

Leidraad klantbelang centraal

NORM 3.3.3 Je hebt schade. Wat nu?



Je hebt schade. Wat nu?

Wat vervelend dat je schade hebt. Met een schadeverzekering van RISK 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 schade-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 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 je schade in behandeling nemen. De schade-expert is op de hoogte van alle voorwaarden en clausules die voor jouw verzekering gelden. Zo kan hij je snel en deskundig op weg helpen.

Schade-experts zijn ingeschreven bij de Stichting Nederlands Instituut Van Register Expert (NIVRE). Het NIVRE bevordert de deskundigheid van schade-experts. Meer informatie staat op www.nivre.nl. De experts die wij inschakelen houden zich aan de Gedragscode schade-expertiseorganisaties. Deze kan je lezen op www.verzekeraars.nl.

Zelf ook een schade-expert kiezen?

Wil je naast onze schade-expert ook gebruikmaken van een eigen schadeexpert? Dan kan je zelf ook een schade-expert inschakelen. Zo iemand heet een 'contra-expert'. Je eigen expert benoemt met onze schade-expert vooraf een derde schade-expert. Deze derde schade-expert bepaalt wat de schade is, als jouw en onze schade-expert het niet eens kunnen worden over de hoogte van het schadebedrag. De redelijke kosten van alle experts betalen wij, behalve kosten die niet met de schaderegeling te maken hebben. Wij doen geen beroep op de beperking die nog in de oudere polisvoorwaarden voorkomt, namelijk dat de vergoeding van de kosten van jouw expert beperkt is tot maximaal het bedrag dat wij aan onze expert hebben betaald. 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 je gaat doen. Je verzekeringsadviseur kan je hierbij helpen. Heb je vragen over het inschakelen van een contra-expert? 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?

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. Wij betalen de kosten van het herstelbedrijf. Misschien wil je dat het herstelbedrijf extra werkzaamheden of verbeteringen uitvoert. Vaak is dat mogelijk. Het herstelbedrijf laat je dan van tevoren weten hoeveel dat kost. Je betaalt zelf voor de kosten van deze extra werkzaamheden.

Vaak vragen herstelbedrijven jou een 'Akte van cessie' te ondertekenen. Daarmee geef je ons toestemming om de kosten van het herstel rechtstreeks aan het herstelbedrijf te betalen. Ben je niet of niet genoeg verzekerd, of heb je een eigen risico? Dan moet je dat deel van de schade zelf betalen. Heb je een vraag over het herstellen van de schade? Neem dan contact op met het herstelbedrijf. Komen jullie er samen niet uit? Neem dan contact op met de schade-expert.

Jouw schade duurzaam hersteld

Het herstelbedrijf helpt je professioneel, maar ook met oog voor het milieu en de samenleving. Het moet zo duurzaam mogelijk gebeuren. 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 polisvoorwaarden;
- 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

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 schade-expert die nodig is om de schade te kunnen bepalen. Vraagt de schade-expert je 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.

Wat was jouw ervaring?

Nadat de schade-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.

Leidraad klantbelang centraal

NORM 3.3.3 Je hebt schade. Wat nu?



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 overlegt met ons over een passende oplossing.

Ben je niet tevreden met het resultaat? Dan kun je een klacht indienen bij klacht@risk.nl

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 kifid.nl. Het KlFID 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. Wil je precies weten waarvoor je bent verzekerd? Lees dan de polisvoorwaarden en de clausules op je polisblad. Je verzekeringsadviseur of onze schade-expert kan je hierop een toelichting geven. Je vindt onze polisvoorwaarden via risk.nl/polisvoorwaarden.