderzoek.</b> <b>Gelieve zijn komst af te wachten alvorens de herstelling te beginnen.</b>

De hersteller moet dus het bezoek van de aangeduide expert afwachten alvorens aan de herstellingswerken te beginnen.

#### 4) BIJZONDERE GEVALLEN

- a) De klant is bij de hersteller, die nog géén expertise-opdracht ontving van de maatschappij.

De hersteller telefoneert dan naar het Contactcenter schade van de maatschappij (Zie pagina 3).

- b) De klant wenst niet te laten herstellen.  
De klant wenst elders te laten herstellen.  
De klant heeft zich niet aangeboden. enz ...

De hersteller maakt een fictief bestek op, nl. een informex-bestek zonder Audatex-berekening.

**De te volgen procedure is de volgende :**

- Bestek aanmaken Opdracht D.....

- Kader I Expertise Gewenste uitslag A

WINFORM Rel. T4EG-APS RMT234 097979797 Bestek : XXX000

Gewenste uitslag  (12FPAX)

Datum expertise

Taal  (FN)

Technische controle  (NR1234)

---

Duur (dagen)

Slepen  /

Voorlopige herstelling  /

Bandenprofiel (mm)

---

Waarden	1	2	F
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Aftek directe betaling

**TOTAAL VERLIES**

Verkoop op marge  (YN)

Aard/voor schade  /

Aftek

Wrak/Bestemming

Acc. OVPL/Verv.

Diverse

Offerte geform

Geldigheid

Niet beste offerte

Koper nr

Tel

---

OPDRACHT WISSEN (F2)

ANDERE OPDRACHT (F7)

MENU (F3)

Opdracht

A Maatschappijen

B Deskundigen

D Schadelijder

E Makelaar

F Hersteller

G Nota aanstelling

H Voertuig

**I Expertise**

K Nota bestek

L Audatex

M Stand Bew

N Globale Codes

Q Niet Stand Bew

P Denkbeeldig mode

S Ik wens ...

V Beelden

X Bestek expertise

- Kader K Nota Bestek De reden van de afstand
- Kader S Ik wens (zending naar mij) **31**
- Kader X Bestek voor expertise nummer

**Zonder te vergeten naderhand zijn bestek af te sluiten.**

- c) Na onderzoek van het voertuig blijkt dat het een totaal verlies betreft.

De hersteller stelt een bestek op volgens dezelfde procedure als deze beschreven in hoofdstuk 2 (de opmaak van het bestek). Maar zoals in het geval van afstand (hierboven gepreciseerd), moet U de gewenste uitslag gevolg van het dossier vermelden in het kader « I » EXPERTISE.

Kader I    Expertise    Gewenste uitslag    P (in geval van een totaal verlies)

WINFORM Rel. T4EG-APS    RMT234    097979797    Bestek: XXX000

<p>Gewenste uitslag <input type="text" value="P"/> (12FPAX)</p> <p>Datum expertise <input type="text"/></p> <p>Taal <input type="text"/> (FN)</p> <p>Technische controle <input type="text"/> (NR1234)</p>			<p><b>TOTAAL VERLIES</b></p> <p>Verkoop op marge <input type="text"/> (YN)</p> <p>Aard/voor schade <input type="text"/> / <input type="text"/></p> <p>Aftrek <input type="text"/></p> <p>Wrak/Bestemming <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="button" value="↓"/></p> <p>Acc. OVPL/Verv. <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Diverse <input type="text"/></p> <p>Offerte geform <input type="text"/></p> <p>Geldigheid <input type="text"/></p> <p>Niet beste offerte <input type="text"/> <input type="button" value="↓"/> <input type="text"/></p> <p>Koper nr <input type="text"/> <input type="button" value="↓"/></p> <p>Tel <input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="text"/> <input type="button" value="↓"/></p>			<p>Opdracht</p> <p>A Maatschappijen</p> <p>B Deskundigen</p> <p>D Schadelijder</p> <p>E Makelaar</p> <p>E Hersteller</p> <p>G Nota aanstelling</p> <p>H Voertuig</p> <p>I Expertise</p> <p>K Nota bestek</p> <p>L Audatex</p> <p>M Stand Bew</p> <p>N Globale Codes</p> <p>O Niet Stand Bew</p> <p>P Denkbeeldig mode</p> <p>S Ik wens ...</p> <p>V Beelden</p> <p>X Bestek expertise</p>		
<p>Duur (dagen) <input type="text"/></p> <p>Slepen <input type="text"/> / <input type="text"/></p> <p>Voorlopige herstelling <input type="text"/> / <input type="text"/></p> <p>Bandenprofiel (mm) <input type="text"/> <input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/> <input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p>								
<p>Waarden    1                    2                    F</p> <p><input type="text"/>    <input type="text"/>    <input type="text"/></p> <p>Aftrek directe betaling <input type="text"/></p>								
<p>OPDRACHT WISSEN (F2)</p>		<p>ANDERE OPDRACHT (F7)</p>		<p>MENU (F3)</p>				

## 5 – AANSTELLING VAN DE EXPERT BIJ HET AFSLUITEN VAN HET BESTEK « NIEUWE PROCEDURE »

Van zodra de expert de opdracht ontvangt, zal deze reeds het Audatex-bestek van de hersteller bevatten, samen met de digitale foto's.

In het identificatieblad van de opdracht, onder de rubriek "Voertuig" vindt de expert :

- hetzij de vermelding "Buiten gebruik bij de hersteller" : het voertuig moet dan dringend worden gezien.
- hetzij de vermelding "Bij de hersteller vanaf ..." : de expert dient dan ofwel het voertuig op die datum te onderzoeken, ofwel toestemming te geven om aan het voertuig te beginnen te werken op basis van de digitale foto's, overgemaakt door de hersteller.

Na het onderzoek van het voertuig en na de eventuele wijzigingen, sluit de expert zijn opdracht af.

De hersteller ontvangt er een kopie van, desgevallend met het akkoord voor directe betaling.

Van zodra het voertuig hersteld is, kan de hersteller de betaling vragen (zie blz 26).

Iedere tekortkoming moet worden gemeld aan de dienst 'Onderzoek en ontwikkeling auto' – avenue de l'Expansion 12 – 4432 ALLEUR

## EXPERTISE OP AFSTAND

Deze nieuwe procedure beoogt een snelle schaderegeling en een betere dienstverlening aan onze verzekerden en beperkt tevens onnodige verplaatsingen.

De erkende hersteller zal er op toezien, in alle gevallen, een correct audatexbestek op te maken, een foto-album bij te voegen (zie pagina 53) en het kader X volledig in te vullen.

