

Je hebt schade. Wat nu?

Kunnen wij zelf niet beoordelen hoe erg de schade is? Dan vragen we een expert om dat voor ons te onderzoeken.

Schade-expert

Wij hebben een schade-expert voor je ingeschakeld. De expert werkt bij een onafhankelijk expertisebureau. In deze folder vind je informatie over de schaderegeling. Heb je na het lezen nog vragen? Stel ze aan ons of aan de schade-expert.

Wat doet de schade-expert?

De schade-expert stelt de oorzaak van de schade vast en bepaalt de hoogte van de schade. Ook controleert hij of het verzekerde bedrag klopt. Indien nodig, schakelt hij herstelbedrijven en/of schoonmaakbedrijven voor je in. De schade-expert is ingeschreven bij de Stichting Nederlands Instituut Van Register Experts (NIVRE). Meer informatie vind je op www.nivre.nl. De experts die wij inschakelen houden zich een de Gedragscode schade-expertise-organisaties. Deze kun je nalezen op www.verzekeraars.nl.

Zelf ook een schade-expert kiezen?

Wil je naast onze schade-expert ook gebruikmaken van een eigen schade-expert? Dan kun je zelf ook een schade-expert inschakelen. Zo iemand heet een 'contra-expert'. Jouw eigen expert benoemt met onze schade-expert vooraf een derde schade-expert. Deze derde schade-expert bepaalt wat de schade is, als jij en onze schade-expert het niet eens kunnen worden over de hoogte van de schade.

Tot op zekere hoogte betalen wij de redelijke kosten van alle experts, behalve de kosten die niets met de schaderegeling te maken hebben. Kijk voor eventuele beperkingen in de voor jou van toepassing zijnde polisvoorwaarden. 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. Heb je vragen over het inschakelen van een contra-expert? Wij kunnen je hierbij helpen.

Een contra-expert wordt in de praktijk vooral ingeschakeld bij een grote of ingewikkelde schade. Ook kan het inschakelen van een contra-expert verstandig zijn als je het niet eens bent met de omvang van de vastgestelde schade door de door ons ingeschakelde expert.

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 voor dit onderzoek. De onderzoekers moeten zich houden aan de geldende gedragscodes en protocollen. Je kunt de gedragsregels en protocollen nalezen op www.verzekeraars.nl.

Wil je zelf ook een onderzoek instellen naar de oorzaak van de schade? Dan kun je daarvoor een gekwalificeerd onderzoeksbureau inschakelen. Deze kosten zijn in dat geval wel voor eigen rekening.

Het inschakelen van een herstelbedrijf

Als de schade hersteld kan worden dan kunnen wij in sommige gevallen een herstelbedrijf inschakelen. Je kunt ook zelf een herstelbedrijf inschakelen. De kosten worden voorafgaand aan

Je hebt schade. Wat nu?

het herstel beoordeeld door de schade-expert. Wij betalen de door de expert goedgekeurde 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 aan jou om 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. Kom je er samen niet uit? Neem dan contact op met de schade-expert.

Jij blijft de opdrachtgever

Wanneer wij of de schade-expert een herstelbedrijf inschakelt, blijf jij formeel de opdrachtgever. Dit betekent dat jij het opdrachtformulier moet ondertekenen. Als er een eigen risico of BTW verrekening geldt, dan krijg je daarvan de nota.

Wat mag je van ons verwachten?

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

- we regelen de schade snel en deskundig voor jou;
- als de schade hersteld kan worden, kunnen we voor jou een herstelbedrijf inschakelen;
- we houden ons aan de afspraken die we met je 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. Je kunt de gedragscode nalezen 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 dat je 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 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. Kijk voor ons fraudebeleid op www.ghwassuradeuren.nl/overons.

Heb je een klacht?

Heb je een klacht over onze dienstverlening? Of ben je het niet eens met onze beslissing over jouw verzoek om schadevergoeding? Bespreek je klacht dan met ons. Wij overleggen met jou over een passende oplossing. Ben je niet tevreden over het resultaat? Dan kun je schriftelijk een klacht indienen bij ons via: Postbus 1061, 6501 BB Nijmegen. Je kunt ook het klachtenformulier op www.ghw.nl gebruiken. Ben je vervolgens niet tevreden met de behandeling van jouw klacht door ons? Dan kun je naar het Klachteninstituut voor de Financiële Dienstverlening (KiFiD), zie www.kifid.nl. Het KiFiD behandelt alleen klachten van consumenten die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Je hebt schade. Wat nu?



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 clauses op het polisblad. Wij of de schade-expert kunnen jou hierop een toelichting geven. Je vindt de polisvoorwaarden op www.ghw.nl/polisvoorwaarden.