

1 Infokaart schade

HNV HNVB » Schade » 6. Reguliere Taken

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 en wat wij van u verwachten.

2 U heeft schade wat nu?

U kunt een schade telefonisch, per mail of direct online melden via 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.

3 Wat doet een schade-expert?

Een schade-expert stelt de hoogte van de schade vast. Daarnaast schakelt de expert eventueel herstelbedrijven voor u in en informeert u over mogelijkheden voor tijdelijke huisvesting (bijvoorbeeld als uw woning onbewoonbaar is door brand of waterschade).

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 en op www.nivre.nl.

4 Wat doet een onderzoeker?

Om te beoordelen hoe uw schade is ontstaan, kunnen wij een onderzoeksbureau inschakelen. De onderzoeker stelt vragen over de schade. De onderzoekskosten betalen wij. 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.

5 U blijft de opdrachtgever

Onze schade-expert regelt eventueel een 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. Het herstelbedrijf kan u vragen een akte van cessie te ondertekenen. Hiermee geeft u ons toestemming de herstelkosten direct aan het herstelbedrijf te betalen.

6 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.

7 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 nodig is om de schade te kunnen vaststellen;
- Verleen ons alle medewerking en geef ons alle informatie over de schade, zodat wij deze goed kunnen afhandelen;

- Pleeg geen fraude, door informatie achter te houden over de oorzaak of oneerlijk te zijn over de hoogte van het schade- of aankoopbedrag.

Ga voor meer info naar www.nedvol.nl/contact/fraudebeleid/.

8 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.

9 Zelf een schade-expert kiezen?

Wilt u zelf een schade-expert inschakelen, dan is dat mogelijk.

Die persoon heet een contra-expert. 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 over de hoogte ervan.

Als de contra-expert kosten maakt voor belangenbehartiging, betalen wij die kosten niet, behalve als wij dat wettelijk verplicht zijn.

Voor vergoeding van de kosten van een contra-expert verwijzen wij u naar de polisvoorwaarden.

10 Lees de polisvoorwaarden

Wilt u precies weten waarvoor u verzekerd bent? Ga dan naar www.nedvol.nl/polisvoorwaarden.

11 Heeft u een klacht?

Ga naar www.nedvol.nl/contact/suggestie-klacht/ om te zien wat u kunt doen als u een klacht heeft.