



Klaverblad Verzekeringen



**U heeft schade,
wat nu?**



Deze folder bevat een beperkte weergave van de polisvoorwaarden. Aan deze weergave kunnen geen rechten worden ontleend. Wilt u precies weten wat er onder de dekking valt, dan kunt u bij uw assurantiadviseur de toepasselijke polisvoorwaarden verkrijgen.



Klaverblad Verzekeringen

De assurantieadviseur

Klaverblad Verzekeringen is van mening dat een goed verzekeringsadvies alleen door een professionele assurantieadviseur gegeven kan worden. Een assurantieadviseur is op de hoogte van de verschillende verzekeringen die er te koop zijn. Op basis van zijn deskundigheid kan hij in een persoonlijk contact met u beoordelen welke verzekering het beste bij uw situatie past. Omdat hij met verschillende maatschappijen zaken doet, kan hij uitstekend bepalen bij welke maatschappij het risico ondergebracht moet worden. En bij schade heeft hij de kennis en ervaring in huis om de afwikkeling voor u in goede banen te leiden. Kortom de assurantieadviseur is een onmisbare schakel tussen u en de verzekeringsmaatschappij.

Klaverblad Verzekeringen werkt uitsluitend samen met professionele, niet van de maatschappij afhankelijke, assurantieadviseurs. Heeft u vragen over een van de producten van Klaverblad Verzekeringen, neem dan contact op met uw assurantieadviseur.

Afrikaweg 2 2713 AW Zoetermeer
Postbus 3012 2700 KV Zoetermeer

Telefoon 079 - 3 204 204
Fax 079 - 3 204 291

Internet www.klaverblad.nl



Schade

U heeft een aanzienlijke schade geleden, hetzij schade door brand, hetzij schade door een andere calamiteit, zoals waterschade of inbraak. Wij begrijpen dat u op dit moment behoefte heeft aan duidelijkheid. Deze folder is bedoeld om aan te geven hoe de behandeling van een schade in grote lijnen verloopt. Daarnaast geeft de folder een korte omschrijving van de partijen waar u als verzekerde mee te maken kunt krijgen. Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen, dan kunt u contact opnemen met uw assurantieadviseur.

Stichting Salvage en Verzekeraarshulpdienst (VHD)

Als uw schade is veroorzaakt door brand, dan heeft de bevelvoerder van de brandweer waarschijnlijk de Stichting Salvage ingeschakeld. Stichting Salvage is ontstaan uit een samenwerkingsverband tussen de brandassuradeuren in Nederland, de stichting Nederlands Instituut van Register Experts (NIVRE) en de ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB). Namens de Stichting Salvage treedt in veel gevallen een salvagecoördinator op. Deze heeft als belangrijkste taak het bieden van persoonlijke hulpverlening, zoals het verzorgen van eerste levensbehoeften en onderdak. Verder is het de taak van de salvagecoördinator om de schade in overleg met u zoveel mogelijk te beperken. Stichting Salvage werkt nauw samen met de gezamenlijke Nederlandse brandverzekeraars en neemt namens hen de zaken waar. Verder coördineren zij de eerste contacten en hulpverlening tussen brandweer, expertisebureaus, gecertificeerde calamiteitenbedrijven en de Verzekeraarshulpdienst (VHD). De kosten voor deze hulpverlening worden volledig door uw verzekering vergoed.

Expertise en het expertiserapport

Nadat de schade is gemeld aan Klaverblad Verzekeringen, hetzij door de Verzekeraarshulpdienst namens Stichting Salvage, hetzij door uw assurantieadviseur, zal er door Klaverblad Verzekeringen een expert worden ingeschakeld. U kunt beginnen met het eventueel opruimen en schoonmaken om de schade zoveel mogelijk te beperken. Of misschien is er door de salvagecoördinator inmiddels een reconditionerings- of schoonmaakbedrijf ingeschakeld.

Na melding van de schade bij Klaverblad Verzekeringen neemt de ingeschakelde expert zo snel mogelijk contact met u op om een afspraak te maken. De taken van de expert omvatten in het kort:

- vaststellen van de (vermoedelijke) schadeoorzaak;
- vaststellen van het schadebedrag;
- controleren van het verzekerd bedrag.