Als het bestek is afgesloten zal er een automatische doorsturing gebeuren naar de expert.

Als het bestek niet is afgesloten dan deponereert de hersteller het bestek in de brievenbus van de expert.

De expertise op afstand laat de expert toe een demontage toe te staan van het voertuig of zijn opdracht af te sluiten, zonder verplaatsing naar de hersteller.

De expert beperkt de doorlooptijd en zorgt voor een goede afloop van het dossier.

# WERKFICHE VAN DE HERSTELLER

## Aanleg van een dossier

WINFORM Rel. T4EG-AP5 RMT234 097979797 Bestek: XXX000

Naam schadelijder

Straat

Postcode / Plaats  /

Telefoon

Beroep

Taal  (FNDE)

Terugvorderbaar BTW  %

BTW 6%  (YN)

OPDRACHT WISSEN (F2)

ANDERE OPDRACHT (F7)

MENU (F3)

Opdracht

~~A Maatschappijen~~

~~B Deskundigen~~

**D Schadelijder**

~~E Makelaar~~

~~F Hersteller~~

~~G Nota aanstelling~~

H Voertuig

I Expertise

K Nota bestek

L Audatex

M Stand Bew

N Globale Codes

O Niet Stand Bew

~~P Denkbeeldig mode~~

S Ik wens ...

V Beelden

X Bestek expertise

- Dossiernummer van de hersteller .....

- Kader **A**      **MAATSCHAPPIJEN**                      Niets inbrengen
- Kader **B**      **EXPERT**    Niets inbrengen
- Kader **D**      **SCHADELIJDER**
  - Naam en voornaam .....
  - Adres .....
  - Postcode ..... Woonplaats .....
  - Telefoon .... / .....
  - Terugvorderbare BTW
  - BTW 6%



- Inlichtingen over het voertuig :	a) chassis (VIN)	.....(17 of 17 + 3 karakters)
	b) datum 1 <sup>ste</sup> inschrijving	././.. (DD/MM/JJ)
	c) kilometers	..... KM
	d) voorgaande schade	..... (Y/N)
	e) inbraak	..... (Y/N)
	f) buiten gebruik	..... (Y/N)
	g) bij hersteller vanaf	././.. (DD/MM/JJ)
	h) cilinderinhoud	..... CC
	i) vermogen	..... KW
	j) brandstof	..... ( <u>E</u> =benzine, <u>D</u> iesel, <u>G</u> as)
	k) technische controle	..... (N, R, 1, 2, 3, of 4)
	l) duur van herstelling	..... Dagen

## CONTROLE-OPDRACHT

In het kader van de procedure “Nieuw circuit”, vertrouwt onze maatschappij ook controle-opdrachten aan de experts toe. Het gaat hier over bijkomende expertises die moeten worden uitgevoerd, vòòr, tijdens of na de herstelling.

Dit werk kadert in het streven naar kwaliteit dat onze maatschappij en haar aangeslotenen bijzonder nauw aan het hart ligt.

Deze opdrachten kan men herkennen :

- In de printer-modus aan de vermelding : “Controle-expertise” op de follow-up pagina.
- In de record-modus aan de code 2 vermeld in positie 42 van het blok 29.

In de gevallen van een controle opdracht wordt de referentie van de opdrachtgever gevolgd door C01 of C02 enz., daar waar bij de gewone opdrachten deze nummering bestaat uit M01 of M02 enz.

Het is de taak van de expert het voertuig te gaan bekijken, wanneer en waar het onze verzekerde het best past, hetzij bij de hersteller, hetzij bij verzekerde aan huis.

Wanneer de aan uw overgemaakte gegevens *overeenstemmen* met de werkelijkheid, dan kan de berekening onveranderd behouden blijven.

Wanneer er echter *tegenstrijdigheden* worden vastgesteld, dan moeten de betreffende elementen gewijzigd worden tegensprekelijk met de hersteller.

In ieder geval moet in de rubriek “**commentaar**” worden vermeld :

- hetzij de overeenstemming van het bestek met de realiteit
- hetzij de vastgestelde tegenstrijdigheden

In geval van belangrijke afwijkingen, is het nodig een gedetailleerd rapport te sturen naar de afdeling “Onderzoek en Ontwikkeling auto”.

Vervolgens kan de opdracht worden afgesloten.

**De controle-opdrachten worden enkel beheerd door de dienst “Onderzoek en Ontwikkeling auto”, avenue de l’Expansion 12 – 4432 ALLEUR.**

## RECHTSTREEKSE BETALING

De directe betaling via Informex is voorbehouden aan de erkende herstellere, in het geval waar het Audatex-expertiseverslag werd opgemaakt op basis van een Audatex-bestek van de hersteller.

Het is onze maatschappij die beslist over het akkoord tot directe betaling en de toepassing van een eventuele vrijstelling.

In de opdracht mogen alleen die schadepunten worden opgenomen, waarover wij U hebben ingelicht.

Voor de overige schade, **is het aangeraden verzekerde te ontmoeten om informatie in te winnen en indien nodig, met het akkoord van de schadelijder**, een aanvullende opdracht aan te vragen, daarbij verwijzend naar de oorsprong van de verschillende schadezones.

Het is belangrijk de juiste inlichtingen te verschaffen m.b.t. het precieze BTW-statuut van de benadeelde.

Desgevallend moet het bedrag van de depannage en een eventuele afzonderlijke, voorlopige herstelling nauwlettend worden vermeld en gecontroleerd.

Voor elke uitzonderlijke situatie moet de dossierbeheerder worden gecontacteerd.

Indien de hersteller in het bezit is van een akkoord van directe betaling, zal de verzekerde bij het ophalen van zijn voertuig aan de hersteller het bedrag betalen dat te zijnen laste valt. (Recupereerbaar gedeelte van de BTW, slijtage, vrijstelling, enz. ...).

Beschikt de hersteller niet over een akkoord van directe betaling, dan zal verzekerde het volledige factuurbedrag betalen.

**Na de beëindiging van de werken**, stelt de hersteller zijn factuur op en vraagt hij via zijn terminal de betaling aan.

Hij kan de betaling vragen van :

- de herstellingsfactuur
- de depannagefactuur
- de factuur voor voorlopige, afzonderlijke herstellingen
- de eventuele gebruiksdervingsvergoeding voor een vervangwagen

Een uitvoering van directe betaling wordt dan onmiddellijk gedrukt en het geld zal binnen de week worden gestort.

De hersteller maakt geen enkel document over en houdt zelf een exemplaar van de factuur ter beschikking van onze maatschappij.

## VERVANGWAGEN

De verzekerde geniet van een gratis vervangwagen voor de volledige herstelduur of gedurende 6 dagen bij een totaal verlies.

