

U hebt schade. Wat nu?

Het is natuurlijk erg vervelend als u schade hebt. Hier vindt u informatie over de schaderegeling. Hebt u na het lezen nog vragen? Stel ze vooral aan uw verzekeringsadviseur.

Schade, wat nu?

Als u een grote schade hebt, schakelt VKG een schade-expert voor u in bij een onafhankelijk expertisebureau. Welk expertisebureau dat is, hoort u op het moment dat VKG uw schade in behandeling neemt. De schade-experts zijn goed op de hoogte van alle voorwaarden en clauses die voor uw verzekering gelden. Zo kunnen zij u snel en deskundig op weg helpen.

Wat doet de schade-expert?

De schade-expert bepaalt de hoogte van de schade en neemt vooraf telefonisch contact met u op. Ook controleert hij of het verzekerde bedrag klopt. Hij schakelt herstelbedrijven of schoonmaakbedrijven voor u in, hij kan u informeren over mogelijkheden voor tijdelijke huisvesting en hij kan preventieve maatregelen met u bespreken.

De schade-experts zijn ingeschreven bij de Stichting Nederlands Instituut Van Register Experts (NIVRE). Het NIVRE bevordert de deskundigheid van schade-experts. Meer informatie vindt u op www.nivre.nl.

Zelf ook een schade-expert kiezen?

Wilt u naast onze schade-expert ook gebruikmaken van een eigen schade-expert? Dan kunt u zelf ook een schade-expert inschakelen. Zo'n iemand heet een 'contra-expert'. Uw contra-expert benoemt met onze schade-expert vooraf een derde schade-expert. Deze derde schade-expert bepaalt wat de schade is, als uw en onze schade-expert het niet eens kunnen worden over de hoogte van de schade. De redelijke kosten van alle experts neemt VKG voor haar rekening. VKG betaalt geen kosten van de contra-expert die niet met de schaderegeling te maken hebben. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de contra-expert kosten maakt voor belangenbehartiging. Die kosten betaalt VKG niet. Om onverwachte kosten achteraf te voorkomen, is het raadzaam om van tevoren te bepalen wat de contra-expert precies voor u gaat doen. Hebt u vragen over het inschakelen van een contra-expert? Uw adviseur kan u hierbij helpen.

Wat doet het herstelbedrijf? En wie betaalt daarvoor?

Als u schade hebt, kan de schade-expert een herstelbedrijf opdracht geven om de schade zo snel mogelijk te beperken en te herstellen. Schadeherstel kan op verschillende manieren plaatsvinden en door verschillende bedrijven, zoals een bouwbedrijf of een schoonmaakbedrijf. De schade-expert overlegt altijd met u voordat een herstelbedrijf wordt ingeschakeld. VKG betaalt de kosten van het herstelbedrijf. Misschien wilt u dat het herstelbedrijf extra werkzaamheden of verbeteringen uitvoert. Vaak is dat mogelijk. Het herstelbedrijf laat u dan van tevoren weten hoeveel dat kost. U betaalt zelf voor de kosten van deze extra werkzaamheden.

Vaak vragen herstelbedrijven aan u om een 'Akte van cessie' te ondertekenen. Daarmee geeft u ons toestemming om de kosten van het herstel rechtstreeks aan het herstelbedrijf te betalen. Bent u niet of niet genoeg verzekerd, of hebt u een eigen risico? Dan moet u dat deel van de schade zelf betalen. Hebt u een vraag over het herstellen van de schade? Neem dan contact op met het herstelbedrijf. Komt u er samen niet uit? Neem dan contact op met de schade-expert.

U blijft de opdrachtgever

De schade-expert regelt het herstelbedrijf voor u, maar u blijft formeel 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.

Wat mag u van ons verwachten?

Als u schade hebt, mag u van VKG het volgende verwachten:

- VKG regelt de schade snel en deskundig voor u.
- Als de schade hersteld kan worden, kan VKG voor u een herstelbedrijf inschakelen.
- VKG houdt zich aan de afspraken die VKG met u heeft gemaakt in de polisvoorwaarden.
- VKG houdt zich aan de gedragscode van het Verbond van Verzekeraars. Het Verbond heeft de rechten en plichten van financiële instellingen benoemd in een gedragscode. Nalezen kan op www.verzekeraars.nl.

Wat verwacht VKG van u?

Na een schade helpt VKG u zo goed mogelijk. Om dat te kunnen doen, is het belangrijk dat u zich aan een aantal regels houdt:

- Meld de schade zo snel mogelijk en zorg ervoor dat de schade niet groter wordt.
- Verleen alle medewerking die nodig is om de schade goed te kunnen regelen.
- Geef alle informatie aan de schade-expert die nodig is om de schade te kunnen bepalen. Vraagt de schade-expert u om gegevens, zoals nota's of offertes? Geef die dan zo snel mogelijk. De schade-expert kan de schade dan snel afhandelen.
- Pleeg geen fraude. Bij fraude geeft de fraudeur een verkeerde voorstelling van zaken, om bijvoorbeeld een hogere uitkering te krijgen dan waar hij recht op heeft. Denk daarbij aan het veranderen van bedragen op nota's, of meer declareren dan de daadwerkelijke schade. Als VKG fraude constateert, dan nemen wij passende maatregelen.

Lees ook de polisvoorwaarden

Wilt u precies weten waarvoor u bent verzekerd? Lees dan de polisvoorwaarden en de clausules op uw polisblad. Uw adviseur of de schade-expert kunnen u hierop toelichting geven. U vindt de polisvoorwaarden op onze site (www.vkg.nl/polisvoorwaarden) of in uw Adviseur Online omgeving (www.adviseuronline.nl).