

**U heeft schade,
wat nu?**

Schadefolder

Inhoudsopgave

De assurantieadviseur	3
Schade	4
Met wie kunt u te maken krijgen?	5
Er komt een expert en dan?	7
Gedragsregels en klachten	8
Begrippen	9

Deze folder bevat een beperkte weergave van de polisvoorwaarden. Aan deze weergave kunt u geen rechten ontleen. Wilt u precies weten wat wij verzekeren, dan kunt u bij uw assurantieadviseur de toepasselijke polisvoorwaarden krijgen.

De assurantieadviseur

Een assurantieadviseur is op de hoogte van de verschillende verzekeringen die er te koop zijn en kan u zodoende een goed verzekeringsadvies geven. Bij belangrijke veranderingen in uw persoonlijke omstandigheden zoals verhuizing, huwelijk, verandering van werkkring en pensionering kan hij op basis van zijn deskundigheid samen met u beoordelen welke verzekering het beste bij uw situatie past. Bij schade heeft hij de kennis en ervaring in huis om de afwikkeling voor u in goede banen te leiden. Kortom, de assurantieadviseur is een belangrijke schakel tussen u en Klaverblad Verzekeringen.

Klaverblad Verzekeringen werkt samen met professionele assurantieadviseurs. Heeft u vragen over een van de producten van Klaverblad Verzekeringen, neem dan contact op met uw assurantieadviseur.

Schade

U heeft schade door brand of door een andere gebeurtenis, zoals lekkage of een inbraak. Dit is vervelend en wij begrijpen dat u op dit moment behoefte heeft aan duidelijkheid. Deze folder is bedoeld om aan te geven hoe de behandeling van een schade in grote lijnen verloopt. Daarnaast geeft de folder een korte omschrijving van de partijen waar u als verzekerde mee te maken kunt krijgen.

Wat kunt u van ons verwachten?

U wilt graag snel duidelijkheid over uw schade of antwoord op uw vragen. Daarom streven wij ernaar om binnen 24 uur op uw melding of vraag te reageren. Wij doen er alles aan om uw schade zo goed en zo snel mogelijk te behandelen.

Wat verwachten wij van u?

Als verzekerde heeft u bij schade een aantal verplichtingen. Allereerst moet u een schade zo snel mogelijk aan ons melden. U moet zo duidelijk mogelijk omschrijven wat er precies is gebeurd. U bent verder verplicht om alle informatie die belangrijk is zo snel mogelijk aan ons door te geven. Dit kan ook via de ingeschakelde schade-expert. Bij schade door een misdrijf (bijvoorbeeld inbraak, beroving, brandstichting of een aanrijding met een onbekende tegenpartij) bent u verplicht zo snel mogelijk aangifte hiervan te doen bij de politie. Daarnaast moet u als verzekerde meewerken aan het vaststellen en regelen van de schade en alles doen om schade te voorkomen of te beperken. Alles wat beschadigd is, moet u bewaren voor mogelijk onderzoek. Deze verplichtingen staan ook in uw polisvoorwaarden.

Met wie kunt u te maken krijgen?

Stichting Salvage

Als uw schade is veroorzaakt door brand, dan heeft de bevelvoerder van de brandweer waarschijnlijk de Stichting Salvage ingeschakeld. Stichting Salvage werkt nauw samen met de gezamenlijke Nederlandse brandverzekeraars en neemt namens hen de zaken waar. Verder regelen zij de eerste contacten en hulpverlening tussen brandweer, expertisebureaus en gecertificeerde calamiteitenbedrijven. De kosten voor deze hulpverlening worden volledig door uw verzekering vergoed. De Stichting Salvage stuurt vaak een salvage-coördinator. Deze helpt u met bijvoorbeeld het zorgen voor onderdak en het inschakelen van een reinigingsbedrijf. Verder is het de taak van de salvage-coördinator om de schade in overleg met u zo veel mogelijk te beperken.

