

# Expertisebrochure



## Ik heb schade, wat nu?

Als u een schade hebt, kunnen wij een schade-expert voor u inschakelen. De schade-experts zijn goed op de hoogte van de betreffende 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 eventueel 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](http://www.nivre.nl). De experts die wij inschakelen houden zich aan de Gedragscode schade-expertise-organisaties. Deze kunt u nalezen op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)

### Zelf ook een schade-expert kiezen?

Wilt u naast onze schade-expert ook gebruikmaken van een eigen schade-expert? Dat kan als u het niet eens bent met het schadebedrag dat onze schade-expert heeft vastgesteld. U kunt dan zelf een schade-expert inschakelen. Zo iemand heet een 'contra-expert'.

Uw eigen expert kan vooraf tezamen met onze schade-expert een derde schade-expert benoemen. 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 betalen wij, behalve kosten die niet met de schaderegeling te maken hebben.

Het kan bijvoorbeeld zijn dat de contra-expert kosten maakt voor belangenbehartiging. Die kosten betalen wij niet, behalve als wij dat wettelijk verplicht zijn. 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, schakelen wij soms een onderzoeksbureau in. De onderzoeker kan u vragen stellen over feiten en omstandigheden bij de schade. Wij betalen 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](http://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 kunt u een schadeherstelbedrijf inschakelen om de schade zo spoedig mogelijk te beperken en te laten herstellen. Schadeherstel kan vaak op verschillende manieren en door verschillende bedrijven, zoals een bouwbedrijf, een autoschadeherstelbedrijf of een schoonmaakbedrijf.

Voordat u de schade daadwerkelijk laat herstellen, is het verstandig om bij uw adviseur na te gaan of de (volledige) kosten worden vergoed.

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 ons toestemming om de kosten van het herstel rechtstreeks aan het herstelbedrijf te betalen. Bent u niet of onvoldoende verzekerd, of hebt u een eigen risico? Dan moet u dat deel van de schade zelf betalen.

### **Wat mag u van ons verwachten?**

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

- we regelen de schade snel en deskundig voor u;
- we houden ons aan de afspraken die we met u hebben gemaakt in de polisvoorwaarden;
- we houden ons 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](http://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 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.

### **Lees ook de polisvoorwaarden**

Deze brochure 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. Uw adviseur kan u hierop toelichting geven.