

# Een schade-expert op bezoek ...

April 2013

## ... wat kunt u verwachten?



VERBOND VAN VERZEKERAARS

## U heeft een schade gemeld?

Als u schade heeft in uw huis door bijvoorbeeld een brand is dat erg vervelend. Daarom willen verzekeraars u zo snel en concreet mogelijk helpen. Na uw schademelding krijgt u bezoek van een schade-expert. In deze folder wordt uitgelegd wie dat is, wat hij komt doen en wat u nog meer kunt verwachten bij de afhandeling van uw schade.

### Met wie krijgt u te maken?

- Uw **adviseur** vertegenwoordigt uw belangen 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 van de verzekeraar 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 voor uw verzekeraar. 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.

Uw verzekeraar zal vervolgens de schade verder afwikkelen door:

- het schadebedrag uit te betalen waar u vanuit uw verzekering recht op heeft. Hier kunnen het eigen risico en het percentage onderverzekering nog vanaf gaan. U moet dan zelf zorgen voor herstel van de schade en voor vervanging van uw spullen;
- te zorgen voor herstel in natura. Dan regelt en betaalt de verzekeraar het herstellen van de schade.

Vaak zijn er meerdere mogelijkheden voor schadeherstel. Beslis en handel niet overhaast. Bekijk samen met de schade-expert wat in uw situatie de beste aanpak is.

U kunt ook een eigen schade-expert in de arm nemen, ook wel een contra-expert genoemd. De contra-expert regelt namens u de schade met de verzekeraar. De kosten hiervan maken deel uit van de schade en worden vaak geheel of gedeeltelijk vergoed. Dit staat in de polisvoorwaarden. Als u hiervan gebruik wilt maken, adviseren wij u dit met de schade-expert of uw adviseur te bespreken. De experts moeten het samen eens worden over de schadeoorzaak en het schadebedrag.

## Waar kunt u verder mee te maken krijgen?

### Akte van Cessie

Het herstelbedrijf dat namens de verzekeraar 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. Bent u onderverzekerd, dan moet u zelf een deel van de rekening betalen.

### Eigen risico

Als u een eigen risico heeft en er is door de verzekeraar een herstelbedrijf ingeschakeld, dan moet u zelf een deel van de rekening betalen. Het herstelbedrijf kan u hiervoor om een eenmalige machtiging vragen.

### Ouderdomsverklaring

Bij een particulier woonhuis ouder dan twee jaar is slechts zes procent btw verschuldigd voor schilderen 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.

### Onderverzekering

Hiervan is sprake als het bedrag waarvoor u verzekerd bent lager is dan de werkelijke waarde. Bij onderverzekering krijgt u niet alle schade vergoed en moet u zelf een deel van de kosten van schadeherstel betalen.

## Wat doet de schade-expert voor u?

Uw 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 uw verzekeringsmaatschappij of tussenpersoon;
- begeleidt het gehele schadeproces.