



## **U hebt schade. Wat nu?**

Als u schade heeft in uw huis door bijvoorbeeld een brand, is dat erg vervelend. Daarom willen verzekeraars u zo snel en concreet mogelijk helpen. Na uw schademelding kan het zijn dat er een schade-expert op bezoek komt. Wij leggen u hier uit wie dat is, wat hij komt doen en wat u nog meer kunt verwachten bij de afhandeling van uw schade.

### **Met wie krijgt u te maken?**

- Uw adviseur die uw belangen vertegenwoordigt bij de verzekeraar.
- Direct na een brandschade kan naast de brandweer ook een salvagecoördinator langskomen. Deze treedt op namens de gezamenlijke verzekeraars en tracht de vervolgschade zoveel als mogelijk te beperken. Ook regelt deze indien nodig en gewenst praktische zaken, zoals onderdak, vervoer en kleding.
- De schadebehandelaar beoordeelt de toedracht van de schade en stelt vast of er een schade-expert ter plaatse komt kijken.
- Een schade-expert komt in opdracht langs om uw schade te bespreken en uw vragen te beantwoorden. Hij treedt op als deskundige en stelt objectief de oorzaak van de schade en het schadebedrag vast. Op basis hiervan stelt hij een schaderapport op. Uiteraard zal hij daarover met u overleggen en uw akkoord vragen.
- De schadebehandelaar beoordeelt vervolgens, op basis van de beschikbare gegevens, de polisvoorwaarden en eventueel het schaderapport van de schade-expert, de toedracht van de schade en kijkt of de schade is gedekt.

Vervolgens wordt de schade verder afgewikkeld door:

- Het schadebedrag uit te betalen waar u vanuit uw verzekering recht op heeft. Hier kan het eigen risico nog vanaf gaan.
- Te zorgen voor herstel in natura.

### **Wat doet de schade-expert voor u?**

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](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)

Vaak zijn er meerdere mogelijkheden voor schadeherstel. Beslis en handel niet overhaast. Bekijk samen met de schade-expert wat in uw situatie de beste aanpak is. U kunt ook een eigen schade-expert in de arm nemen, ook wel een contra-expert genoemd. De contra-expert regelt namens u de schade met de verzekeraar. De kosten hiervan maken deel uit van de schade en worden vaak geheel of gedeeltelijk vergoed. Dit staat in de polisvoorwaarden. Als u hiervan gebruik wilt maken, adviseren wij u dit met de schade-expert of uw adviseur te bespreken. De experts moeten het samen eens worden over de schadeoorzaak en het schadebedrag.

### **Waar kunt u verder mee te maken krijgen? Akte van Cessie - BTW**

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. 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 niet genoeg verzekerd, of hebt u een eigen risico? Dan moet u dat deel van de schade zelf betalen. Bij bedrijven is de BTW direct verrekenbaar met de belastingdienst. BTW valt dan niet onder de schade. Het herstelbedrijf brengt de BTW rechtstreeks bij u in rekening. Bij een particulier woonhuis ouder dan twee jaar is slechts 6% btw verschuldigd voor schilder- en stukadoorswerk. De schilder vraagt u om een verklaring over de ouderdom van uw woning.

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. 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 waar wij mee samenwerken voeren het keurmerk 'Duurzaam Herstel'. De herstelbedrijven worden op duurzaamheid getoetst en voldoen aan strenge eisen.

### **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;

- als de schade hersteld kan worden, kunnen we voor u een herstelbedrijf inschakelen;
- 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. Kijk voor ons fraudebeleid op [www.sallandass.nl](http://www.sallandass.nl).

### **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 formele klacht bij onze directie indienen. 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](http://kifid.nl). Het KIFID behandelt alleen klachten van consumenten die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

### **Lees ook 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.sallandass.nl](http://www.sallandass.nl).