

### **U hebt schade. Wat nu?**

Het is natuurlijk erg vervelend als u schade hebt. Met een schadeverzekering van Heeres Assuradeuren weet u zeker dat uw schade snel en deskundig wordt geregeld. In deze folder vindt u informatie over de schaderegeling van Heeres Assuradeuren. Hebt u na het lezen nog vragen?

Stel ze aan ons of aan uw schade-expert.

### **Schade, wat nu?**

Als u een schade hebt, schakelen wij een schade-expert voor u in. De schade-expert kan een eigen expert zijn van Heeres Assuradeuren of afkomstig zijn van een extern expertisebureau. Dit hoort u op het moment dat wij uw schade in behandeling nemen. De schade-experts zijn goed op de hoogte van alle voorwaarden en clausules 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. 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](http://www.nivre.nl). De experts die wij inschakelen houden zich aan de Gedragscode schade-expertise-organisaties. Deze kunt u nalezen op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.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 iemand heet een 'contra-expert'. Uw eigen expert benoemt met onze schade-expert vooraf een derde schade-expert. Deze derde schade-expert bepaalt wat de schade is, als u en onze schade-expert het niet eens kunnen worden over de hoogte van de schade. De redelijke kosten van alle experts betalen wij, behalve kosten die niet met de schaderegeling te maken hebben. Wij doen geen beroep op de beperking die nog in de oudere polisvoorwaarden voorkomt, namelijk dat de vergoeding van de kosten van jouw expert beperkt is tot maximaal het bedrag dat wij aan onze expert hebben betaald.

Het kan bijvoorbeeld zijn dat de contra-expert kosten maakt voor belangenbehartiging. Die kosten betalen wij niet, behalve als wij dat wettelijk verplicht zijn. 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? Wij kunnen u hierbij helpen.

### **De rol van de onderzoekers**

Om de oorzaak van de schade duidelijk te krijgen, schakelen wij soms een onderzoeksbureau in. De onderzoeker kan u vragen stellen over feiten en omstandigheden bij de schade. Wij betalen de kosten voor dit onderzoek. De onderzoekers moeten zich houden aan de geldende gedragscodes en protocollen. U kunt de gedragsregels en protocollen nalezen op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

Wilt u zelf ook een onderzoek instellen naar de oorzaak van de schade? Dan kunt u daarvoor een gekwalificeerd onderzoeksbureau inschakelen. Wij kunnen u hierover informeren. Deze kosten zijn in dat geval wel voor uw eigen rekening.

### **Wat doet het herstelbedrijf? En wie betaalt daarvoor?**

Als u schade hebt en wij laten uw schade herstellen, dan geven wij een herstelbedrijf namens u de opdracht om de schade zo snel mogelijk te beperken en te herstellen. Schadeherstel kan vaak op verschillende manieren en door verschillende bedrijven, zoals een bouwbedrijf of een schoonmaakbedrijf. Wij overleggen altijd met u voordat we een herstelbedrijf inschakelen. Wij betalen 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.

### **Uw schade duurzaam hersteld**

Het herstelbedrijf helpt u professioneel, maar ook met oog voor het milieu en de samenleving. Het moet zo duurzaam mogelijk gebeuren. De herstelbedrijven waar wij mee samenwerken voeren het keurmerk 'Duurzaam Herstel'. De herstelbedrijven worden op duurzaamheid getoetst en voldoen aan strenge eisen.

### **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 ons het volgende verwachten:

- we regelen de schade snel en deskundig voor u;
- als de schade hersteld kan worden, kunnen we voor u een herstelbedrijf inschakelen;
- we houden ons aan de afspraken die we met u hebben gemaakt in de polisvoorwaarden;
- we houden ons aan de Gedragscode Verzekeraars. Het Verbond van Verzekeraars heeft de kernwaarden en gedragsregels van financiële instellingen in deze gedragscode beschreven. U kunt de gedragscode nalezen op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)

### **Wat verwachten wij van u?**

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

- 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 wij fraude constateren, dan nemen wij passende maatregelen. Kijk voor ons fraudebeleid op <https://assuradeuren.heeres.nl/over-ons/fraudebeleid>.

### **Hebt u een klacht?**

Hebt u een klacht over onze dienstverlening? Of bent u het niet eens met onze beslissing over uw verzoek om schadevergoeding? Bespreek uw klacht dan met ons. Wij overleggen met u over een passende oplossing. Bent u niet tevreden over het resultaat? Dan kunt u een klacht indienen bij het klachtenbureau van Heeres Assuradeuren: Postbus 259, 1440 AG Purmerend. U kunt ook het klachtenformulier op <https://assuradeuren.heeres.nl/service/klachtmelding> gebruiken. Bent u vervolgens niet tevreden met de behandeling van uw klacht door Heeres Assuradeuren? Dan kunt u naar het Klachteninstituut voor de financiële dienstverlening (KiFiD), zie [kifid.nl](http://kifid.nl). Het KIFID behandelt alleen klachten van consumenten die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

### **Lees ook de polisvoorwaarden**

Deze folder is een korte samenvatting van de polisvoorwaarden. Wilt u precies weten waarvoor u bent verzekerd? Lees dan de polisvoorwaarden en de clausules op uw polisblad. Wij of de schade-expert kunnen u hierop toelichting geven. U vindt de polisvoorwaarden op [www.heeres.nl](http://www.heeres.nl).