

Je hebt schade aan je gebouw of spullen in het gebouw. **Wat nu?**

Je hebt schade. Wat nu?

Het is natuurlijk erg vervelend als je schade hebt. In deze brochure vind je informatie over onze schaderegeling. Heb je na het lezen nog vragen? Stel ze aan ons, je verzekeringsadviseur of aan je schade-expert.

Wat mag je van ons verwachten?

Als je schade hebt, mag je van ons het volgende verwachten:

- Wij zorgen dat jouw schade snel en deskundig wordt afgehandeld. Indien nodig schakelen wij een expert in; een nieuwe schademelding nemen wij veelal binnen 24 uur in behandeling en op al jouw overige vragen hanteren wij een reactie termijn van 5 werkdagen;
- Als de schade kan worden hersteld, kunnen we in veel gevallen een herstelbedrijf voor je inschakelen;
- Wij houden ons aan de afspraken die we met je hebben gemaakt in de polisvoorwaarden;
- Wij houden ons aan de Gedragscode Verzekeraars. Het Verbond van Verzekeraars heeft de kernwaarden en gedragsregels van financiële instellingen in deze gedragscode beschreven. Je kunt deze gedragscode nalezen op www.verzekeraars.nl.

Wat verwachten wij van jou?

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

- Meld de schade zo snel mogelijk via jouw adviseur of via Acura Assuradeuren. Wij hebben hiervoor een handig formulier ontwikkeld: [Klik hier](#)

- 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 je 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/zij 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 [hier](#).

Wat doet de schade-expert?

In sommige gevallen kunnen wij een schade-expert voor je inschakelen. De schade-expert is op de hoogte van voorwaarden en clauses die voor jouw verzekering gelden. Zo kunnen zij je snel en deskundig op weg helpen. De schade-expert bepaalt de hoogte van de schade. Ook controleert hij of het verzekerd bedrag klopt. Hij schakelt herstel- of schoonmaakbedrijven voor je in, kan jou informeren over mogelijkheden voor tijdelijke huisvesting en hij kan preventieve maatregelen met je bespreken. Wij werken met schade-experts die zijn ingeschreven bij het Nederlands instituut Van Register Experts (www.nivre.nl). Het NIVRE bevordert de deskundigheid van schade-experts. De experts die wij inschakelen houden zich aan de Gedragscode schade-expertise-organisaties. Deze gedragscode kun je nalezen op www.verzekeraars.nl.

Zelf ook een schade-expert inschakelen?

Wil je naast onze schade-expert ook zelf een schade-expert inschakelen? Dat kan indien je een andere schade heeft dan aan een motorrijtuig. Zo iemand heet een contra-expert. Jouw eigen schade-expert benoemt vooraf, samen met onze schade-expert, een derde schade-expert. Deze derde schade-expert bepaalt de schade als jouw en onze expert het samen niet eens kunnen worden over de hoogte van de schade. De verzekering betaalt geheel of gedeeltelijk de redelijke kosten van alle drie de experts. Om onverwachte kosten te voorkomen, is het raadzaam om vooraf te bepalen wat de contra-expert precies voor je gaat doen. Heb je vragen over het inschakelen van een contra-expert? Neem gerust contact met ons of met jouw verzekeringsadviseur op.

De rol van schadeonderzoekers

Om de oorzaak van de schade duidelijk te krijgen, schakelen wij soms een onderzoeksbureau in. De onderzoeker kan jou vragen stellen over feiten en omstandigheden met betrekking tot de schade. De verzekering betaalt de kosten voor dit onderzoek. De onderzoekers moeten zich houden aan de geldende gedragscodes en protocollen. Je kunt deze gedragsregels en protocollen nalezen op www.verzekeraars.nl.

Wil je zelf ook een onderzoek instellen naar de oorzaak van de schade? Dan kun je daarvoor een gekwalificeerd onderzoeksbureau inschakelen. De kosten daarvoor zijn in dat geval voor eigen rekening. Indien gewenst, kunnen wij je hierover nader informeren.

Wat doet het herstelbedrijf? En wie betaalt daarvoor?

Als je schade hebt en wij laten jouw schade herstellen, dan geven wij een herstelbedrijf namens jou 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 jou, voordat we een herstelbedrijf inschakelen. De verzekering betaalt de kosten van het herstelbedrijf eventueel onder aftrek van jouw eigen risico. Misschien wil je dat het herstelbedrijf extra werkzaamheden of verbeteringen uitvoert. Vaak is dat mogelijk. Het herstelbedrijf laat je dan van tevoren weten hoeveel dat kost.

Je betaalt uiteraard zelf voor de kosten van deze extra werkzaamheden.

Vaak vragen herstelbedrijven aan je om een "akte van cessie" te ondertekenen. Daarmee geef je ons toestemming om de kosten van het herstel rechtstreeks aan het herstelbedrijf te betalen. Ben je niet verzekerd tegen bepaalde kosten, is er sprake van onderverzekering of heb je een eigen risico? Dan moet je dat deel van de schade zelf betalen. Heb je een vraag over het herstellen van de schade? Neem dan contact op met het herstelbedrijf. Kom je er samen niet uit? Neem dan contact op met de schade-expert of jouw verzekeringsadviseur.

Jij blijft de opdrachtgever

Wij of de schade-expert regelen het herstelbedrijf voor je, maar formeel blijf jij de opdrachtgever. Dat betekent dat een eventueel opdrachtformulier of offerte ondertekend moet worden. Als er een eigen risico of BTW verrekening geldt, dan krijg je daarvan een nota.

Lees ook de polisvoorwaarden

Deze brochure geeft jou informatie over onze schaderegeling. Het polisblad en de polisvoorwaarden zijn altijd leidend. Wil je exact weten waarvoor je bent verzekerd? Lees dan je polisblad, de clausules op je polisblad en de polisvoorwaarden. Jouw verzekeringsadviseur of de schade-expert kunnen je hierop een toelichting geven. Je vindt de polisvoorwaarden [hier](#).

Heb je een klacht?

Heb je een klacht over onze dienstverlening? Of ben je het niet eens met de schadevergoeding? Bespreek jouw klacht dan met ons of jouw verzekeringsadviseur. Wij overleggen met jou een passende oplossing. Ben je niet tevreden met de oplossing? Dan kun je een klacht indienen bij ons via deze link. Ben je vervolgens niet tevreden met onze behandeling van jouw klacht, dan kun je als consument naar het Klachteninstituut voor de financiële dienstverlening (KiFiD), zie www.kifid.nl.