Dit voertuig moet in perfecte staat verkeren, proper zijn, geldig verzekerd zijn en in regel zijn met inschrijving en technische controle.

De hersteller verbindt er zich toe niets van verzekerde of van ETHIAS of A.M.E. Lux terug te eisen, bij diefstal of brand en zich te beperken tot een bedrag van 124 EUR bij een ongeval, waarvoor verzekerde aansprakelijk is.

*Bij een herstelling :*

- als verzekerde recht heeft op een vergoeding voor gebruiksderving (aantal dagen vermeld in het expertiseverslag x 20 EUR), dan komt deze de hersteller toe.
- als verzekerde géén aanspraak kan maken op deze vergoeding, dan wordt het voertuig gratis uitgeleend.

*In geval van totaal verlies :* komt aan de hersteller een forfait toe van 6 dagen x 20 EUR.

**Teneinde iedere betwisting te vermijden, is het aangewezen een leenovereenkomst op te stellen, ondertekend door de klant alvorens het voertuig wordt uitgeleend, teneinde ieder geschil bij teruggave van het voertuig te voorkomen.**

Van verzekerde mag geen tussenkomst worden gevraagd op een punt, dat niet expliciet werd voorzien in de leenovereenkomst.

De hersteller kan, indien hij dit wenst, zijn vervangvoertuigen verzekeren bij onze maatschappij.

## PROCEDURE WANNEER VERZEKERDE NIET TEVREDEN IS OMTRENT DE HERSTELLING

De beheerder stuurt een nieuwe opdracht naar de expert.

De expert nodigt verzekerde uit zijn wagen aan de bieden bij de betrokken hersteller.

De gebreken en slecht uitgevoerde werken worden samen met de voorziene oplossingen **op papier gezet**.

Dit document wordt **ondertekend** door verzekerde, hersteller en expert.

De hersteller begint dan aan de herstellingen.

Na het werk gaat de expert **na** of alle punten werden verwezenlijkt.

De expert maakt dan een verslag over aan de dienst 'Onderzoek en Ontwikkeling Auto', avenue de l'Expansion 12 4432 ALLEUR, waarin hij de gebreken en slecht uitgevoerde werken opsplijst in lichte fouten (vb. verkeerde kleurschakering) en zware fouten (vb. het niet vervangen van een in het expertisverslag voorzien onderdeel).

## HERSTELLINGSFORFAIT – ABSOLUUT FORFAIT

De geaccidenteerde voertuigen worden ofwel aanzien als een herstelling ofwel als een totaal verlies.

Het is dus niet aangewezen zijn toevlucht te nemen tot een herstellingsforfait of een absoluut forfait.

De verzekerde, die de wens uitdrukt zijn voertuig te laten herstellen dat in totaal verlies is geplaatst, beschikt in alle vrijheid over de vergoeding bepaald door de expert (waarde voor ongeval verminderd met de wrakwaarde) om een herstellingswijze overeen te komen met de hersteller van zijn keuze, onder volledige verantwoordelijkheid van beide partijen.

## TOTAAL VERLIES

De expert neemt zo snel mogelijk contact op met verzekerde om een afspraak te maken voor expertise bij de hersteller van zijn keuze, waarbij deze hem vraagt zich te voorzien van alle originele documenten (gelijkvormigheidsattest, inschrijvingsboekje, aankoopfactuur, onderhoudsboekje, attest technische keuring), alle bewijzen van recente kosten, sleutels, afstandsbedieningen en coderingskaarten.

Als de verzekerde niet meer in het bezit is van :

- Het inschrijvingsbewijs : de expert helpt verzekerde om een attest van het DIV te bekomen betreffende de verkoop van het wrak.
- Het gelijkvormigheidsattest : de expert helpt verzekerde om een duplicaat te bekomen bij de verantwoordelijke van de invoerder.
- Sleutels, codekaarten, afstandsbediening ... : de expert helpt verzekerde voor een aanvraag van een duplicaat.

### **HET IS NOODZAKELIJKE VERZEKERDE TE ONTMOETEN BIJ IEDER GEVAL VAN TOTAAL VERLIES.**

De expert verwittigt de hersteller van zijn bezoek opdat deze een bestek kan klaarmaken.

De beslissing omtrent de uitslag van het dossier wordt genomen op de dag zelf, **ter plaatse en wordt duidelijk toegelicht aan onze verzekerde.**

*Volgend geheel van administratieve stappen moet onmiddellijk worden uitgevoerd :*

- Bevestiging totaal verlies aan verzekerde
- Bevestiging totaal verlies aan de maatschappij, zowel telefonisch als elektronische brievenbus
- Voorstel waarde voor ongeval BTW inbegrepen (\*)
- Ondertekening wrakafstand
- BTW-attest
- Ter plaatse de overschrijding van het plafond meedelen aan de maatschappij via telefoon en elektronische berichtgeving.

In de veronderstelling dat er niet onmiddellijk een oplossing wordt uitgewerkt of men beschikt niet over de volledige documenten of bovenvermelde elementen, zal de expert een nieuwe afspraak maken alvorens de schatting af te sluiten ten laatste binnen de 3 dagen.

In geval van totaal verlies, indien de schadevergoeding lager is dan het RDR plafond, voorzien van directe betaling, zal de expert aan schadelijder voorstellen om de verkoopakte te ondertekenen met het oog op een snelle regeling, **dit nadat hij voorafgaandelijk het akkoord heeft bekomen van de dossierbeheerder.**

(\*) De waarde voor ongeval moet worden bepaald op basis van de dagdagelijkse werkelijkheid op de markt. Er dienen dan ook gelijkaardige voertuigen te worden gevonden binnen het netwerk van concessiehouders van het betreffende merk.

Ten informatieve titel, de volgende websites betreffen tweedehandsvoertuigen :

### *AUTO*

vlan.be  
myway.be  
automagazine.be  
autoscoot24.be  
autonet.be  
maxipress.be  
carexplorer.com  
plus.be  
mavoiture.be  
nnc.mercedes.be  
automatic-cars.be  
alfaromeo.be  
mobile.de

### *MOTO*

moto80.be  
motostock.net  
suzuki.be

# PROCEDURE OM VOERTUIGEN TE ONDERWERPEN AAN AANVRAAG OFFERTES

## BEOOGDE GEVALLEN

Bij alle gevallen van aanvraag offertes voor voertuigen voor toerisme, gebruikswagens, tweewielers, caravans, enz.

Technische en economische totaal verliezen veroorzaakt door een schok, val, kanteling, aanrijding, vandalisme, diefstal en brand.

Gestolen voertuigen die werden teruggevonden.

