

## INFOKAART SCHADEAFHANDELING

Wij hopen natuurlijk dat u niet snel in een situatie komt waarbij u onze hulp nodig heeft. Wanneer dat wel het geval is, staan wij voor u klaar! Met deze infokaart leest u hoe de afhandeling van een schade werkt, wat wij voor u doen en wat u zelf kunt doen.

### U heeft schade wat nu?

U kunt een schade telefonisch, per mail of direct online melden via [www.nedvol.nl/verzekerden/schade-melden](http://www.nedvol.nl/verzekerden/schade-melden). Bij de meeste schades vragen wij om een volledig ingevuld schadeformulier en bewijsstukken van de schade. Ook kunnen wij een onderzoeker of een schade-expert inschakelen.

### Wat doet de schade-expert?

De schade-expert bepaalt of er dekking is voor uw schade, en stelt de hoogte van de schade vast. Daarnaast schakelt de expert herstelbedrijven voor u in en informeert u over mogelijkheden voor tijdelijke huisvesting (bijvoorbeeld als uw woning onbewoonbaar is door een brand of inbraak).

Schade-experts staan ingeschreven bij de *Stichting Nederlands Instituut Van Register Experts* (NIVRE) en houden zich aan de *Gedragscode expertise-organisaties*.

Meer info vindt u op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl) en op [www.nivre.nl](http://www.nivre.nl).

### Wat doet de onderzoeker?

Om te beoordelen hoe uw schade is ontstaan, kunnen wij een onderzoeksbureau inschakelen. De onderzoeker stelt vragen over de schade. Dit onderzoek kost u niets! Wanneer u zelf een onderzoeksbureau inschakelt moet u de onderzoekskosten zelf betalen. Voor meer informatie hierover kunt u contact met ons opnemen. De gedragsregels en protocollen van onderzoekers kunt u nalezen op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

### U blijft de opdrachtgever

Onze schade-expert regelt het herstelbedrijf voor u, maar u blijft de opdrachtgever. Dat betekent dat u het opdrachtformulier moet ondertekenen. Als er een eigen risico of BTW verrekening geldt, dan krijgt u daarvan de nota. Afhankelijk van uw polisvoorwaarden en afspraken met ons betalen wij die nota of betaalt u die nota. Dat verschilt per schade en per verzekering.

### Wat doen wij?

- Wij regelen de schade snel en deskundig;
- Als de schade hersteld kan worden, kunnen we voor u een herstelbedrijf inschakelen;
- We houden ons aan de polisvoorwaarden;
- We houden ons aan de *Gedragscode Verzekeraars*. U kunt de gedragscode nalezen op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

### Wat moet u doen?

- Zorg ervoor dat de schade niet groter wordt;
- Zorg ervoor dat het herstelbedrijf, de onderzoekers of experts hun werk kunnen doen;
- Geef alle informatie aan de expert die hij aan u vraagt, om de schade te kunnen vaststellen;
- Pleeg geen fraude, door bijvoorbeeld te liegen over het ontstaan van de schade of de hoogte van de schade.

### **Persoonsgegevens**

Elke schademelding noteren wij in onze systemen en leggen wij vast bij Stichting CIS (Centraal Informatie Systeem). Hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens leest u op onze website [www.nedvol.nl/privacy](http://www.nedvol.nl/privacy).

### **Zelf een schade-expert kiezen?**

Wanneer u het niet eens bent met de expert kunt u zelf een expert (*contra-expert*) inschakelen. De contra-expert en onze expert benoemen vooraf samen een derde schade-expert. Deze derde schade-expert stelt het schadebedrag vast, als uw en onze schade-expert het niet eens worden.

Wij betalen de (redelijke) kosten van alle experts, behalve kosten die niet met de schaderegeling te maken hebben. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat de contra-expert kosten maakt voor belangenbehartiging. Die kosten betalen wij niet, behalve als wij dat wettelijk verplicht zijn.

Wij vergoeden de kosten van uw expert tot maximaal het bedrag dat wij aan onze expert betalen.

### **Met spoed hulp nodig?**

Heeft u met spoed hulp nodig buiten kantoortijden, 's weekends of in de avonden? Bijvoorbeeld wanneer u met pech langs de kant van de weg bent gestrand of uw woning in brand staat? Kijk dan op onze website welk nummer u moet bellen [www.nedvol.nl/contact/alarmnummers/](http://www.nedvol.nl/contact/alarmnummers/).

### **Lees de polisvoorwaarden**

Wilt u precies weten waarvoor u verzekerd bent? Ga dan naar [www.nedvol.nl/polisvoorwaarden](http://www.nedvol.nl/polisvoorwaarden).

#### **HNVB privacy statement**

Op onze website [www.nedvol.nl/privacy](http://www.nedvol.nl/privacy) informeren wij u graag uitgebreid over wat we doen op het gebied van privacy.