

U hebt schade. Wat nu?

Het is natuurlijk erg vervelend als u schade hebt. In deze brochure vindt u informatie over onze schaderegeling. Hebt u na het lezen nog vragen? Stel ze aan ons, uw verzekeringsadviseur of aan uw schade-expert.

Wat mag u van ons verwachten?

Als u schade hebt, mag u van ons het volgende verwachten:

- wij zorgen dat uw schade snel en deskundig wordt afgehandeld. Indien nodig schakelen wij een expert in;
- als de schade kan worden hersteld, kunnen we in veel gevallen een herstelbedrijf voor u inschakelen;
- wij houden ons aan de afspraken die we met u hebben gemaakt in de polisvoorwaarden;
- wij houden ons aan de Gedragscode Verzekeraars. Het Verbond van Verzekeraars heeft de kernwaarden en gedragsregels van financiële instellingen in deze gedragscode beschreven. U kunt deze gedragscode nalezen op www.verzekeraars.nl.

Wat verwachten wij van u?

Na een schade helpen wij 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/zij recht op heeft. Denk daarbij aan het veranderen van bedragen op nota's, of meer declareren dan de daadwerkelijke schade. Als wij fraude constateren, dan nemen wij passende maatregelen.

Wat doet de schade-expert?

In sommige gevallen kunnen wij een schade-expert voor u inschakelen. De schade-expert is op de hoogte van voorwaarden en clausules die voor uw verzekering gelden. Zo kunnen zij u snel en deskundig op weg helpen. De schade-expert bepaalt de hoogte van de schade. Ook controleert hij of het verzekerd bedrag klopt. Hij schakelt herstel- of schoonmaakbedrijven voor u in, kan u informeren over mogelijkheden voor tijdelijke huisvesting en hij kan preventieve maatregelen met u bespreken. Wij werken met schade-experts die zijn ingeschreven bij het Nederlands instituut Van Register Experts (www.nivre.nl). Het NIVRE bevordert de deskundigheid van schade-experts. De experts die wij inschakelen houden zich aan de Gedragscode schade-expertise-organisaties. Deze gedragscode kunt u nalezen op www.verzekeraars.nl.

Zelf ook een schade-expert inschakelen?

Wilt u naast onze schade-expert ook zelf een schade-expert inschakelen? Dat kan indien u een andere schade heeft dan aan een motorrijtuig. Zo iemand heet een contra-expert. Uw eigen schade-expert benoemt vooraf, samen met onze schade-expert, een derde schade-expert. Deze derde schade-expert bepaalt de schade als uw en onze expert het samen niet eens kunnen worden over de hoogte van de schade. De verzekering betaalt geheel of gedeeltelijk de redelijke kosten van alle drie de experts. Om onverwachte kosten te voorkomen, is het raadzaam om vooraf te bepalen wat de contra-expert precies voor u gaat doen. Heeft u vragen over het inschakelen van een contra-expert? Neem gerust contact met ons op of met uw verzekeringsadviseur.

De rol van schadeonderzoekers

Om de oorzaak van de schade duidelijk te krijgen, schakelen wij soms een onderzoeksbureau in. De onderzoeker kan u vragen stellen over feiten en omstandigheden met betrekking tot de schade. De verzekering betaalt de kosten voor dit onderzoek. De onderzoekers moeten zich houden aan de geldende gedragscodes en protocollen. U kunt deze 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. De kosten daarvoor zijn in dat geval voor uw eigen rekening. Indien gewenst, kunnen wij u hierover nader informeren.

Wat doet het herstelbedrijf?

En wie betaalt daarvoor? Als u schade hebt en wij laten uw schade herstellen, dan geven wij 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 we een herstelbedrijf inschakelen. De verzekering betaalt 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 uiteraard zelf voor de kosten van deze extra werkzaamheden. Vaak vragen herstelbedrijven aan u om een “akte van cessie” te ondertekenen. Daarmee geeft u ons toestemming om de kosten van het herstel rechtstreeks aan het herstelbedrijf te betalen. Bent u niet verzekerd tegen bepaalde kosten, is er sprake van onderverzekering 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 of uw verzekeringsadviseur.

U blijft de opdrachtgever

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

Lees ook de polisvoorwaarden

Het polisblad en de polisvoorwaarden zijn altijd leidend. Wilt u precies weten waarvoor u bent verzekerd? Lees dan uw polisblad, de clausules op uw polisblad en de polisvoorwaarden. Uw verzekeringsadviseur of de schade-expert kunnen u hierop een toelichting geven.

Hebt u een klacht?

Hebt u een klacht over onze dienstverlening? Of bent u het niet eens met de schadevergoeding? Bespreek uw klacht dan met ons of uw verzekeringsadviseur. Wij overleggen met u over een passende oplossing. Bent u niet tevreden met de oplossing? Dan kunt u een klacht indienen bij ons. U kunt hiervoor het klachtenformulier gebruiken op www.centraalvolmachtbedrijf.nl. Bent u vervolgens niet tevreden met onze behandeling van uw klacht dan kunt u als consument naar het Klachteninstituut voor de financiële dienstverlening (KiFiD), zie www.kifid.nl.