



Verzekerings Collectief

Verzekeringen Pensioenen Hypotheken Bankzaken

Wat te doen bij schade?

U hebt schade. Wat nu?

Het is natuurlijk erg vervelend als u schade hebt. Met een schadeverzekering weet u zeker dat uw schade, mits gedekt, snel en deskundig wordt geregeld. In deze folder vindt u informatie over de schaderegeling. Hebt u na het lezen nog vragen? Stel ze aan ons of aan uw schade-expert.

Schade, wat nu?

Als u een schade hebt, schakelen wij indien nodig een schade-expert voor u in. De schade-expert kan een expert van de verzekeraar zijn of afkomstig zijn van een extern expertisebureau. Dit hoort u op het moment dat wij uw schade in behandeling nemen. De schade-experts zijn goed op de hoogte van alle voorwaarden en clausules die voor uw verzekering gelden. Zo kunnen zij u snel en deskundig op weg helpen.

Wat doet de schade-expert?

De schade-expert bepaalt de hoogte van de schade. Ook controleert hij of het verzekerde bedrag klopt. Hij schakelt herstelbedrijven of schoonmaakbedrijven voor u in, hij kan u informeren over mogelijkheden voor tijdelijke huisvesting en hij kan preventieve maatregelen met u bespreken.

De schade-experts zijn ingeschreven bij de Stichting Nederlands Instituut Van Register Experts (NIVRE). Het NIVRE bevordert de deskundigheid van schade-experts.

Meer informatie vindt u op www.nivre.nl. De experts die wij inschakelen houden zich aan de Gedragscode schade-expertise-organisaties. Deze kunt u nalezen op www.verzekeraars.nl

Zelf ook een schade-expert kiezen?

Wilt u naast onze schade-expert ook gebruikmaken van een eigen schade-expert? Dan kunt u zelf ook een schade-expert inschakelen. Zo iemand heet een 'contra-expert'. Uw eigen expert benoemt met onze schade-expert vooraf een derde schade-expert. Deze derde schade-expert bepaalt wat de schade is, als u en onze schade-expert het niet eens kunnen worden over de hoogte van de schade. De redelijke kosten van alle experts worden vergoed, behalve kosten die niet met de schaderegeling te maken hebben. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de contra-expert kosten maakt voor belangenbehartiging. Die kosten worden niet betaald, behalve als dat wettelijk verplicht is. Om onverwachte kosten achteraf te voorkomen, is het raadzaam om van tevoren te bepalen wat de contra-expert precies voor u gaat doen. Hebt u vragen over het inschakelen van een contra-expert? Wij kunnen u hierbij helpen.

De rol van de onderzoekers

Om de oorzaak van de schade duidelijk te krijgen, wordt er soms een onderzoeksbureau ingeschakeld. De onderzoeker kan u vragen stellen over feiten en omstandigheden bij de schade. Uw verzekeraar betaald de kosten voor dit onderzoek. De onderzoekers moeten zich houden aan de geldende gedragscodes en protocollen. U kunt de gedragsregels en protocollen nalezen op www.verzekeraars.nl.

Wilt u zelf ook een onderzoek instellen naar de oorzaak van de schade? Dan kunt u daarvoor een gekwalificeerd onderzoeksbureau inschakelen. Wij kunnen u hierover informeren. Deze kosten zijn in dat geval wel voor uw eigen rekening.

Wat doet het herstelbedrijf? En wie betaalt daarvoor?

Als u schade hebt en de verzekeraar laat uw schade herstellen, dan geven zij een herstelbedrijf namens u de opdracht om de schade zo snel mogelijk te beperken en te herstellen. Schadeherstel kan vaak op verschillende manieren en door verschillende bedrijven, zoals een bouwbedrijf of een schoonmaakbedrijf. Wij overleggen altijd met u voordat er een herstelbedrijf ingeschakeld wordt. Uw verzekeraar betaald de kosten van het herstelbedrijf.