## DUUR VAN DE INSCHRIJVINGEN

Een periode van 12 dagen geldt in alle gevallen.

## TUSSENKOMST MEERDERE EXPERTEN

Het voertuig moet worden vermeld in het Informex-journaal. Dit gebeurt door de meest gereede partij. Als een confrater het voertuig reeds liet verschijnen in de Informex-krant, dan **is het aangewezen over te gaan tot het oppikken van de offertes van deze confrater.**

Ingeval van een tweede aanvraag van Informex-biedingen of een manuele offerte met een hoger bod, dan neemt de expert het bod over van de tegenpartij. Hij rechtvaardigt deze afwijking Prijs door de waarde A "Een collega heeft al een offerte gevraagd voor hetzelfde voertuig".

## WRAK VAN GERINGE WAARDE

Wanneer de expert het noodzakelijk acht te onderhandelen over de verkoop van het wrak met het oog op een beperking van staangeld en/of sleepkosten of omdat verzekerde zijn wrak zou willen behouden, dan stelt hij de waarde van het wrak vast.

De expert verantwoordt het afsluiten van de aanvraag van de offertes door de waarde F "Volgens instructies van de maatschappij".

## ONTVANGST VAN DE OFFERTES

De offertes die tijdens de inschrijvingsperiode aan de expert worden bezorgd per briefwisseling, fax, elektronische briefwisseling, enz. moeten door de expert systematisch worden gecodeerd nog voor het einde van de inschrijvingsperiode.

Het is wenselijk dat de staller van het voertuig, aangesloten of niet, zou worden ingelicht over de tekoopstelling van het voertuig via de daartoe in Informex voorziene procedure.

## VERKOOP VAN HET WRAK

Wanneer alle offertes werden gecodeerd in de Informex-krant, zal het voertuig worden toegekend aan de koper die het beste bod heeft gedaan.

## OFFERTES

Het is verboden om een aanvraag van offertes te doen op basis van het bestek informex. De aanvraag van de offertes moet terdege gebeuren op basis van een informex-expertise.

Bij het aanvragen van offertes zal de expert een fotoalbum bijvoegen die verplicht voorzien is van een foto van het document "Wrak voor biedingen : Informex Nummer", hetwelke volledig werd ingevuld. Dit document zal op het voertuig worden gelaten.

## BTW-STATUUT VAN DE BENADEELDE

Het is verplicht om het correcte BTW-statuuut van de benadeelde in te geven, vòòr het einde van de biedingen (op basis van de aankoopfactuur, BTW-attest of een ander document).

## BOORDDOCUMENTEN VAN WRAKKEN DIE WERDEN VERKOCHT TEN GUNSTE VAN DE MAATSCHAPPIJ

**Boorddocumenten mogen in geen geval in het wrak of bij de deponhouder achterblijven. Ze worden steeds meegenomen door de aangestelde expert**, bewaard op het bureau en verplicht afgeleverd aan de koper na overhandiging van de cheque.

## STAANGELD

Als het voertuig bij een erkend hersteller werd gesteld, dan is het aangewezen op de ophaalbon, bestemd voor de koper, te vermelden dat er geen staangeld verschuldigd is.

Wanneer de kosten voor deparnagge en/of het staangeld hoger zijn dan de wrakwaarde, dan moet de dossierbeheerder worden gecontacteerd.

## BETALING VAN DE WRAKKEN

### Voor rekening van de maatschappij :

In geen enkel geval mogen de cheques, die worden uitgeschreven door de wrakopkopers, geïnd worden. Zij moeten onmiddellijk gekruist en ingevuld op naam van ETHIAS of A.M.E. Lux worden doorgezonden.

De expert sluit zijn opdracht af **na** ontvangst van de cheque van de opkoper. Veel te vaak worden voertuigen niet opgehaald of betaald en de expert die zijn dossier reeds afsloot zal dit niet opmerken.

### Voor rekening van de verzekerde :

De expert zal de verzekerde bijstaan bij de te ondernemen stappen voor de verkoop van het wrak en hij sluit zijn dossier pas af **na** de effectieve verkoop van het wrak.

## WRAK VOOR BIEDINGEN : INFORMEX NUMMER . . . . .

Dit document vergezelt het voertuig hieronder beschreven, de opkoper kijkt alle punten opgenomen in dit document na.

MERK	JAAR	TYPE	NUMMERPLAAT

Totaalverlies door waterschade	Ja	Neen	
Totaalverlies door hagel of storm	Ja	Neen	
Bijkomende opmerkingen:			

Het voertuig zal verkocht worden in de toestand waarin het zich bevindt, goed gekend door de koper

## AFSLUITING VAN EEN INFORMEX - OPDRACHT

Bij de afsluiting van een Informex-opdracht, moeten de volgende inlichtingen altijd worden vermeld :

- Het BTW-nummer van de hersteller als de uitslag 1 is.
- Het BTW-nummer van de koper wanneer de uitslag P is en de aard van het wrak 1 of 2 is.
- Het Audatex-type van het voertuig behalve als de uitslag P is en de aard van het wrak 5.
- Het expertise-type.
- Percentage recupereerbaarheid van de BTW door de schadelijder.
- Al dan niet gehandicapt zijn van de schadelijder (BTW 6 %).
- Aard van het totaal verlies en de waarde van ongeval als de uitslag P is.
- Datum van eerste ingebruikname.
- Chassisnummer, vermogen en cilinderinhoud, behalve als Audatex-type van het voertuig \*04, \*05 of \*06 is.

## EXPERTISEOVEREENKOMST OVERSCHRIJDING VAN HET PLAFOND

De expertise-overeenkomst bepaalt dat in alle gevallen waar het plafond van 6.500 EURO wordt overschreden, de maatschappij van tegenpartij moet worden verwittigd van de geraamde herstellingskost. Deze conventie verbiedt de directe expert zijn PV eenzijdig af te sluiten, als de beschadigingen op meer dan 8.500 EURO worden begroot.

Wanneer de expert om eender welke reden heeft nagelaten de maatschappij te verwittigen, bij het afsluiten van het verslag, de overschrijding van één van deze plafonds vaststelt, dan moet men zonder fout :

1. dringend de maatschappij verwittigen.
2. de hersteller vragen de vervangen onderdelen te bewaren.
3. het verslag in conventie niet afsluiten.

Werd de opdracht gegeven op basis van de waarborg “stoffelijke schade” en binnen het kader van de expertise-overeenkomst en treedt er, door de overschrijding van het plafond, een expert-tegenpartij op, dan mag het dossier “stoffelijke schade” geen vertraging oplopen door de behandeling volgens expertiseovereenkomst.

