

Leidraad klantbelang centraal

NORM 3.3.3 Je hebt schade. Wat nu?

Je hebt schade. Wat nu?

Wat vervelend dat je schade hebt. Met onze schadeverzekering ben je verzekerd van een snelle en deskundige schadebehandeling. In deze folder vind je meer informatie over de schadebehandeling. Heb je na het lezen vragen? Stel ze aan je verzekeringsadviseur of aan de expert.

De schade-expert

Als je schade hebt, dan schakelen wij in veel gevallen een schade-expert voor je in. De schade-expert bepaalt de omvang van de schade. Ook controleert hij of het verzekerde bedrag klopt. Hij of zij schakelt herstelbedrijven of schoonmaakbedrijven in, informeert je over mogelijkheden voor tijdelijke huisvesting en bespreekt preventieve maatregelen. De schade-expert kan een expert zijn van de verzekeraar, of van een extern expertisebureau. Dit laten wij weten op het moment dat wij aan jou bevestigen dat we een expert inschakelen. Alle experts die wij inschakelen zijn ingeschreven bij de Stichting Nederlands Instituut Van Register Experts (NIVRE). Het NIVRE bevordert de deskundigheid van experts. Meer informatie staat op www.nivre.nl.

Onafhankelijkheid

De experts die wij inschakelen houden zich aan de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties. Deze kun je lezen op www.verzekeraars.nl. Dit betekent dat een expert objectief, dus zonder beïnvloeding door anderen, de schade vaststelt. Experts worden betaald voor hun werkzaamheden maar zij ontvangen geen beloning om de uitkomst, bijvoorbeeld de hoogte van de schade, te beïnvloeden. Dit geldt ook voor experts in dienst van a.s.r. Daarnaast moet een expert de gedragsregels van het NIVRE naleven; daarvoor moet hij of zij zich kunnen verantwoorden.

Zelf ook een schade-expert kiezen?

Wil je naast onze schade-expert ook gebruikmaken van een eigen expert? Dan kan je zelf ook een expert inschakelen. Deze wordt ook wel een 'contraexpert' genoemd. De contraexpert moet een deskundige zijn die in staat is een kwalitatief goede contraexpertise uit te voeren. Bijvoorbeeld een deskundige die verbonden is aan NIVRE of een vergelijkbaar instituut. De kwaliteitseisen die aan de contraexpert verbonden zijn, waarborgen de deskundigheid van de contraexpert en dat is vooral in jouw belang. Je eigen expert benoemt met de door ons ingeschakelde expert vooraf een derde expert. Deze derde expert bepaalt wat de schade is, als jouw en de door ons ingeschakelde expert het niet eens kunnen worden over de hoogte van het schadebedrag. De redelijke kosten van alle experts betalen wij, behalve kosten die niet mede schadevaststelling te maken hebben. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de contraexpert kosten maakt voor belangenbehartiging. Die kosten betalen wij niet, tenzij wij dat wettelijk verplicht zijn. Om onverwachte kosten achteraf te voorkomen, is het raadzaam om van tevoren te bepalen wat de contraexpert precies voor je gaat doen. Wij betalen de kosten van jouw expert alleen als de schade zelf verzekerd is. Je verzekeringsadviseur kan je hierbij helpen. Heb je vragen over het inschakelen van een contraexpert? Stel ze aan je verzekeringsadviseur.

De rol van de onderzoekers

Om de oorzaak van de schade duidelijk te krijgen, schakelen wij soms een onderzoeksbureau in. De onderzoeker kan je vragen stellen over feiten en omstandigheden bij de schade. Wij betalen de kosten van dit onderzoek. De onderzoekers moeten zich houden aan de geldende gedragscodes en protocollen. Je kan de gedragsregels en protocollen lezen op www.verzekeraars.nl. Wil je zelf ook een onderzoek instellen naar de oorzaak van de schade? Dan kan je daarvoor een gekwalificeerd onderzoeksbureau inschakelen. Je verzekeringsadviseur kan je hierover informeren. Deze kosten zijn in dat geval wel voor eigen rekening.

