

Handreiking afhandeling total loss voertuigen, december 2025

Inleiding

Het is belangrijk dat voertuigen die niet meer hersteld kunnen worden, bijvoorbeeld omdat ze uitgebrand of technisch total loss zijn na een ongeval, direct naar hun finale bestemming worden getransporteerd of in ieder geval naar een terrein dat daar op is ingericht. Niet alleen omdat dit een extra last vormt voor de schadehersteller, maar ook vanuit oogpunt van milieu en duurzaamheid (o.a. voorkomen van extra transportbewegingen).

Een aantal verzekeraars heeft pilots uitgevoerd om deze manier van afhandeling in de praktijk te beproeven. De betrokken verzekeraars zijn enthousiast over de resultaten. Met deze werkwijze kan de alarmcentrale, in afstemming met de berger, bepalen naar welke locatie het voertuig getransporteerd moet worden. Experts kunnen dan daar, voor zover nodig, hun expertisewerkzaamheden uitvoeren. Voor de schadeherstellers betekent de werkwijze dat er geen schadevoertuigen meer onnodig op hun terrein worden gestald. En daarmee ontstaat een efficiënter en duurzamer proces.

Met de positieve ervaringen van de pilots is deze handreiking opgesteld, zodat alle verzekeraars de processen rond de afhandeling van total loss voertuigen op een efficiënte en effectieve wijze kunnen inregelen. Dit in afstemming met o.a. alarmcentrales, bergers en demontagebedrijven. **Deze handreiking is bedoeld als advies en is niet bindend. Het staat verzekeraars geheel vrij om zelf invulling te geven aan de afhandeling van total loss voertuigen.**

In deze handreiking zijn criteria opgenomen om te bepalen of een voertuig wel of niet bij een schadehersteller gestald kan worden. Deze criteria zijn tot stand gekomen met input vanuit de pilots die door verzekeraars zijn uitgevoerd. De criteria kunnen op basis van praktijkervaringen in de tijd wijzigen. Het beheer van deze criteria wordt belegd bij een werkgroep van verzekeraars.

De handreiking richt zich op personenvoertuigen, maar kan desgewenst ook voor andere voertuigsoorten worden toegepast. Elektrische voertuigen met een mogelijk brandrisico zijn (nog) niet in deze handreiking meegenomen. Het NIPV start hiervoor een onderzoek in opdracht van o.a. het Verbond, de BOVAG en de VNA. De resultaten van het onderzoek komen naar verwachting in de loop van 2026 beschikbaar.



Het proces

Na een incident of ongeval wordt via de alarmcentrale een berger ingeschakeld om het voertuig af te slepen. Afhankelijk van de staat van het voertuig (zie hoofdstuk *criteria*) bepaalt de alarmcentrale, in overleg en met input van de berger, waar het voertuig naartoe wordt getransporteerd. Of dat een demontagebedrijf is of een centrale locatie waar dergelijke voertuigen tijdelijk worden gestald, is afhankelijk van de werkwijze van de verzekeraar.

Na het stallen kan aanvullend onderzoek plaats vinden door de door de verzekeraar ingeschakelde expert. Afhankelijk van de staat van het voertuig kan het betreffende demontagebedrijf het wrak verder verwerken, of er kan door het total loss bureau (TLB) van de verzekeraar een biedingsproces worden gestart. In geval naar het oordeel van de expert het voertuig toch nog hersteld kan worden, dan zal het voertuig vervolgens worden getransporteerd naar een schadehersteller.

Goed om te vermelden dat total loss afwikkeling bij de schadeherstelbedrijven blijft bestaan voor die voertuigen die niet voldoen aan de gestelde criteria.

Aandachtspunten

Bij de afhandeling van dit soort voertuigen zijn verschillende ketenpartijen betrokken, zoals bergers, alarmcentrales, demontagebedrijven, experts en de verzekeraars. Ieder met een eigen rol en verantwoordelijkheid. Dat betekent ook dat het verstandig is heldere afspraken te maken met de verschillende partners om te zorgen dat dit proces vlekkeloos kan verlopen.

- Maak duidelijke afspraken met bergers en de alarmcentrale over de toepassing van de criteria en over de procedure bij grensgevallen.
- Maak duidelijke afspraken met de betrokken demontagebedrijven over het proces (zoals stallen, eventuele biedingen, doortransport) en ook over de communicatie gedurende het proces (bijvoorbeeld dat er een aanspreekpunt bij de verzekeraar of het TLB bereikbaar is).
- Aandacht voor voertuigen met een verstrekkingsvoorbehoud.
- Advies monitoring: richt een meldpunt in voor schadeherstelbedrijven waar melding gedaan kan worden als voertuigen die aan de criteria voldoen toch bij de hersteller worden geplaatst.



Criteria

Indien minimaal twee van onderstaande punten van toepassing zijn, dan is het advies om het voertuig niet bij een regulier schadeherstelbedrijf te plaatsen.

1. Minimaal drie wielophangingen verwoest en derhalve niet rolbaar
2. Volledige voorzijde beschadigd tot aan voorruit
3. Volledige achterzijde beschadigd tot aan achterdeur(en)
4. Linker of rechter zijde volledig beschadigd
5. Dakplaat losgenomen of minimaal 2/3 gedeformeerd
6. Minimaal drie airbags geactiveerd

Daarnaast is het advies dat als er brandschade aanwezig is aan het gehele interieur en/of het motorcompartiment het voertuig ook niet geplaatst wordt bij het schadeherstelbedrijf.

Beheer

Een door het platform mobiliteit ingestelde werkgroep van verzekeraars beheert de handreiking en de daarin opgenomen criteria. De werkgroep komt minimaal één keer per jaar bijeen. Tijdens deze bijeenkomsten worden ook ervaringen gedeeld om het proces in brede zin te blijven verbeteren.