Söderberg & Partners

Brochure

Je hebt schade. Wat nu?

Söderberg & Partners Volmacht B.V.

Söderberg & Partners Volmacht B.V.

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, jouw verzekeringsadviseur of aan jouw schade-expert.

Wat mag je van ons verwachten?

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

- Wij zorgen ervoor dat jouw schade snel en deskundig wordt behandeld. Indien nodig schakelen wij een expert in;
- Als de schade kan worden hersteld, kunnen wij in veel gevallen een herstelbedrijf voor je inschakelen;
- Wij houden ons aan de afspraken die wij met jou 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 je je 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 je om gegevens, zoals nota's of offertes? Lever die dan zo snel mogelijk aan. 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 hierbij 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 op onze website.

Wat doet de schade-expert?

In sommige gevallen kunnen wij een schade-expert voor je inschakelen. De schade-expert is op de hoogte van de voorwaarden en clausules die voor jouw verzekering gelden. Zo kunnen wij je snel en deskundig op weg helpen.

De schade-expert bepaalt de hoogte van de schade. Ook controleert hij of het verzekerde bedrag klopt. Hij schakelt herstel- of schoonmaakbedrijven voor je in, kan je 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.

Söderberg & Partners Volmacht B.V.

Je hebt schade. Wat nu?

Zelf ook een expert inschakelen?

Wil je naast onze schade-expert ook zelf een schade-expert inschakelen? Dat kan indien je een andere schade hebt dan een motorrijtuigschade. Zo'n expert 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 expert en de onze het niet eens 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 op of met jouw verzekeringsadviseur.

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 van 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 jouw 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 je voordat wij een herstelbedrijf inschakelen. De verzekering betaalt de kosten van het herstelbedrijf.

Misschien wil je dat het herstelbedrijf extra werkzaamheden of verbeteringen uitvoert. Vaak is dat mogelijk. Het herstelbedrijf laat jou dan van tevoren weten hoeveel dat kost. Je betaalt uiteraard zelf voor de kosten van deze extra werkzaamheden.

Vaak vragen herstelbedrijven aan jou 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 jouw 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 je een eventueel opdrachtformulier of offerte moet ondertekenen. Als er een eigen risico of BTW-verrekening geldt, dan krijg je daarvan een nota.

Söderberg & Partners Volmacht B.V.

Je hebt schade. Wat nu?

Lees ook de polisvoorwaarden

Deze brochure geeft jou informatie over onze schaderegeling. Het polisblad en de polisvoorwaarden zijn altijd leidend. Wil je precies weten waarvoor je verzekerd bent? Lees dan jouw polisblad, de clausules op jouw polisblad en de polisvoorwaarden. Jouw verzekeringsadviseur of schade-expert kunnen je hierop een toelichting geven. Je vindt de polisvoorwaarden terug op www.soderbergpartnersvolmacht.nl.

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 met jouw verzekeringsadviseur. Wij overleggen met je over een passende oplossing. Ben je niet tevreden met de oplossing? Dan kun je een klacht indienen bij onze klachtencoördinator. Je kunt hiervoor het klachtenformulier gebruiken op www.soderbergpartnersvolmacht.nl.

Ben je vervolgens niet tevreden met onze behandeling van jouw klacht? Dan kun je als consument een klacht indienen bij het Klachteninstituut financiële dienstverlening (www.kifid.nl). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.007471.

Wie zijn wij?

Söderberg & Partners Volmacht B.V. is een volmachtkantoor. Wij werken exclusief samen met verzekeringsadviseurs en zijn de snelle schakel tussen jouw adviseur en de verzekeringsmaatschappijen.

Wij hebben de bevoegdheid om namens verzekeraars rechtstreeks op te treden. Daardoor kunnen wij aanvragen zelfstandig behandelen en verwerken, en ook schades zelf afhandelen. Dat is sneller en persoonlijker.

Onderdeel van een groter geheel

Wij hebben een eigen AFM-vergunning (vergunningnummer 12011217) en treden op als aangesloten onderneming van S&P Netherlands Holding, onderdeel van Söderberg & Partners. Deze groep is in Zweden ontstaan en adviseert over pensioenen, verzekeringen, hypotheken en vermogensbeheer.

Schade melden?

Bel onze schadeafdeling via 088-2810001, meld jouw schade via jouw verzekeringsadviseur of via onze website www.soderbergpartnersvolmacht.nl.

Contact

Söderberg & Partners Volmacht B.V.
Twentestraat 88, 3083 BD Rotterdam
Telefoon 088-2810000
www.soderbergpartnersvolmacht.nl