

## **Voortvarende claimbehandeling**

### **Wat u kunt verwachten.**

#### *U heeft een schade gemeld?*

Een schade in uw huis, door bijvoorbeeld brand, is natuurlijk erg vervelend. Verzekeraars zijn er in dat geval voor om u zo snel en concreet mogelijk te helpen. Als u een schade meldt kan het voorkomen dat er een schade-expert op bezoek komt. In deze brochure wordt toegelicht wat u kunt verwachten bij de afhandeling van uw schade.

#### *Met wie krijgt u te maken?*

- Uw adviseur die uw belangen vertegenwoordigt bij de verzekeraar;
- Direct na een brandschade kan naast de brandweer ook een salvagecoördinator langskomen. Deze treedt op namens de gezamenlijke verzekeraars en tracht de vervolgschade zoveel als mogelijk te beperken. Ook regelt hij indien nodig en gewenst praktische zaken, zoals onderdak, vervoer en kleding;
- De schadebehandelaar beoordeelt de toedracht van de schade en stelt vast of er een schade-expert ter plaatse komt kijken;
- Een schade-expert komt in opdracht langs om uw schade te bespreken en uw vragen te beantwoorden. Hij treedt op als deskundige en stelt objectief de oorzaak van de schade en het schadebedrag vast. Op basis hiervan stelt hij een schaderapport op. Uiteraard zal hij daarover met u overleggen en uw akkoord vragen;
- De schadebehandelaar beoordeelt vervolgens, op basis van de beschikbare gegevens, de polisvoorwaarden en eventueel het schaderapport van de schade-expert, de toedracht van de schade en kijkt of de schade is gedekt.

Vervolgens wordt de schade verder afgerond door:

- Het schadebedrag uit te betalen waar u vanuit uw verzekering recht op heeft. Hier kan het eigen risico nog vanaf gaan;
- Te zorgen voor herstel in natura.

Er zijn vaak meerdere mogelijkheden voor schadeherstel. Het is dan ook belangrijk dat u niet overhaast handelt. Bekijk samen met de schade-expert welke aanpak het beste past bij uw situatie.

Als u dat wilt kunt u ook een eigen gekozen schade-expert in de arm nemen. Dit wordt ook wel een contra-expert genoemd. De contra-expert regelt namens u de schade met de verzekeraar. De kosten hiervan horen bij de schade en worden vaak geheel of gedeeltelijk vergoed. Dit is terug te vinden in de polisvoorwaarden.

### **Waar kunt u verder tegenaan lopen?**

#### *Akte van Cessie*

Het herstelbedrijf dat uw schade komt herstellen, vraagt u een 'Akte van Cessie' te ondertekenen. Deze akte zorgt ervoor dat de rekening direct aan het herstelbedrijf wordt betaald door de verzekeraar.

#### *Ouderdomsverklaring*

Bij een particulier woonhuis ouder dan twee jaar is slechts 6% btw verschuldigd voor schilder- en stukadoorswerk. De schilder vraagt u om een verklaring over de ouderdom van uw woning.

### *Verrekenen btw (alleen voor bedrijven)*

Bij bedrijven is de BTW direct verrekenbaar met de belastingdienst. BTW valt niet onder de schade. Het herstelbedrijf brengt de BTW rechtstreeks bij u in rekening.

### *Wat doet de schade-expert voor u?*

De verzekeraar is vanaf het moment van schademelding verantwoordelijk voor een snelle en correcte behandeling en afwikkeling van uw schade. De schade-expert:

- Inventariseert samen met u de schade en onderzoekt de oorzaak;
- Geeft tips om in de toekomst meer schade te voorkomen;
- Zet in overleg met u de nodige werkzaamheden in gang;
- Bespreekt de te nemen maatregelen, te treffen voorzieningen en berekent binnen de polisvoorwaarden het schadebedrag nodig voor herstel, herbouw of vervanging.
- Houdt rekening met werkzaamheden die u liever zelf doet;
- Schakelt in overleg met u een herstelbedrijf in;
- Overlegt en onderhoudt het contact met de verzekeraar of uw tussenpersoon.
- Begeleidt het gehele schadeproces.