

U heeft schade.

Wanneer u schade heeft, is dat altijd vervelend. Schade kan een grote impact op u hebben. Wij doen er daarom alles aan om de schade zo snel mogelijk te regelen.

Wat nu?

Om dit mogelijk te maken, is het belangrijk om te weten wat wij van u verwachten en wat u van ons kunt verwachten.

Wat verwachten wij van u?

Om de schade goed en snel af te handelen, is het belangrijk dat wij over alle benodigde informatie beschikken. Hoe sneller wij alle gegevens compleet hebben, hoe sneller wij de schade kunnen afhandelen.

- Meld de schade zo volledig en snel mogelijk bij voorkeur via een schade-aangifte formulier
- Voorkom dat er meer schade ontstaat
- Is er sprake van een strafbaar feit? Doe dan direct aangifte bij de politie
- Verzamel zoveel mogelijk aankoopnota's van gestolen of beschadigde spullen
- Vraag offertes aan voor het herstel van de schade zodat u weet wat repareren ongeveer kost.
- Gaat het om een reisschade, meld dit bij de reisorganisatie

Wat kunt u van ons verwachten?

In veel gevallen heeft u bij schade vooral contact met uw verzekeringsadviseur. Ook de schadebehandelaar van Helviass zal in de meeste gevallen via uw verzekeringsadviseur contact met u opnemen. Natuurlijk willen wij u zo snel en zo goed mogelijk van dienst zijn.

In het volgende stappenplan ziet u hoe wij dit doen.

Stappen	Omschrijving
1. Schademelding	U meldt de schade via uw tussenpersoon schade@havelaar.com of direct bij Helviass schade@helviass.nl U kunt de schade ook melden via de website door het formulier te downloaden of via https://havelaar.com/diverse-informatie/schade-melden
2. Behandeling van de schade	Wij registreren uw schade en nemen deze in behandeling. Hebben wij meer informatie nodig? Dan nemen wij contact met u op. Bij een grote of ingewikkelde schade beoordeelt onze schadebehandelaar of er een expert ingeschakeld moet worden. Als wij een expert inschakelen informeren wij u welk expertisebureau wij hebben

	ingeschakeld. Wordt er geen expert ingeschakeld? Ga dan naar stap 4.
3. Expertise	<p>Als wij een expert inschakelen neemt hij binnen 2 werkdagen contact met u op en maakt als het nodig is een bezoeksafpraak met u. De expert komt niet altijd op bezoek. In bepaalde gevallen vindt de expertise telefonisch plaats. De expert beoordeelt de oorzaak en omvang van de schade. Hij bespreekt ook wat u verder kunt verwachten in dit traject. Als de expert alle benodigde gegevens heeft, stelt hij een rapport op. Onze schade-experts zijn ingeschreven bij de Stichting Nederlands Instituut Van Register Experts (NIVRE). Onze experts houden zich aan de Gedragscode schade-expertise-organisaties. Deze kunt u nalezen op www.verzekeraars.nl</p> <p>Contra-expert</p> <p>U heeft altijd het recht een eigen expert in te schakelen. Dat noemen wij een contra-expert. Als u gebruik wilt maken van een contra-expert, adviseren wij u dit met uw verzekeringsadviseur te bespreken. De kosten van de contra-expert betalen wij altijd tot het bedrag dat wij aan onze expert betaald hebben. Zijn de kosten van uw expert hoger? Dan beoordelen wij of die extra kosten redelijk zijn. Zijn de extra kosten niet redelijk? Dan betalen wij deze extra kosten niet.</p>
4. Beoordeling van de schade	De schadebehandelaar van Helviass beoordeelt met behulp van de beschikbare informatie of uw schade verzekerd is en welk bedrag wordt betaald.
5. Afwikkeling van de schade	Als wij alle benodigde informatie hebben ontvangen, informeren wij u over de afwikkeling van uw schade.

Met wie krijgt u te maken?

- Uw adviseur die uw belangen vertegenwoordigt bij de verzekeraar.
- Bij een brandschade: naast de brandweer kan ook een salvagecoördinator langskomen. Deze treedt op namens de gezamenlijke verzekeraars en probeert de vervolgschade zoveel 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 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. 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.

Wat doet de schade-expert voor u?

De 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 de verzekeraar of uw tussenpersoon.
- Begeleidt het gehele schadeproces.

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.

Wat betekent de “afwikkeling” van een schade?

- Het schadebedrag waar u vanuit uw verzekering recht op heeft wordt uitbetaald. Hier kan het eigen risico nog vanaf gaan.
- Er wordt gezorgd voor herstel in natura.

Waar kunt u verder mee te maken krijgen?

Akte van Cessie Het herstelbedrijf dat 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.

Ouderdomsverklaring

Bij een particulier woonhuis ouder dan twee jaar is slechts 6% btw verschuldigd voor schilder- en 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.

Helviass Verzekeringen b.v.

Postbus 540

3000 AM Rotterdam

Tel.: 088 650 1105

www.helviass.nl

schade@helviass.nl

KvK: 24152644

AFM: 12003855