



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

Het is natuurlijk erg vervelend als u schade hebt. Met een Schadeverzekering van VKG weet u zeker dat uw schade snel en deskundig wordt geregeld. In deze folder vindt u informatie over de schaderegeling. Hebt u na het lezen nog vragen? Stel ze aan uw ons of aan uw schade-expert.

## **Schade, wat nu?**

Als u een grote schade hebt, schakelen wij een schade-expert voor u in bij een onafhankelijk expertisebureau. Welk expertisebureau dat is, heeft u gehoord 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).

## **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 contra-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 de schade. De redelijke kosten van alle experts neemt VKG voor haar rekening. VKG betaalt echter niet meer kosten aan een contra-expert dan voor de kosten van de eigen expert. Een eventueel verschil is dus voor uw rekening. Ook betaalt VKG de contra-expert geen kosten die niet met de schaderegeling te maken hebben. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de contra-expert kosten maakt voor belangenbehartiging. Die kosten worden niet vergoed. 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?

EAC advies kan u hierbij helpen.

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

Als u schade hebt en wij laten uw schade herstellen, dan kan de schade-expert een herstelbedrijf namens u opdracht geven om de schade zo snel mogelijk te beperken en te herstellen. Schadeherstel kan op verschillende manieren plaatsvinden en door verschillende bedrijven, zoals een bouwbedrijf of een schoonmaakbedrijf. De schade-expert overlegt altijd met u voordat een herstelbedrijf wordt ingeschakeld. VKG neemt de kosten van het herstelbedrijf voor haar rekening. 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.

## **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 van het Verbond van Verzekeraars. Het Verbond heeft de rechten en plichten van financiële instellingen benoemd in een gedragscode.

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.

## **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?

Er zijn verschillende manieren om ons te laten weten dat u niet tevreden bent. U kunt:

- als consument contact opnemen EAC advies. EAC advies is er voor u!
- als consument via onze website reageren. U kunt dit doen via een [online klachtenformulier](#) ([www.vkg.com](http://www.vkg.com) > Contact > Klachtenprocedure);
- uw klacht schriftelijk indienen bij VKG, t.a.v. de Directie, Postbus 1015, 1620 KA Hoorn.

Bent u vervolgens niet tevreden met de behandeling van uw klacht door VKG? De ervaring leert dat de meeste klachten naar tevredenheid worden afgehandeld door VKG. Mocht het onverhoopt toch voorkomen dat er gezamenlijk geen bevredigende oplossing wordt gevonden, dan kunt u naar het Klachteninstituut voor de financiële dienstverlening (KiFiD), zie [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## **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 onze site.