Aan de hand van deze gegevens wordt een voorlopig expertiserapport opgesteld. In dit rapport, dat naar Klaverblad Verzekeringen wordt gestuurd, staan in het kort de schadeoorzaak en de schadetoedracht omschreven. Ook wordt er een prognose van het schadebedrag opgegeven. Als het schadebedrag is vastgesteld, wordt het definitieve expertiserapport opgemaakt waarbij de schadebedragen duidelijk gespecificeerd worden weergegeven en eventuele herstelnota's worden bijgevoegd. De polisdekking wordt niet door de expert beoordeeld; dit gebeurt door de schadebehandelaar bij Klaverblad Verzekeringen. Aan de hand van het expertiserapport wordt bekeken of het schade-evenement conform de polisvoorwaarden gedekt is.

Verplichtingen verzekerde

Als verzekerde heeft u, als u een schade heeft, een aantal verplichtingen. U bent bijvoorbeeld verplicht alle van belangzijnde informatie zo snel mogelijk aan Klaverblad Verzekeringen te verstrekken. Dit gebeurt meestal via de ingeschakelde expert. Verder bent u verplicht zo snel mogelijk een schadeaangifteformulier in te vullen en te ondertekenen. In het geval van schade door inbraak of beroving, bent u verplicht zo snel mogelijk aangifte hiervan te doen bij de politie. Verder dient u als verzekerde alle medewerking te verlenen bij het uitvoeren van maatregelen om de schade te beperken en de aanwijzingen van uw verzekeraar op te volgen. Deze verplichtingen worden ook in uw polisvoorwaarden beschreven.

Voorschot

In overleg met de expert is het mogelijk een voorschot op de schade-uitkering aan te vragen. Dit gebeurt alleen als het echt noodzakelijk is, bijvoorbeeld voor het aanschaffen van kleding of andere eerste levensbehoeften. De expert dient hiervoor een verzoek in bij Klaverblad Verzekeringen. De schadebehandelaar behandelt het verzoek en bepaalt of eraan wordt voldaan.

Tijdelijk vervangende woonruimte

Bij grote schades is het soms niet meer mogelijk in de woning te verblijven en zal u tijdelijk vervangende woonruimte nodig hebben. Soms voor een paar nachten, maar het komt ook voor dat het voor een langere periode is. Deze extra

kosten zijn in veel gevallen tot een bedrag van tien procent van uw verzekerd bedrag meeverzekerd op uw polis.

Akte van cessie

Bij reconditionerings- of schoonmaakbedrijven, maar ook bij sommige aannemers en schildersbedrijven, kunt u als opdrachtgever door middel van een akte van cessie de betaling rechtstreeks door Klaverblad Verzekeringen laten verrichten. Een akte van cessie is een akte waarmee u als opdrachtgever de reparateur machtigt het schadebedrag rechtstreeks van Klaverblad Verzekeringen te ontvangen. Deze akte wordt door de reparateur opgesteld en wordt door u als opdrachtgever ondertekend.

Verzekerd bedrag

Het verzekerd bedrag dat op uw polis staat, wordt bij de expertise op juistheid gecontroleerd door de expert. De expert kijkt hiervoor naar de waarde van de verzekerde zaken direct vóór het schade-evenement. Het kan gebeuren dat het verzekerd bedrag te laag is, omdat het niet is aangepast na bijvoorbeeld een ingrijpende verbouwing zoals een nieuwe keuken of badkamer. Dit noemen we onderverzekering en kan consequenties voor uw uitkering hebben. De expert of uw assurantiëadviseur kan u hier meer over vertellen.

Akte van schadevaststelling

Als het expertiserapport klaar is, ontvangt u van de expert een akte van schadevaststelling, ook wel akkoordverklaring genoemd. Hierin staat het gespecificeerde schadebedrag dat door de expert is vastgesteld. Tevens wordt vermeld of het verzekerd bedrag voldoende is en wordt een korte omschrijving van het schade-evenement met de schadedatum en een globale omschrijving van de beschadigde goederen gegeven. Door ondertekening van deze akte verklaart u akkoord te zijn met de vaststelling van het schadebedrag en geeft u aan dat Klaverblad Verzekeringen na betaling van het schadebedrag aan haar verplichtingen heeft voldaan en aan u niets meer verschuldigd is.

