

# U heeft schade. Wat nu?

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. De schade is gemeld	<p>Verschillende partijen kunnen een schade bij ons melden:</p> <p>U als verzekerde, een tegenpartij, expert of garage of de verzekeraar van de tegenpartij. U krijgt binnen 2 werkdagen nadat de schade bij ons is gemeld een schriftelijke bevestiging van ons schadenummer.</p>
2. Wij maken het schadedossier compleet	<p>Om de schade goed te kunnen regelen, kijken wij naar de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bent u verzekerd voor de schade?</li> <li>• Wilt u de schade claimen of liever zelf betalen?</li> <li>• Is een schade-expert nodig?</li> <li>• Hebben wij alle informatie compleet?</li> </ul> <p>! Om alle informatie te krijgen zijn we vaak afhankelijk van anderen. Daarom kan deze stap soms even duren.</p>
3. Expertise	<p>De expert komt niet altijd op bezoek bij u of de garage. In sommige gevallen kan de expert op basis van foto's de schade beoordelen.</p> <p><b>Contra-expert</b></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	<p>De schadebehandelaar van Allianz beoordeelt met behulp van de beschikbare informatie of uw schade verzekerd is en welk bedrag wordt betaald.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparatie bij een Allianz Topherteller? De rekening gaat rechtstreeks naar Allianz.</li> <li>• Reparatie bij uw eigen garage of merkdealer? Wij betalen de rekening rechtstreeks aan u en betaalt u zelf de garage. Wilt u liever dat wij de rekening direct aan de hersteller betalen? Dan kunt u bij uw garage een 'Akte van Cessie' ondertekenen. Daarmee machtigt u ons om rechtstreeks aan uw garage te betalen.</li> </ul>
5. Wij regelen de schadevergoeding als een tegenpartij moet betalen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bent u Volledig Casco verzekerd en is de tegenpartij aansprakelijk? Dan vergoeden wij uw schade en verhalen dit daarna dan op de tegenpartij.</li> <li>• Bent u WA of Beperkt Casco verzekerd en heeft u rechtsbijstand via Allianz? Dan geven wij uw schademelding direct door aan NRS, de Nederlandse Rechtsbijstand Stichting (<a href="http://www.nrsned.nl">www.nrsned.nl</a>). Dit is een onafhankelijke organisatie, die alleen voor uw belangen opkomt.</li> </ul> <p>Wat regelt NRS voor u?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vraagt een expert om de schade te bekijken.</li> <li>- Zorgt dat de tegenpartij aansprakelijk wordt gesteld.</li> <li>- Van NRS krijgt u bericht over de schade. Heeft u vragen?</li> </ul> <p>Dan kunt u NRS bellen via 088 - 577 17</p>

## Wanneer betaalt u meer premie door schade?

Bepoort Casco schades zoals ruit- en stormschade zijn niet van invloed op uw premie. Bij andere schades betaalt u meer premie als wij deze schade betalen en niet kunnen verhalen.

Wilt u weten wat u na schade betaalt? Neem dan contact op met uw adviseur of bel 088 - 577 19 11.

## Wilt u de schade wel of niet door ons laten betalen?

Schade kunt u altijd door Allianz laten betalen als u daarvoor verzekerd bent. Toch is het soms verstandiger om een schade zelf te betalen. Bijvoorbeeld een kleine schade of als u in korte tijd meer schades heeft gehad. U valt dan niet terug in premie door schade. U mag schade(s) die wij aan u of aan de tegenpartij hebben vergoed alsnog zelf betalen. Dat kan binnen 12 maanden nadat wij die schade(s) voor u hebben betaald. U krijgt dan de schadevrije jaren terug die u had voor de schade.! Weet u niet goed of u een schade wel of juist niet door ons moet laten betalen? Bel dan een van onze medewerkers via 088 - 577 25 55.

## 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 polisvoorwaarden niet 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](http://www.allianz.nl/service/klachten)