De schadebehandelaar

Nadat u de schade bij ons heeft gemeld, beoordeelt de schadebehandelaar de toedracht en bepaalt hij of hij een schade-expert inschakelt. Als het nodig is dat er een schade-expert wordt ingeschakeld, dan maakt de schadebehandelaar dit in orde. U kunt beginnen met het eventueel opruimen en schoonmaken om de schade zo veel mogelijk te beperken. Het is verstandig om voor het schoonmaken foto's te maken van de schade en alles te bewaren omdat de schade-expert het misschien wil bekijken.

De schade-expert

Als de schadebehandelaar besluit een schade-expert in te schakelen, dan neemt de ingeschakelde schade-expert zo snel mogelijk contact met u op om een afspraak te maken. De expert heeft kort gezegd de volgende taken:

- De schade met u bespreken en uw vragen beantwoorden.
- De (vermoedelijke) schadeoorzaak controleren.
- Het schadebedrag vaststellen.
- Het verzekerde bedrag* controleren.
- De herstelmogelijkheden met u bespreken.

De contra-expert

Soms kan het nodig of wenselijk zijn om zelf een expert in te schakelen, een contra-expert. Dit is een tweede schade-expert die door u kan worden ingeschakeld. Namens u stelt de contra-expert in overleg met de eerste schade-expert die wij hebben ingeschakeld, de schade vast. Dit kan bij een verschil van inzicht over het schadebedrag.

Wij vergoeden de kosten van uw expert tot maximaal de kosten van onze expert. Als uw expert meer kost, dan vergoeden wij het meerdere alleen als die kosten redelijk zijn. Het kan dus zo zijn dat u een deel van deze kosten zelf moet betalen. Wij adviseren u altijd te overleggen met de schade-expert en uw verzekeringsadviseur voordat u een contra-expert inschakelt. Als u een contra-expert inschakelt, dan moet u ons dat vertellen.

Er komt een expert en dan?

Voorschot

In overleg met de schade-expert kunt u een voorschot op de schade-uitkering aanvragen. De schade-expert vraagt voor u een voorschot bij ons aan. De schadebehandelaar bekijkt of we een voorschot gaan betalen. Dit gebeurt alleen als het nodig is, bijvoorbeeld voor het kopen van kleding of voor tijdelijk vervangende woonruimte*.

Het expertiserapport

Soms maakt de schade-expert eerst een voorlopig expertiserapport op. De schade-expert stuurt dit vervolgens naar ons. In dit rapport staat in het kort omschreven wat er precies is gebeurd. Ook geeft de schade-expert in het rapport een schatting van het schadebedrag. Als het totale schadebedrag is vastgesteld, dan wordt het definitieve expertiserapport opgemaakt. De schadebedragen worden hierin duidelijk gespecificeerd en eventuele herstelnota's en aktes van cessie* worden meegestuurd. De schade-expert beoordeelt niet of een schade verzekerd is.

Akte van schadevaststelling

Bij een grotere schade krijgt u van de schade-expert een akte van schadevaststelling, ook wel akkoordverklaring genoemd. Hierin staat het gespecificeerde schadebedrag dat de schade-expert heeft vastgesteld. Ook staat hierin of het verzekerde bedrag voldoende is of dat er sprake is van onderverzekering*. Er wordt ook een korte omschrijving gegeven van wat er is gebeurd en wat er is beschadigd. Als u deze akte ondertekent, dan verklaart u akkoord te zijn met de vaststelling van het schadebedrag en geeft u aan dat wij na betaling van het schadebedrag aan onze verplichtingen hebben voldaan.

Het ondertekenen van de akte van schadevaststelling betekent niet dat de schade ook (volledig) wordt betaald. De beslissing daarover neemt de schadebehandelaar na ontvangst van het expertiserapport. Aan de akte van schadevaststelling kunnen geen rechten worden ontleend.

De schadebehandelaar

Na ontvangst van het definitieve expertiserapport zal de schadebehandelaar zo snel mogelijk uw schadedossier afwikkelen. De schadebehandelaar beoordeelt of een schade verzekerd is. Daarnaast stelt hij de schade-uitkering vast. Hij houdt hierbij rekening met een eventueel eigen risico, de polisvoorwaarden en eventuele clausules.

