

U HEEFT SCHADE. WAT NU?

PARTICULIERE VERZEKERINGEN

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. 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 alles compleet hebben, hoe sneller wij de schade kunnen afhandelen.

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

Wat kunt u van ons verwachten?

In veel gevallen heeft u bij schade vooral contact met uw verzekeringsadviseur. Ook uw schadebehandelaar van Allianz 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.

Schadeproces in stappen

Vraag	Antwoord
1. U heeft de schade gemeld	Inmiddels heeft u de schade bij ons gemeld. Dat is de eerste stap. Hieronder vindt u de volgende stappen.
2. Behandeling van de schade	Zodra uw melding geregistreerd is, nemen wij 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	Als wij een expert inschakelen neemt hij binnen 48 uur 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. Contra-expert 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.
4. Beoordeling van de schade	De schadebehandelaar van Allianz 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.

Wordt de schade afgewezen?

Helaas is niet iedere schade verzekerd. Is een schade niet verzekerd, dan wijzen wij uw claim af. Wij vertellen u hierbij altijd waarom wij de schade niet vergoeden en waar u dit in de polisvoorwaarden kunt lezen. Bent u het na het lezen van de polisvoorwaardenniet eens met de afwijzing? Bespreek dit dan met uw verzekeringsadviseur. Uiteraard kunt u ook contact met ons opnemen.

Heeft u een klacht?

Wij vinden het belangrijk om u goed te helpen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent met onze werkwijze of service. Heeft u een klacht? Neemt u dan eerst contact op met uw verzekeringsadviseur. Kan uw verzekeringsadviseur de klacht niet voor u oplossen? Geef uw klacht dan aan ons door via onze website: www.allianz.nl/service/klachten