Misschien wilt u dat het herstelbedrijf extra werkzaamheden of verbeteringen uitvoert. Vaak is dat mogelijk. Het herstelbedrijf laat u dan van tevoren weten hoeveel dat kost. U betaalt zelf voor de kosten van deze extra werkzaamheden. Vaak vragen herstelbedrijven aan u om een 'Akte van cessie' te ondertekenen. Daarmee geeft u toestemming aan uw verzekeraar om de kosten van het herstel rechtstreeks aan het herstelbedrijf te betalen. Bent u niet of niet genoeg verzekerd, of hebt u een eigen risico? Dan moet u dat deel van de schade zelf betalen. Hebt u een vraag over het herstellen van de schade? Neem dan contact op met het herstelbedrijf. Komt u er samen niet uit? Neem dan contact op met de schade-expert.

Uw schade duurzaam hersteld

Het herstelbedrijf helpt u professioneel, maar ook met oog voor het milieu en de samenleving. Het moet zo duurzaam mogelijk gebeuren. De herstelbedrijven waarmee wordt samenwerken voeren het keurmerk 'Duurzaam Herstel'. De herstelbedrijven worden op duurzaamheid getoetst en voldoen aan strenge eisen.

U blijft de opdrachtgever

De schade-expert regelt het herstelbedrijf voor u, maar u blijft formeel de opdrachtgever. Dat betekent dat u het opdrachtformulier moet ondertekenen. Als er een eigen risico of BTW verrekening geldt, dan krijgt u daarvan de nota.

Wat mag u van ons verwachten?

Als u schade hebt, mag u van uw verzekeraar het volgende verwachten:

- ze regelen de schade snel en deskundig voor u;
- als de schade hersteld kan worden, kunnen ze voor u een herstelbedrijf inschakelen;
- ze houden zich aan de afspraken die ze met u hebben gemaakt in de polisvoorwaarden;
- ze houden zich aan de Gedragscode Verzekeraars. Het Verbond van Verzekeraars heeft de kernwaarden en gedragsregels van financiële instellingen in deze gedragscode beschreven. U kunt de gedragscode nalezen op www.verzekeraars.nl

Wat verwachten wij van u?

Na een schade helpen wij cq uw verzekeraar u zo goed mogelijk. Om dat te kunnen doen, is het belangrijk dat u zich aan een aantal regels houdt:

- zorg ervoor dat de schade niet groter wordt;
- verleen alle medewerking die nodig is om de schade goed te kunnen regelen;
- geef alle informatie aan de schade-expert die nodig is om de schade te kunnen bepalen. Vraagt de schade-expert u om gegevens, zoals nota's of offertes? Geef die dan zo snel mogelijk. De schade-expert kan de schade dan snel afhandelen.
- pleeg geen fraude. Bij fraude geeft de fraudeur een verkeerde voorstelling van zaken, om bijvoorbeeld een hogere uitkering te krijgen dan waar hij recht op heeft. Denk daarbij aan het veranderen van bedragen op nota's, of meer declareren dan de daadwerkelijke schade. Als er fraude geconstateerd wordt, dan worden er passende

maatregelen genomen . Wilt u meer informatie over het fraudebeleid, neem dan contact met ons op.

Hebt u een klacht?

Hebt u een klacht over onze dienstverlening? Of bent u het niet eens met onze beslissing over uw verzoek om schadevergoeding? Bespreek uw klacht dan met ons. Wij overleggen met u over een passende oplossing. Bent u niet tevreden over het resultaat? Dan kunt u een klacht schriftelijk bij ons indienen: Postbus 172, 7800 AD Emmen. Bent u vervolgens niet tevreden met de behandeling van uw klacht? Dan kunt u naar het Klachteninstituut voor de financiële dienstverlening (Kifid), zie kifid.nl. Het KIFID behandelt alleen klachten van consumenten die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Lees ook de polisvoorwaarden

Deze folder is een korte samenvatting van de polisvoorwaarden. Wilt u precies weten waarvoor u bent verzekerd? Lees dan de polisvoorwaarden en de clausules op uw polisblad. Wij of de schade-expert kunnen u hierop toelichting geven. U vindt de polisvoorwaarden op www.polisvoorwaardenonline.nl



Verzekerings Collectief

Verzekeringen Pensioenen Hypotheken Bankzaken

Weedingerstraat 250 | Emmen | www.vcemmen.nl | info@vcemmen.nl | Tel: 0591 - 658 888