



HBH
service
provider

BROCHURE

HBH SERVICEPROVIDER
U hebt schade. Wat nu?



Wat vervelend dat u schade hebt. Met een schadeverzekering van ons bent u verzekerd van een snelle en deskundige schadebehandeling. In deze folder vindt u meer informatie over de schadebehandeling. Heeft u na het lezen vragen? Stel ze aan uw verzekeringsadviseur of aan de schade-expert.

Schademelding

U meldt uw schade bij uw verzekeringsadviseur. Deze kan u helpen aan een schadeformulier en met het invullen daarvan. Als verzekerde toont u uw schade aan met bijvoorbeeld foto's van de schade. Daarnaast vragen wij vaak om een aankoopnota en/of een herstell offerte/factuur. Nadat u deze documenten hebt verzameld, zal uw verzekeringsadviseur deze aan ons versturen.

De schade-expert

Als u schade hebt, dan schakelen wij in veel gevallen een schade-expert voor u in. De schade-expert bepaalt de omvang van de schade. Ook controleert hij of het verzekerde bedrag klopt. Hij schakelt herstelbedrijven of schoonmaakbedrijven in, informeert u over mogelijkheden voor tijdelijke huisvesting en bespreekt preventieve maatregelen. De schade-expert kan een expert zijn van de verzekeraar, of van een extern expertisebureau. Dit laten wij weten op het moment dat wij uw schade in behandeling nemen. De schade-expert is op de hoogte van alle voorwaarden en clausules die voor uw verzekering gelden. Zo kan hij u snel en deskundig op weg helpen. Schade-experts zijn ingeschreven bij de Stichting Nederlands Instituut Van Register Expert (NIVRE). Het NIVRE bevordert de deskundigheid van schade-experts. Meer informatie staat op www.nivre.nl. De experts die wij inschakelen houden zich aan de Gedragscode schade-expertiseorganisaties. Deze kunt u lezen op 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 uw en onze schade-expert het niet eens kunnen worden over de hoogte van het schadebedrag. 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 uw 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. Uw verzekeringsadviseur kan u hierbij helpen. Heeft u vragen over het inschakelen van een contra-expert? Stel ze aan uw verzekeringsadviseur.

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 van dit onderzoek. De onderzoekers moeten zich

houden aan de geldende gedragscodes en protocollen. U kunt de gedragsregels en protocollen lezen op www.verzekeraars.nl. Wilt u zelf ook een onderzoek instellen naar de oorzaak van de schade? Dan kunt u daarvoor een gekwalificeerd onderzoeksbureau inschakelen. Uw verzekeringsadviseur kan u hierover informeren. Deze kosten zijn in dat geval wel voor 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 u 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 heeft u een eigen risico? Dan moet u dat deel van de schade zelf betalen. Heeft u een vraag over het herstellen van de schade? Neem dan contact op met het herstelbedrijf. Komen jullie 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 schadebehandeling snel en deskundig;
- 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;
- Wij houden ons aan de Gedragscode Verzekeraars. Het Verbond van Verzekeraars heeft de kernwaarden en gedragsregels van financiële instellingen in deze gedragscode beschreven. U kan de gedragscode lezen op 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 u aan een aantal regels te houden:

- 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.

Wat was uw ervaring?

Nadat de schade-expert langs is geweest of wanneer de schade is hersteld door het herstelbedrijf, willen wij graag weten hoe u dit hebt ervaren. Dit vragen we bij u uit door middel van een klanttevredenheidsonderzoek. Hiervoor gebruiken wij het e-mailadres dat wij al hebben of het e-mailadres dat u aan de schade-expert of het herstelbedrijf hebt gegeven. Door uw terugkoppeling kunnen wij onze dienstverlening verder verbeteren.

Heeft u een klacht?

Heeft 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 uw verzekeringsadviseur. Die overlegt met ons over een passende oplossing. Bent u niet tevreden met het resultaat? Dan kun je een klacht bij ons indienen.

Bent u vervolgens niet tevreden met de behandeling van uw klacht door ons? Dan kunt u naar het Klachteninstituut voor de financiële dienstverlening (Kifid), zie [kifid.nl](https://www.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 je polisblad. Je verzekeringsadviseur of onze schade-expert kan je hierop een toelichting geven. U vindt onze polisvoorwaarden op onze website www.hbhserviceprovider.nl.