Leidraad klantbelang centraal NORM 3.3.3 Je hebt schade. Wat nu?

Wat doet het herstelbedrijf? En wie betaalt daarvoor?

Wat doet het herstelbedrijf? En wie betaalt daarvoor? Als je schade hebt en wij laten jouw schade herstellen, dan geven wij een herstelbedrijf namens jou 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 jou voordat we een herstelbedrijf inschakelen.

Jouw schade duurzaam hersteld

Het herstelbedrijf helpt je professioneel, maar ook met oog voor het milieu en de samenleving. Ons duurzame herstelnetwerk bestaat uit duurzame herstelbedrijven met het keurmerk Groengedaan! Zij repareren en herstellen schades op een milieuvriendelijke manier. De herstelbedrijven waar wij mee samenwerken voeren het keurmerk 'Duurzaam Herstel'. De herstelbedrijven worden op duurzaamheid getoetst en voldoen aan strenge eisen.

Jij blijft de opdrachtgever

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

Leidraad klantbelang centraal

NORM 3.3.3 Je hebt schade. Wat nu?

Wat mag je van ons verwachten?

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

- we regelen de schadebehandeling snel en deskundig;
- als de schade hersteld kan worden, kunnen we voor jou een herstelbedrijf inschakelen;
- we houden ons aan de afspraken die we met jou hebben gemaakt in de voorwaarden;
- wij houden ons aan de Gedragscode Verzekeraars. Het Verbond van Verzekeraars heeft de kernwaarden en gedragsregels van financiële instellingen in deze gedragscode beschreven. Je kan de gedragscode lezen op www.verzekeraars.nl;
- de experts die wij inschakelen houden zich aan de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties. Met de deze gedragscode kunnen expertiseorganisaties invulling geven aan hun betrouwbaarheid, professionaliteit, communicatie, integriteit, objectiviteit en onafhankelijkheid.

Wat verwachten wij van jou?

Na een schade helpen wij je zo goed mogelijk. Om dat te kunnen doen, is het belangrijk je aan een aantal regels te houden:

- 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 expert die nodig is om de schade te kunnen bepalen;
- 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 wij fraude constateren, dan nemen wij passende maatregelen. Kijk voor ons fraudebeleid op onze site.

Leidraad klantbelang centraal NORM 3.3.3 Je hebt schade. Wat nu?

Wat was jouw ervaring?

Nadat de expert langs is geweest of wanneer de schade is hersteld door het herstelbedrijf, willen wij graag weten hoe je dit hebt ervaren. Dit vragen we bij je uit door middel van een klanttevredenheidsonderzoek. Hiervoor gebruiken wij het e-mailadres dat wij al hebben of het e-mailadres dat je aan de schade-expert of het herstelbedrijf hebt gegeven. Door jouw terugkoppeling kunnen wij onze dienstverlening verder verbeteren.

Heb je een klacht?

Heb je een klacht over onze dienstverlening? Of ben je het niet eens met onze beslissing over je verzoek om schadevergoeding? Bespreek je klacht dan met je verzekeringsadviseur. Die kijkt met of er oplossing kan worden gevonden. Ben je niet tevreden met het resultaat? Dan kun je een klacht bij ons indienen. Ben je vervolgens niet tevreden met de behandeling van je klacht door ons? Dan kan je naar het Klachteninstituut voor de financiële dienstverlening (KlFID), zie klifid.nl. Het KlFID behandelt alleen klachten van consumenten die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Lees ook de polisvoorwaarden

Wil je precies weten waarvoor je bent verzekerd? Lees dan de voorwaarden en de clausules op je polisblad. Je verzekeringsadviseur of onze expert kan je hierop een toelichting geven. Je vindt onze voorwaarden op onze site.