## EXPERTISE VOOR DEKKING

Onze maatschappij wenst, in bepaalde gevallen, dat het voertuig van verzekerde eerst aan een expertise wordt onderworpen, alvorens het risico te aanvaarden.

Er moet dan worden gelet op :

- de identificatie en beschrijving van het voertuig
- de cataloguswaarde op datum van inschrijving
- de huidige waarde
- de algemene staat (voorafbestaande schades)
- de toebehoren en hun aankoopwaarde
- de aanwezigheid en werking van een anti-diefstalsysteem
- maken van een volledige set foto's

De kosten van deze expertise vallen ten laste van verzekerde.

Wij stellen aan de expert voor om deze opdrachten te factureren aan maximaal 40 EURO excl. BTW.

## WAARBORG DIEFSTAL

In dit verband moet de hersteller en/of expert bijzondere aandacht besteden aan de inbraaksporen :

De inbraaksporen moeten in detail worden beschreven.

Bij **totaal verlies** ingevolge diefstal ...

- is het wenselijk aan de beheerder een omschrijving te bezorgen van de schadeposten die tot het totaal verlies hebben geleid.
- laat men best een wrakafstand ondertekenen, wanneer inbraaksporen werden vastgesteld.
- wordt de beheerder best gecontacteerd om de wijze van de schadevergoeding te kennen :
  - hetzij in reële waarde, vastgesteld door de expert
  - hetzij in aangenomen waarde, vastgesteld door de maatschappij

Gezond verstand en scherpe observatie leiden vaak tot precieze aanwijzingen voor de beheerder die bijgevolg een meer doorgedreven controle kan uitvoeren in zijn dossier.

Bovendien zal de expert in het commentaar van zijn verslag tevens vermelden of het voertuig al dan niet werd uitgerust met een anti-diefstalsysteem en de goede werking ervan nagaan.

## ARBITRAGE – GERECHTELIJKE EXPERTISE

**De expert zal zo snel mogelijk een duidelijk, correct en beknopt verslag bezorgen aan de beheerder, opdat deze kan oordelen over de opportuniteit van een gerechtelijk expertise of arbitrage.**

De beheerder zal de dienst “Onderzoek en Ontwikkeling auto” inlichten, avenue de l’Expansion 12  
4432 ALLEUR.

De uiteindelijke beslissing ligt bij de maatschappij in overleg met verzekerde.

Bij een **arbitrage** zal (zullen) het (de) door de arbiter vastgesteld(e) bedrag(en) worden opgenomen in het expertiseverslag.

Bij een **gerechtelijke expertise** zal de opdracht éézijdig worden afgesloten op basis van het (de) cijfer(s) dat (die) betrekking heeft (hebben) op het onbetwiste gedeelte. In de rubriek “commentaar” moet dan worden vermeld “Eézijdige afsluiting – lopende gerechtelijke procedure”.

Een arbitrage geniet de voorkeur op een gerechtelijke expertise.

Het compromis tot aanstelling van een arbiter moet verplicht worden ondertekend door de schadelijder.

## ELECTRONISCHE BRIEVENBUS

Wij willen graag het versturen van berichten via de elektronische Informex-brievenbus bevorderen om papieren documenten en allerlei vertragingen te vermijden.

In de praktijk willen wij via de elektronische brievenbus het volgende graag vlot ontvangen :

- elke boodschap die relevant kan zijn voor de beheerder (zie blz. 41)
- i.g.v. totaal verlies, alle gegevens van de aankoopfactuur (zie blz. 42)
- informatie, noodzakelijk voor de berekening van de vergoeding in aangenomen waarde (zie blz. 42)
- de voor-verslagen omtrent bv. inbraaksporen bij diefstal, ongewone vaststellingen, enz. ...

Wij wensen geen copies van briefwisseling met herstellende, schadelijders en confraters te ontvangen. Een samenvatting hiervan kan worden verstuurd via de elektronische brievenbus.

Enkel nog de documenten waarvan de verzending niet via de elektronische brievenbus kan gebeuren, zoals cheques voor de opbrengst van wrakverkopen, arbitrage-verslagen, enz. ... kunnen via de gewone post worden verzonden.

Wanneer ons zo een document wordt overgemaakt, moeten de referenties, vermeld in de derde lijn van de rubriek "Commentaar" van de opdracht, worden meegedeeld, gevolgd door naam en telefoonnummer van de beheerder, xxxx/xxxxxxx/xx.

Voor het gebruik van de elektronische brievenbus verzoeken wij U in de zone "Bestemming" het nummer 1653 voor ETHIAS in te brengen en 0001 voor A.M.E. Lux In de zone "Opdracht" vermeldt U dan het Informexnummer van de opdracht, waarop uw boodschap betrekking heeft.

## NUTTIGE BOODSCHAPPEN

De experts kunnen ons volgende boodschappen overmaken via de boodschappen Informex :

1. Afspraak vastgelegd op ...../...../.....
2. Ondanks twee herinneringen is de schadelijder niet komen opdagen. Hebt U nieuws ? Kunnen wij onze opdracht afsluiten ?
3. Ondanks het verzoek tot demontage dd. .. / .. / .. en een herinnering op .. / .. / .. werden we niet opnieuw gecontacteerd voor een nieuwe onderzoek. Hebt U enig bericht ontvangen ? Kunnen wij onze opdracht afsluiten ?
4. Wij hebben onze expertiseverrichtingen moeten uitstellen omdat ...
5. Wij herinneren de hersteller eraan dat wij zijn bestek afwachten.
6. De hersteller heeft ons niets laten weten ondanks onze herinnering dd. .. / .. / .. . Mogen wij éézijdig afsluiten ?
7. De schade is aanzienlijk, een vergelijkende studie werd aangevat. Wij lichten de werkmethode toe aan uw verzekerde en zullen een standpunt innemen na ontvangst van de biedingen op het beschadigde voertuig.
8. Wij bevestigen U dat het voertuig vandaag totaal verlies werd verklaard. Wij nodigen verzekerde uit om ons kantoor te contacteren of ons zijn boorddocumenten te bezorgen.
9. Wij bevestigen U het totaal verlies en wachten op een akkoord van verzekerde met de door ons voorgestelde waarde voor ongeval van ..... EUR.
10. Wij bevestigen U het totaal verlies. Zie hierbij de voor U nuttige gegevens voor de berekening van de contractuele waarde (zie blz. 38).
11. De schade aan het voertuig, ongeveer ..... EUR overstijgt het plafondbedrag van de conventie. Alvast bedankt voor passend gevolg.
12. Kunt U ons een copie van de ongevalsangifte overmaken ?
13. Een onderzoek is wenselijk omdat .....  
Wij staan ter beschikking van uw inspecteur voor het technisch gedeelte van zijn onderzoek.
14. Kunt U ons verduidelijken, waarom wij werden gelast in het kader van de waarborg “rechtsbijstand” ?
15. Kunt U ons meedelen welke het schadevergoedingsbedrag zou zijn in “eigen schade” bij een totaal verlies ?
16. Kunt U ons een copie van de depannagefactuur overmaken ?

