



DAS gaat voor u
aan de slag



U heeft uw zaak aangemeld bij DAS. Wat gebeurt er nu verder?

Voor ieder probleem een oplossing

U heeft uw rechtsbijstandverzekering afgesloten bij DAS. Of bij een andere verzekeraar die met DAS samenwerkt. Ook in dat laatste geval handelt een juridische specialist van DAS uw zaak af, in opdracht van deze verzekeraar.

U meldt een zaak... en dan?

Uw melding heeft een uniek DAS-dossiernummer, dat u aantreft op de ontvangstbevestiging bij deze brochure. Wij vragen u om dit dossiernummer te noemen in alle contacten met DAS. Dan kunnen wij u steeds zo snel mogelijk van dienst zijn.

Uw vaste contactpersoon: voor al uw vragen

U krijgt in alle gevallen een persoonlijke juridisch specialist toegewezen die uw zaak behandelt. Hij of zij is uw vaste contactpersoon bij DAS in deze zaak. Heeft u vragen, dan kunt u uw contactpersoon bereiken via ons Servicecenter: **020 6518888**. De medewerkers van het Servicecenter weten op grond van uw dossiernummer wie uw juridisch specialist is. Soms is uw juridisch specialist niet direct telefonisch bereikbaar. Het Servicecenter kan u dan vertellen wanneer uw specialist voor u beschikbaar is. U kunt bij het Servicecenter ook een boodschap voor hem achterlaten of een terugbelafpraak maken.

Uw juridische specialist houdt u op de hoogte

Valt de behandeling van het geschil onder de dekking van uw verzekeringspolis? Dan neemt de juridisch specialist binnen vijf dagen na uw melding contact met u op. Uw juridisch specialist stemt ook met u af hoe (telefonisch of per e-mail) en hoe vaak u contact wilt onderhouden over de zaak. U kunt dan uw schriftelijke melding nog eens toelichten en eventuele vragen beantwoorden. U hoort of er extra informatie nodig is, welke mogelijkheden er zijn om het door u gewenste resultaat te bereiken en wat de verdere procedure is. Houd bij dit gesprek alle belangrijke documenten bij de hand. DAS houdt u van de verdere behandeling van uw zaak op de hoogte door het toezenden van kopieën van de gevoerde correspondentie.

Schade online volgen

Ook kunt u de voortgang van uw schade online volgen. U heeft hiervoor toegang tot een besloten extranet, bestemd voor verzekerden van wie DAS een schade in behandeling heeft. In de ontvangstbevestiging van de zaakmelding vermeldt DAS een inlogcode en enkele dagen later ontvangt u een wachtwoord. Met de inlogcode en het wachtwoord samen heeft u toegang tot mijndossier.das.nl.

Inzage door tussenpersoon

Loopt uw rechtsbijstandverzekering via een assurantiëtussenpersoon? In dat geval kunt u via mijndossier.das.nl ook uw tussenpersoon inzage geven in uw schadedossier. Op die manier kan uw tussenpersoon u nog beter ondersteunen.

Welke stappen neemt uw jurist?

Het is ons doel om voor onze verzekerden een zo goed mogelijk resultaat te behalen. In de regel kunnen we snel voor u aan de slag om een geschil tot een goede oplossing te brengen. In andere gevallen zijn we gebonden aan vastgestelde termijnen of afhankelijk van het tempo waarmee een wederpartij stappen neemt. Het kan ook voorkomen dat wij u afraden om juridische stappen te nemen. Bijvoorbeeld als de kans nihil is dat u daarmee iets in uw voordeel bereikt. Uw juridisch specialist bespreekt met u altijd vooraf de mogelijke stappen.

Misschien is tussenkomst van de rechtbank noodzakelijk of heeft u een advocaat nodig. Uw juridisch specialist helpt u dan aan een advocaat. U bespreekt met hem ook de slaggingskansen en de duur van het traject.

Van begin tot...

In enkele gevallen kan DAS geen redelijke kansen (meer) zien om de zaak voor u tot een goed einde te brengen. DAS zal dan de behandeling beëindigen. U heeft dan altijd het recht om de visie van DAS te laten toetsen door een advocaat van uw keuze (geschillenregeling).

Gedragscode en klachtenregeling

Uw juridisch specialist voert zijn taken als rechtsbijstandverlener met de grootste zorg uit. Hij handelt in overeenstemming met de Gedragscode Rechtsbijstand, die binnen DAS wordt gehanteerd. Daarin staat wat u en uw juridisch specialist van elkaar mogen verwachten. U kunt deze gedragscode nalezen op de website van DAS, onder Service. Daar vindt u ook de Kwaliteitscode Rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars.

DAS doet er voor u uiteraard alles aan om een zo goed mogelijk resultaat te behalen. Maar bent u toch niet tevreden over de behandeling van uw zaak? Lees dan meer over onze klachtenregeling op www.das.nl onder Service.

Wat kunt u zelf doen?

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

Verzekerd of niet?

Uiteraard kan uw verzoek om rechtsbijstand alleen behandeld worden als u verzekerd bent. Mocht uw zaak niet onder de dekking van uw verzekering vallen, dan zal uw juridisch specialist u dit vertellen. Soms is uw zaak wel gedekt, maar moet u een eigen risico betalen. Dan ontvangt u een apart bericht met een factuur.

Welke mogelijkheden zijn er?

Er staan diverse wegen open om een juridisch geschil tot een goed einde te brengen. Uw juridisch specialist zal u de mogelijkheden schetsen en adviseren over de beste aanpak.

Telefonische bereikbaarheid

Uw juridisch specialist is telefonisch bereikbaar via ons Servicecenter. U kunt het Servicecenter op werkdagen tussen 8.30 uur en 17.30 uur telefonisch bereiken via **020 6518888**.



Keurmerk Klantgericht Verzekeren

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



DAS

Postbus 23000
1100 DM Amsterdam

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