Het ondertekenen van de akte van schadevaststelling betekent overigens niet dat de uitkering ook daadwerkelijk zal plaatsvinden. De beoordeling van de dekking van het evenement ligt immers niet bij de expert maar bij de schadebehandelaar van Klaverblad Verzekeringen. Daarnaast kunnen er andere redenen zijn waardoor de definitieve uitkering lager wordt dan het schadebedrag dat in de akte van schadevaststelling is opgenomen. Bijvoorbeeld omdat onderverzekering is geconstateerd. Of misschien is er een eigen risico van toepassing, dat wordt ingehouden op het schadebedrag. Aan de akte van schadevaststelling kunnen dus geen rechten worden ontleend.

Schadebehandeling bij Klaverblad Verzekeringen

Na ontvangst van het definitieve expertiserapport zal de schadebehandelaar van Klaverblad Verzekeringen zo spoedig mogelijk uw schadedossier afwickelen. Het contact over de behandeling van uw schade verloopt tussen de schadebehandelaar van Klaverblad Verzekeringen en uw assurantieadviseur. Bij vragen over de afhandeling van uw schade kunt u dus terecht bij uw assurantieadviseur. Hij zal u met raad en daad bijstaan.

Contra-expertise

In sommige gevallen kan het nodig of wenselijk zijn om een contra-expert in te schakelen. Dit is een expert die namens u, in overleg met de expert die door Klaverblad Verzekeringen is ingeschakeld, de schade vaststelt. Meer informatie hierover kunt u terugvinden in de polisvoorwaarden. Voor vragen kunt u natuurlijk ook altijd terecht bij uw assurantieadviseur.

Gedragsregels

Klaverblad Verzekeringen is lid van het Verbond van Verzekeraars en conformeert zich aan de regels en richtlijnen die door het Verbond zijn bepaald. Deze gedragsregels en richtlijnen zijn te vinden op internetpagina www.verzekeraars.nl.

Klachten

Hoewel Klaverblad Verzekeringen er alles aan doet om uw schade naar tevredenheid te behandelen kan het toch voorkomen dat u een klacht heeft over de wijze waarop de zaak wordt behandeld. Met deze klacht kunt u in eerste instantie terecht bij uw assurantieadviseur. Deze kan contact opnemen met de betreffende schadebehandelaar of het afdelingshoofd. Wordt het probleem naar uw mening niet goed opgelost dan kunt u zich wenden tot het interne Klachtenbureau van Klaverblad Verzekeringen, Postbus 3012, 2700 KV Zoetermeer.

Als de uitkomst van de behandeling door het Klachtenbureau voor u niet bevredigend is, kunt u zich wenden tot de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Verzekeringen, Postbus 93560, 2509 AN Den Haag.

Klaverblad Verzekeringen

Klaverblad Verzekeringen is een landelijk opererende verzekeringsmaatschappij, gevestigd in Zoetermeer. Al sinds 1850 staat de maatschappij voor onafhankelijkheid, betrouwbaarheid en kwaliteit. Een verzekeringsmaatschappij met een rijk verleden, de blik gericht op de toekomst.

Klaverblad Verzekeringen is een volledig zelfstandige verzekeringsmaatschappij met een kerngezonde financiële positie. De maatschappij heeft een breed assortiment aan schadeverzekeringen voor particulieren en biedt daarnaast enkele interessante levensverzekeringen. Ook voor de zakelijke markt heeft Klaverblad een aantal aantrekkelijke producten.

Klaverblad Verzekeringen heeft als doelstelling het bieden van zekerheid tegen een zo aantrekkelijk mogelijke premie. De belangen van de verzekerden staan voorop. Klaverblad Verzekeringen streeft ernaar die belangen zo goed mogelijk te behartigen.

Assurantieadviseur