AANKOOPFACTUUR OP NAAM VAN .....

FACTUURDATUM : ..... / ..... / .....

BASISPRIJS : ..... EUR excl. BTW

OPTIES : ..... EUR excl. BTW  
..... EUR excl. BTW  
..... EUR excl. BTW  
..... EUR excl. BTW

KORTING : ..... EUR

BTW-Voet : .....%

BEDRAG van de BTW : ..... EUR

TOEBEHOREN: ..... EUR  
..... EUR  
..... EUR  
..... EUR

**NUTTIGE GEGEVENS VOOR DE BEREKENING VAN DE CONTRACTUELE WAARDE :**

- eerste inverkeersstelling ..... / ..... / .....
- laatste inverkeersstelling ..... / ..... / .....
- brandstof benzine / diesel / LPG
- kilometers op de teller .....
- chassisnummer .....
- totaal verlies bevestigd op ..... / ..... / .....
- wrakafstand (wordt verwacht – ontvangen – geweigerd)
- schade hoger dan conventie JA – NEEN
- buiten gebruik JA – NEEN
- sleping JA – NEEN
- onderwerping
- overgebouwde toebehoren
- vernielde toebehoren

# VERKOOPAKTE

Ondergetekende

NAAM :  
ADRES :  
:  
BTW :

verklaart te verkopen aan

NAAM :  
ADRES :  
:  
:

het wrak van het voertuig:.....chassisnummer:.....

beschadigd bij het ongeval van .....voor de som van .....

Bedrag zonder BTW ..... EUR

BTW : ..... % enkel als de verkoper BTW-plichtig is .....EUR

\_\_\_\_\_  
..... EUR

De eventuele BTW zal worden gestort aan de verkoper die de overmaak ervan aan de BTW-administratie zal verzekeren.

In tweevoud opgemaakt te ..... op .....

Handtekening,

## OPKOPERS MET PROBLEMEN

Een koper die een bod doet via Informex is verplicht om dit bod na te leven gedurende de volledige geldigheidsduur, t.t.z. door het voertuig op te halen en de geboden prijs te betalen.

U zult op blz. 45 en volgende een kopie vinden van de tekst die Informex aan een koper zendt op het moment dat deze zich abonneert op het Wrakkenjournaal.

De kopers waarvan wij een voorafgaandelijk gewaarborgde betaling wensen worden aangeduid in de tabel van offertes door de zin : **“VOORAFGAANDELIJK GEWAARBORGDE BETALING (15 DAGEN) GEWENST DOOR DE MAATSCHAPPIJ”**.

De expert zal de betwiste zaak oplossen in het belang van ETHIAS of A.M.E. Lux en zal een gedetailleerd rapport overmaken aan de dienst “Onderzoek en Ontwikkeling” bij de afsluiting van zijn dossier.

# INFORMEX-DOCUMENT DAT AAN IEDERE NIEUWE ABONNEE VAN DE WRAKKENKRANT WORDT GEZONDEN

Mijne Heren,

Wij bedanken U voor uw inschrijving op het wrakkenjournaal en wij hebben de eer om U de te volgen procedures over te maken om uw biedingen te kunnen door te sturen, alsook de algemene voorwaarden.

## 1. HOE WORDT UW OFFERTE AAN ONS TOEGESTUURD ?

Uw offertes moeten ons per fax           02/705.27.13 of  
per post                                    INFORMEX  
Genèvestraat, 4 bus 13  
1140 BRUSSEL

Zowel op de fax als op uw brief moet uw adres en uw BTW-nummer vermeld zijn (Stempel van uw firma).

\* **BRIEF** :           U vermeldt vervolgens het nummer, waaronder de offerte-aanvraag werd ingediend (dit nummer bevindt zich op elke regel aan de linkerkant van het journaal).  
Naast het nummer, noteert U het bedrag van uw offerte verplicht gevolgd door EUR **en steeds zonder BTW**.

\* **COPIE WRAKKENJOURNAAL** :       Naast het nummer, noteert U het bedrag van uw offerte verplicht gevolgd door EUR en **steeds zonder BTW**.

## 2. WIE DUIDT DE VERVALDATUM EN DE GELDIGHEIDSDUUR AAN ?

### VERVALDATUM

Uw offerte dient ons zo snel mogelijk te bereiken en dit zeker **voor de vervaldatum**.

De vervaldatum is de eerste datum, die zich aan de rechterzijde bevindt van de offerteaanvraag opgenomen in het journaal.

Indien U uw offertes op de vervaldag faxt, worden zij dezelfde dag nog ingegeven en wordt er rekening mee gehouden op voorwaarde dat zij **vòòr 16.30 u** te onzer beschikking zijn.

Elke per fax toegezonden offerte, **na 16.30 u** zal pas de volgende dag ingebracht worden en heeft dus kans de vervaldag te overschrijden. Vandaar dat U beter nooit de laatste dag afwacht om ons uw offerte toe te zenden.

## GELDIGHEIDSDUUR

De tweede datum is de geldigheidsdatum van uw offerte.

Indien U de beste offerte heeft ingediend, zal de deskundige voor deze datum met U contact opnemen.

**U bent genoodzaakt uw offerte tijdens de geldigheidsperiode te honoreren.**

### 3. CONSULTATIE VAN FOTO'S

Indien de vermelding "foto's" onder het referentienummer verschijnt en indien U toegang heeft tot internet, dan kan U op de site "WWW.informex.be" terecht voor het bekijken van foto's van het voertuig. Een paswoord is echter noodzakelijk. U kan dit aanvragen per post of per fax. Wij zullen U het paswoord per aangetekend schrijven sturen

### 4. HOE EEN OFFERTE VERMELDEN ? OP DE MARGE OF NIET ?

Indien U 2 offertes wil vermelden, één offerte indien het voertuig verkocht is op de marge en een tweede in het tegenovergesteld geval, dan vermeldt U 2 offertes, één geldige indien het voertuig is verkocht op de marge gevolgd door de letter "M" en de andere geldige offerte in tegenovergesteld geval.

Voorbeeld : 2.300 EUR M (Geldig indien verkoop op de marge)  
2.000 EUR (Geldig in het tegenovergestelde geval).

Indien U een geldige offerte wenst te vermelden in alle gevallen, duidt U één enkele offerte aan.

