



Wat doet een schade-expert?

Schade? Dat is natuurlijk erg vervelend. Met onze schadeverzekeringen bent u verzekerd van een deskundige en efficiënte schadebehandeling. In sommige gevallen schakelen wij een schade-expert in. In deze folder leest u meer over hoe dit in zijn werk gaat en wat u precies kunt verwachten.

De schade expert

Heeft u schade? Dan schakelen wij in de bepaalde gevallen een schade-expert voor u in. De schade-expert bepaalt de omvang van de schade én controleert of het verzekerde bedrag klopt. Ook schakelt hij herstelbedrijven of schoonmaakbedrijven voor u in, informeert u over mogelijkheden voor tijdelijke huisvesting en bespreekt preventieve maatregelen.

De schade-expert is op de hoogte van alle voorwaarden en clausules die voor uw verzekering gelden. Zo wordt u snel en professioneel op weg geholpen.



Alle schade-experts zijn ingeschreven bij de Stichting Nederlands Instituut Van Register Export (NIVRE). Het NIVRE bevordert de deskundigheid van de schade-experts. Alle schade-experts houden zich aan de Gedragscode schade-expertiseorganisatie.

Wilt u meer informatie?

Ga dan naar www.nivre.nl of www.verzekeraars.nl.

Ook zelf een schade-expert kiezen?

Wilt u naast onze schade-expert ook graag gebruikmaken van een eigen schade-expert? Dat kan! Zelf kunt u namelijk ook een schade-expert inschakelen. Deze expert heet een 'contra-expert'. Van te voren zal uw eigen schade-expert samen met onze schade-expert een derde schade-expert benoemen. Wanneer uw en onze schade-expert het niet eens kunnen worden over de hoogte van het schadebedrag, zal deze derde schade-expert het bedrag bepalen. De redelijke kosten van alle experts worden betaald door de maatschappij, behalve de kosten die niets met de schaderegeling te maken hebben.



Om onverwachte kosten achteraf te voorkomen, raden wij u aan om van tevoren te bepalen wat de contra-expert precies voor u gaat doen. Is er iets onduidelijk over het inschakelen van een contra-expert? Neem dan gerust contact met ons op!

www.heinenoord.nl



De rol van de onderzoekers

Om de oorzaak van de schade duidelijk op papier te krijgen wordt er in sommige gevallen een onderzoeksbureau ingeschakeld. De onderzoeker zal vragen stellen over feiten en omstandigheden rondom de schade. De kosten van het onderzoek worden door ons betaald. Alle onderzoekers moeten zich houden aan de huidige gedragscodes en protocollen.

Deze vindt u op: www.verzekeraars.nl.

Wilt u zelf ook een onderzoek instellen naar de oorzaak van de schade? Dan kunt u een gekwalificeerd onderzoeksbureau inschakelen, in dit geval zijn de kosten voor eigen rekening.

Wat doet het herstelbedrijf? En voor wie zijn de kosten?

Heeft u schade? Dan zal deze schade in overleg met de expert zo snel mogelijk worden hersteld. Het expertisebureau geeft een herstelbedrijf namens u de opdracht voor het herstellen van de schade.

Schadeherstel kan vaak op verschillende manieren en door verschillende bedrijven, denk aan een schoonmaakbedrijf of een bouwbedrijf. We zullen altijd eerst contact met u opnemen voordat we een herstelbedrijf inschakelen. Wij betalen de kosten van het herstelbedrijf.

Het kan ook zo zijn dat u wil dat het herstelbedrijf extra werkzaamheden of verbeteringen uitvoert. In de meeste gevallen is dit mogelijk en het herstelbedrijf zal u dan van tevoren laten weten hoeveel dit gaat kosten. De kosten van deze extra werkzaamheden zijn voor uw eigen rekening. Vaak vragen herstelbedrijven u een 'Akte van cessie' te ondertekenen, hiermee geeft u ons toestemming om de kosten van het herstel rechtstreeks aan het herstelbedrijf te betalen.

Heeft u een eigen risico of bent u niet of niet genoeg verzekerd? Dan zult u dat deel van de schade zelf moeten betalen.

Heeft u een vraag over het herstellen van de schade?

Neem dan contact op met het herstelbedrijf. Komen jullie er samen niet uit? Neem dan contact op met de schade-expert.

Uw schade duurzaam laten herstellen

Het herstelbedrijf helpt u deskundig en efficiënt, maar het is ook erg belangrijk dat er duurzaam gewerkt wordt. Hoe duurzamer, hoe beter!

U bent én blijft de opdrachtgever

De schade-expert schakelt het herstelbedrijf voor u in, maar u blijft formeel de opdrachtgever. Dat betekent dat u het opdrachtformulier zal moeten ondertekenen. Als er een eigen risico of BTW verrekening geldt, dan ontvangt u daarvan de factuur.

Wat mag u van Heinenoord Assuradeuren verwachten?

Bij schade mag u het volgende van ons verwachten:

- De schadebehandeling wordt snel en deskundig behandeld;
- Wij schakelen voor u een herstelbedrijf in, als de schade hersteld kan worden;
- We houden ons aan de huidige Gedragscode Verzekeraars;

Het Verbond van Verzekeraars heeft de kernwaarden en gedragsregels van financiële instellingen in deze gedragscode beschreven. U kunt de gedragscode vinden op: www.verzekeraars.nl.

Wat verwachten wij van u?

Na een schade helpen wij u zo efficiënt en deskundig mogelijk. Om dit te kunnen doen is het belangrijk dat u de volgende punten volgt:

- Zorg ervoor dat de schade niet groter/erger wordt;
- Verleen alle medewerking die nodig is om de schade goed te regelen;
- Geef alle informatie aan de schade-expert die nodig is om de schade te bepalen. Vraagt de schade-expert u om gegevens, zoals nota's of offertes? Geef deze dan zo snel mogelijk. Op deze manier kan de schade-expert de schade snel afhandelen.
- Pleeg geen fraude. Bij fraude geeft de fraudeur een verkeerde voorstelling van zaken, om bijvoorbeeld een hogere uitkering te krijgen dan waar diegene recht op heeft. Voorbeelden hiervan zijn het veranderen van bedragen op nota's of meer declareren dan de daadwerkelijke schade.

Als wij fraude constateren zullen wij passende maatregelen nemen.



Wat was uw ervaring?

Wij vinden de tevredenheid van klanten erg belangrijk. Nadat de schade-expert langs is geweest of wanneer de schade is hersteld door het herstelbedrijf zijn wij erg benieuwd naar uw ervaringen. Via de mail benaderen we u voor een korte enquête. Met deze feedback kunnen wij onze dienstverlening en service verbeteren.

Heeft u een klacht?

Bent u het niet eens met onze beslissing over de aanvraag van een schadevergoeding? Of heeft u een klacht over onze service of dienstverlening? Neem dan contact met ons op via de volgende link: www.heinenoord.nl/klachten. Wij zoeken graag samen naar een passende oplossing. U kunt ook mailen naar klachten@heinenoord.nl.

Bent u vervolgens niet tevreden met de afhandeling van de klacht? Dan kunt u naar het Klachteninstituut voor de financiële dienstverlening (www.kifid.nl). Het KIFID behandelt alleen klachten van consumenten die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Polisvoorwaarden

In deze folder leest u een korte samenvatting van de polisvoorwaarden. Onze polisvoorwaarden en de clausules staan overzichtelijk op uw polis blad. Hier leest u waarvoor u allemaal verzekerd bent. Onze poliswaarden vindt u op www.heinenoord.nl. Neem eens een kijkje!