* Zie Begrippen

Gedragsregels en klachten

Gedragsregels

Wij zijn lid van het Verbond van Verzekeraars en houden ons aan de regels en richtlijnen die door het Verbond zijn bepaald. Deze gedragsregels en richtlijnen zijn te vinden op www.verzekeraars.nl.

De ingeschakelde experts moeten zich houden aan de regels die staan omschreven in de Gedragscode schade-expertiseorganisaties. Deze gedragscode is ook te vinden op www.verzekeraars.nl.

Klachten

Wij doen er alles aan om uw schade naar tevredenheid te behandelen. Toch kan het voorkomen dat u een klacht heeft over de manier waarop de zaak wordt behandeld. Over deze klacht kunt u of kan uw assurantieadviseur contact opnemen met de betreffende schadebehandelaar of het afdelingshoofd. Wordt het probleem naar uw mening niet goed opgelost, dan kunt u dit laten weten aan ons interne klachtenbureau. Het adres is:

Klachtenbureau van Klaverblad Verzekeringen
Postbus 3012
2700 KV Zoetermeer
klachtenbureau@klaverblad.nl

Bent u het niet eens met de afhandeling van het Klachtenbureau, dan kunt u als consument binnen drie maanden uw klacht melden bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Het adres is:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 - 3 338 999
www.kifid.nl

U kunt ook een rechtszaak beginnen.

Begrippen

Akte van cessie

U wilt graag dat wij het schadebedrag rechtstreeks aan het herstelbedrijf betalen? Bij sommige herstelbedrijven kunt u een akte van cessie onder tekenen. Een akte van cessie is een formulier waarmee u als verzekeringnemer ons toestemming geeft om het schadebedrag rechtstreeks aan de hersteller te betalen. Het herstelbedrijf maakt de akte op en u als opdrachtgever onder-tekent deze.

Onderverzekering en verzekerde bedrag

Het verzekerde bedrag staat op uw polisblad. De schade-expert controleert of het verzekerde bedrag dat op uw polisblad staat voldoende is. Het verzekerde bedrag moet gelijk zijn aan de waarde van de verzekerde zaken direct vóór het ontstaan van de schade. Het kan gebeuren dat het verzekerde bedrag te laag is. Dit noemen we onderverzekering. Onderverzekering kan gevolgen hebben voor de hoogte van uw uitkering.

Tijdelijk vervangende woonruimte

Bij grote schades is het soms niet meer mogelijk in de woning te blijven.

U heeft dan tijdelijk andere woonruimte nodig. Soms is dat voor een paar nachten, maar het komt ook voor dat het voor een langere periode is.

Deze extra kosten zijn meestal meeverzekerd op uw polis. In uw polisvoorwaarden kunt u dan vinden voor welk bedrag deze extra kosten maximaal zijn verzekerd.

Klaverblad Verzekeringen

Klaverblad Verzekeringen is een landelijk opererende verzekeringsmaatschappij, gevestigd in Zoetermeer. Al sinds 1850 staat de maatschappij voor onafhankelijkheid, betrouwbaarheid en kwaliteit. Een verzekeringsmaatschappij met een rijk verleden, de blik gericht op de toekomst.

Klaverblad Verzekeringen is een volledig zelfstandige verzekeringsmaatschappij met een kerngezonde financiële positie. De maatschappij heeft een breed assortiment aan schadeverzekeringen voor particulieren en biedt daarnaast enkele interessante levensverzekeringen. Ook voor de zakelijke markt heeft Klaverblad Verzekeringen een aantal aantrekkelijke producten.

Klaverblad Verzekeringen heeft als doelstelling het bieden van zekerheid tegen een zo aantrekkelijk mogelijke premie. De belangen van de verzekerden staan voorop. Klaverblad Verzekeringen streeft ernaar die belangen zo goed mogelijk te behartigen.