Voorbeeld : 2.480 EUR (deze offerte zal geldig zijn in alle gevallen).

Indien U enkel een offerte wil doen, indien het voertuig verkocht is op de marge, duidt U uw offerte aan gevolgd door de letter 'M'.

Voorbeeld : 2.850 EUR M (Deze offerte zal enkel geldig zijn, indien het een verkoop op de marge is ... De offerte zal gedeclasseerd worden in tegenovergesteld geval).

Een voertuig verkocht met BTW op de marge betekent dat de BTW berekend zal worden op een bedrag van 20 % inbegrepen in de prijs van verkoop van het voertuig.

Indien er zich een probleem voordoet, dan is het mogelijk een nul-offerte (0 EUR) in te dienen, met vermelding van een code in de commentaar, hetgeen U heb vastgesteld :

- 01 voertuig in herstelling
- 02 toegang geweigerd
- 03 voertuig niet te bezichtigen
- 04 voertuig reeds verkocht

Deze offerte wordt gratis ingevoerd.

De deskundige wordt hiervan onmiddellijk op de hoogte gebracht en kan de nodige schikkingen treffen. Uw bemerking zal vermeld worden op de lijst van de te ontvangen offertes bij de deskundige en bij de maatschappij.

## 5. OPMERKINGEN

Indien U over nuttige inlichtingen aangaande desbetreffend voertuig wilt beschikken, DIV en fabricagedatum, deze zijn gratis verwerkt in de huidige editie. Deze inlichtingen zullen volgens het tarief gefactureerd worden, behalve als U vraagt om deze niet te ontvangen.

Wij wensen U veel succes met onze samenwerking en groeten U, geachte Heren, met de meeste hoogachting,

INFORMEX N.V.

### ALGEMENE VOORWAARDEN

- 1) Het wrakkenjournaal wordt elke week verzonden.
- 2) De verstrekte inlichtingen, in het bijzonder de kenmerken van de voertuigen worden louter ter informatie door de expert gegeven. Het behoort aan de inschrijver toe de juistheid ervan na te gaan, evenals de juistheid van de beschrijving van het voertuig, uitvoering af fabriek, die, indien U dit wenst, door Informex vermeld wordt wanneer Informex erover beschikt.
- 3) De offertes moeten ten laatste voor de vervaldag binnen zijn (vòòr 16u30'), welke vermeld wordt naast elk voertuig en minstens geldig zijn tot de opgegeven geldigheidsdatum. De bedragen moeten verplicht gevolgd worden door de letters EUR. Een bedrag dat geldig is op de marge, moet gevolgd worden door de letter "M".
- 4) Het abonnement op het wrakkenjournaal is een jaarabonnement en wordt stilzwijgend hernieuwd voor dezelfde tijdsduur bij gebrek aan een schriftelijke opzegging, minstens 3 maanden voor de vervaldatum.
- 5) Het uitstel van de levering door een fout van of op verzoek van de klant geeft geen recht op terugbetaling van het abonnementsgeld.
- 6) De prijzen en de abonnementsvoorwaarden kunnen door Informex gewijzigd worden. Deze wijzigingen worden ter kennis gebracht aan de geabonneerde door een bericht vermeld in de hoofding van het journaal.

Het tarief, exclusief BTW, is als volgt opgesteld :

- Journaalabonnement aan de jaarprijs van 250 EUR voor België , verminderd met 25 EUR indien er toestemming gegeven is voor een bankdomiciliëring.  
Voor het buitenland bedraagt het abonnement 352 EUR.
- De ingave van offertes, onder verantwoordelijkheid van de inschrijver, per brief of fax worden verrekend aan 1,53 EUR per offerte.

- De beschrijving van het voertuig, af fabriek, zal U aangerekend worden aan 0,05 EUR per voertuig, behalve indien U vraagt om dit niet te ontvangen.
- Consultatie van foto's : elke consultatie van foto's van een voertuig wordt aan 0,13 EUR aangerekend.

7) Betalingsvoorwaarden :

- De kosten zijn te betalen binnen de 30 dagen van zending van factuur.
- Bij gebrek aan betaling zal het onbetaalde bedrag automatisch verhoogd worden en dit zonder dat het moet voorafgegaan worden door een ingebrekestelling, met verwijlntresten van 12 % per jaar, berekend vanaf de vervalddag van de factuur.
- Elke herinneringsbrief zal 5,64 EUR exclusief BTW aangerekend worden, bovendien zal het hoofdbedrag verhoogd worden met een vaste en niet te verlagen vergoeding van 15 % met een minimum van 61,97 EUR.
- Ingeval van uitstel van betaling zal Informex het recht hebben om het verzenden van het Journaal uit te stellen.

8) De klant verbindt er zich toe de eigendom van de producten en diensten van Informex te eerbiedigen, noch de gegevens en foto's te reproduceren, te kopiëren, te wijzigen of te verspreiden; er geen gebruik van te maken om andere ramingen te verkrijgen, nog producten en diensten in concurrentie met informex te maken, en, meer algemeen, niets te doen dat rechtstreeks of onrechtstreeks de rechten van Informex zou kunnen schenden.

9) In geval van geschil zijn enkel de rechtbanken van Brussel bevoegd (Eerste kanton).

## OPSPORING VAN FRAUDE

Het is erg moeilijk voor een fraudeur, zeker wanneer hij aan zijn eerste poging toe is, om alles tot in de kleinste details te voorzien.

De Achillespees van de fraude bevindt zich precies in bepaalde onthullende details waaraan de fraudeur niet heeft gedacht. Deze elementen vormen de zogenaamde “**knipperlichten**”.

Optredend voor onze rekening, bent U nagenoeg de enige die het beschadigde voertuig, in een relatief kort tijdsbestek, kunt zien.

In de veronderstelling dat U te maken heeft met een frauduleus dossier, is hoort U, alvorens het dossier af te sluiten, **steeds** de totale schade-eis van de schadelijder aan zijn voertuig te begroten.

Dit dient eveneens te gebeuren indien enkel een deel van de schade in overeenstemming is met het schadebeeld: men maakt dan het onderscheid op gebied van de bedragen, het totale gevraagde schadebeeld en het overeenstemmend.

Wij zijn dan ook vrij uw aandacht te vestigen op het belang van uw tussenkomst en aan te dringen op de te verrichten controles, namelijk :

### Teruggevonden gestolen voertuig

- Identificatie van het voertuig
- Onderzoek van het voertuig zowel op niveau op mechanisch vlak als op vlak van carrosserie. Een bijzondere aandacht zal besteed worden aan inbraaksporen, externe zowel als interne en een speciale aandacht zal uitgaan naar de “TRANSPONDER” modules.

