

## **Voortvarende claimbehandeling**

### **Wilt u een schade melden?**

Uw eerste contact is met uw Adviseur.

### **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 hij 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 in mindering worden gebracht;
- Te zorgen voor herstel in natura.

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.

### **Een schade-expert op bezoek. Wat kunt u verwachten?**

Als u schade heeft 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. In deze brochure wordt uitgelegd wie dat is, wat hij komt doen en wat u nog meer kunt verwachten bij de afhandeling van uw schade.

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

De verzekeraar is vanaf het moment van schademelding verantwoordelijk voor een snelle en correcte behandeling en afwikkeling van uw schade. De schade-expert:

- Inventariseert samen met u de schade en onderzoekt de oorzaak.
- Geeft tips om in de toekomst meer schade te voorkomen.
- Zet in overleg met u de nodige werkzaamheden in gang.
- Bespreekt de te nemen maatregelen, te treffen voorzieningen en berekent binnen de polisvoorwaarden het schadebedrag nodig voor herstel, herbouw of vervanging.
- Houdt rekening met werkzaamheden die u liever zelf doet.
- Schakelt in overleg met u een herstelbedrijf in.
- Overlegt en onderhoudt het contact met de verzekeraar of uw tussenpersoon.
- Begeleidt het gehele schadeproces.

### **Waar kunt u verder mee te maken krijgen?**

**Akte van Cessie** Het herstelbedrijf dat uw schade komt herstellen, vraagt u een 'Akte van Cessie' te ondertekenen. Deze akte zorgt ervoor dat de rekening direct aan het herstelbedrijf wordt betaald door de verzekeraar.

### **Verrekenen btw (alleen voor bedrijven)**

Bij bedrijven is de BTW direct verrekenbaar met de belastingdienst. BTW valt niet onder de schade. Het herstelbedrijf brengt de BTW rechtstreeks bij u in rekening.