### Bij ongeval

- de identificatie van het voertuig
- onderzoek van de schade. Bij twijfel is het van belang een kopie van de ongevalsangifte te vragen aan de dossierbeheerder. Bij twijfel dient U over te gaan tot een wedersamenstelling.
- nakijken of er een deparnage gebeurd is, e.d. ...

Vanaf 1 januari 2003 en de nieuwe richtlijnen van de RDR-conventie moeten de verzekeraars alles in het werk stellen om de expert zijn opdracht te laten uitvoeren. Dit o.a. door de ongevalsangifte en andere nuttige elementen over te maken.

Onder andere is de expert verplicht aan zijn **opdrachtgever** het **slachtoffer** en aan de **hersteller** de melding te maken van een eventuele wedersamenstelling. Dit **voorstel** tot wedersamenstelling, waarover zijn opdrachtgever zal beslissen, zal worden beschouwd als een knipperlicht en heeft dus als gevolg dat de verzekeraars verplicht worden nauw samen te werken.

De maatschappij van de tegenpartij is verplicht te antwoorden op een vraag van een onderzoek en/of een wedersamenstelling **binnen een termijn van zeven werkdagen**.

Zij kan antwoorden op twee manieren:

- ofwel stelt ze een expert of een inspecteur aan ten einde deel te nemen aan een gemeenschappelijk onderzoek met de eiseres;

- ofwel beslist ze om geen expert of inspecteur te gelasten en het initiatief van het onderzoek over te laten aan de eiseres.

In dat geval zal ze de unilaterale conclusies van de eiseres zonder voorbehoud aanvaarden.

## DEPANNAGE - BIJSTAND

### SLEPEN BIJ EEN ONGEVAL

**Bij een ongeval in België**, alle voertuigen toerisme en zaken en de motorrijwielen, verzekerd in burgerlijke aansprakelijkheid bij ETHIAS, zullen **gratis gesleept** worden naar een garage.

**ETHIAS -ASSISTANCE, bereikbaar 24/24u**, omvat een netwerk van meer dan 300 takeldiensten in België en kan daardoor een **tussenkost binnen een half uur** garanderen.

Om van dit voordeel te kunnen profiteren, is het voldoende om ofwel het CONTACTCENTER SCHADE (blz. 3), ofwel ETHIAS ASSISTANCE 24/24u te contacteren op het nummer 011/28.28.28 met vermelding van :

- De gegevens van verzekerde, bestuurder en het geaccidenteerde voertuig.
- Zo duidelijk mogelijk, de plaats van het ongeval.

Het betrokken voertuig zal zo snel mogelijk **worden gesleept naar de erkende hersteller**.

Deze procedure heeft als doel om het dossierbeheer te versnellen en heeft de mogelijkheid om de sleepfactuur te innen via het derdebetalerssysteem.

## STAANGELD

De stalling van het voertuig is **gratis** bij de erkende herstellere.

## FOTO'S

In alle gevallen, zal de hersteller en/of de expert kwaliteitsfoto's nemen :

- van het chassisnummer
- van het inschrijvingsbewijs
- van de technische controlekaart
- van de kilometerteller
- van het volledige voertuig met de nummerplaat
- van de schade (minstens twee duidelijke foto's)

In geval van totaal verlies zal de expert bijkomende foto's nemen :

- van het interieur van het voertuig
- van de veiligheidsgordels
- een foto van het document "wrak voor biedingen: Informex nummer" geplaatst op het voertuig (zie pagina 34)

het foto-album zal zo vlug mogelijk via informex doorgestuurd worden.

ETHIAS neemt de kosten van de foto-album van informex ten laste.

## A.M.E. Lux NV

“Les Assurances Mutuelles d’Europe Lux NV” zijn een filiaal van ETHIAS in Groot-Hertogdom Luxemburg en die alle verzekeringen omvat, behalve leven op het grondgebied van Groot-Hertogdom.

De voornaamste producten die deze firma aanbiedt zijn autoverzekeringen, brandverzekeringen en familiale verzekeringen.

De verzekerden van A.M.E. Lux laten hun voertuig soms herstellen in België.

Het is dan ook gepast om dezelfde kwaliteitsservice aan te bieden aan de verzekerden van A.M.E. Lux, als onze verzekerden.

## LEGIBEL

Het Koninklijk Besluit van 12 oktober 1990, herschikte de juridische bijstand voor de verzekerden. Dit besluit voorzag o.a. dat de dossiers met juridische bijstand, deel moesten uitmaken van een afzonderlijk beheer.

Om aan deze bepaling te voldoen, richtte ETHIAS met andere maatschappijen de economische belangengroep op, nl. "LEGIBEL".

Legibel waakt over het ontwikkelen van specifieke activiteiten ten dienste van de verzekeringsmaatschappijen, met een vergemakkelijkte toegang tot het rechtssysteem, met systematische toepassing van minnelijke schikkingen, en op punt zetten van specifieke methoden om geschillen op te lossen en er over wakend om de belangenconflicten te vermijden (onder andere met betrekking tot het regelen van geschillen tussen verzekerden verzekerd bij eenzelfde maatschappij).

In februari 1999 is alzo het Arbitraire hof ontstaan, waarvan het objectief is het versnellen van de geschillenregeling tussen verzekerde leden van dezelfde groep.

In januari 2000 werd een call center voor juridische bijstand opgericht om de klanten van de maatschappijen beter in te lichten en van dienst te zijn, maar ook om het ontstaan van schadegevallen te voorkomen.

Het systematiseren van de toevlucht tot de bemiddeling, in januari 2002, staat toe om nog beter te luisteren en de partijen te aanhoren, met de toepassing van moderne transactiemethodes, waar een mediateur, gespecialiseerd en erkend is, de partijen aanhoort en ontmoet.

Deze oplossing is gebaseerd op het principe van een tussenkomst door een neutrale derde, gekozen door de partijen om deze terug tot een dialoog te krijgen met een akkoord tot gevolg 'Win-Win'.

In samenwerking met ETHIAS, met zijn experts, zijn advocaten, LEGIBEL, waakt erover, om belangenconflicten te vermijden, door de toegang te vergemakkelijken van het recht voor de verbruikers.

Voor meer inlichtingen : [www.legibel.be](http://www.legibel.be)

Call center : franstalige dienst : 02/233.69.69

nederlandstalige dienst : 02/223.70.00

In alle dossiers waarbij de tussenkomst van LEGIBEL is vereist, is het aangeraden om, per telefoon en bevestiging per briefwisseling, de expert, aangesteld door LEGIBEL, te contacteren, en alles in werking te stellen om het dossier af te sluiten, rekening houdende met de belangen van verzekerde en de maatschappij.