



Een schade-expert stelt uw schade vast. Wat kunt u verwachten?

U hebt een schade. Dat is al vervelend genoeg. Bovendien leidt het u als zorgprofessional af van wat er echt voor u toe doet: het uitoefenen van uw vak en de aandacht voor uw patiënten. Daarom zorgen wij er als uw schadeverzekeraar graag voor dat uw schade snel, deskundig en prettig afgehandeld wordt. In deze folder leest u wat u tijdens de afhandeling van uw schade kunt verwachten van VvAA, van de schade-expert en hoe u zelf kunt bijdragen aan een snelle schadeafhandeling. Zo weet u altijd precies waar u aan toe bent.

Wat doen VvAA en de schade-expert?

U bent bij VvAA verzekerd. Voor het vaststellen van uw schade, schakelen wij een schade-expert in. Op basis van het schaderapport van de schade-expert en uw polisvoorwaarden stellen wij vast welke schadevergoeding u ontvangt.

De schade-expert informeert u over:

- zijn of haar werkwijze en de stappen tijdens de schadeafhandeling;
- de termijnen waarbinnen u informatie ontvangt over de schadeafhandeling en het schaderapport;
- zijn of haar advies aan VvAA over het wel of niet toekennen van uw claim, over de hoogte van uw vergoeding en over de verdere afhandeling van uw schade;
- uw rechten en plichten als verzekerde;
- het proces als u onverhoopt niet tevreden bent met de manier waarop de schade vastgesteld wordt of als u het niet eens bent met de aard en/of de omvang van de vastgestelde schade;
- uw recht op second opinion en de wijze waarop u de kosten daarvan vergoed krijgt.

De schade-expert neemt hierover contact met u op.

Wat doet de schade-expert voor u?

De schade-expert kent de polisvoorwaarden van uw verzekering.

Zo kunt u snel en passend geholpen worden. Hij of zij:

- controleert of het verzekerde bedrag klopt;
- zet in overleg met u (herstel)werkzaamheden in gang wanneer dat nodig is;
- houdt er rekening mee dat u (herstel)werkzaamheden wellicht liever zelf uitvoert of laat deze voor u uitvoeren;
- en houdt hierbij rekening met uw polisvoorwaarden voor de vergoeding van deze (herstel)werkzaamheden of van kosten die u zelf maakte.

Uw recht op second opinion

Om uw schade objectief en transparant vast te stellen, laten wij deze onderzoeken en taxeren door gekwalificeerde experts. Uiteraard betaalt VvAA alle kosten hiervan. Hebt u er behoefte aan om zelf ook een expert in te schakelen?

Bijvoorbeeld omdat:

- u het niet eens bent met de schadevaststelling door de expert of met de uitkering die VvAA vaststelt;
- u denkt dat de schadevaststelling niet goed is uitgevoerd;
- de schade zo groot of ingewikkeld is, dat u uw belangen graag laat behartigen door een expert die u zelf inschakelt?

Dan hebt u altijd recht op second opinion door een expert.

Schakelt u deze expert niet in zonder overleg met VvAA, omdat de kosten hiervan dan mogelijk niet volledig vergoed worden.

Uiteraard helpen we graag om eerst tot een gezamenlijke oplossing te komen. Schakelt u inderdaad zelf een tweede expert in en worden uw en onze schade-expert het niet eens over de schadevaststelling? Dan benoemen beide schade-experts in dit uitzonderlijke geval samen een derde schade-expert.

Deze derde schade-expert brengt een onafhankelijk en bindend advies uit. Wilt u meer weten over de mogelijkheden om zelf een expert te kiezen?

Deze derde schade-expert brengt een onafhankelijk en bindend advies uit. Wilt u meer weten over de mogelijkheden om zelf een expert te kiezen?

U bereikt ons via 030 247 48 86 of via claimservice@vaa.nl.

Hoeveel krijgt u vergoed voor schadevaststelling door de schade-expert?

- De kosten van inschakeling van de eigen expert worden altijd 100% vergoed.
- De kosten van inschakeling van de contra-expert worden altijd vergoed tot de kosten van inschakeling van een eigen expert. Indien de kosten van een contra-expert meer bedragen dan de kosten van de eigen expert, zal het meerdere getoetst worden aan de redelijkheid.

Opsporing van lekkage door de schade-expert: wat krijgt u vergoed?

Hebt u waterschade aan uw gebouw, zoals een nat plafond of een natte muur of vloer? Dan kan het voorkomen dat eerst de oorzaak van deze waterschade vastgesteld moet worden. De oorzaak van de waterschade bepaalt immers of u deze schade vergoed krijgt. De schade-expert kan de oorzaak van de waterschade voor u laten opsporen. Dit heet lekdetectie.

De kosten van die lekdetectie krijgt u van ons vergoed wanneer:

- uit de lekdetectie blijkt dat de schade is ontstaan door een lekkage van een leiding van de installatie van de waterleiding of cv-installatie
- en u ook extra uitgebreide dekking of allrisk dekking hebt in uw voorwaarden.

Heeft de lekdetectie een andere oorzaak of hebt u een beknoptere dekking, bijvoorbeeld alleen een uitgebreide dekking? Dan krijgt u de kosten van de lekdetectie niet van ons vergoed.

Hoe draagt u zelf bij aan een goede schadeafhandeling?

Graag zorgen wij ervoor dat uw schade zo goed en snel mogelijk verholpen en afgehandeld wordt. Overhandigt u de schade-expert daarom zo snel mogelijk alle informatie die hij of zij nodig heeft om de schade te kunnen vaststellen. Denkt u aan nota's, offertes en foto's van de beschadiging. En aan de facturen voor maatregelen, die u eventueel zelf neemt om de schade niet groter te laten worden.

Over onze dienstverlening

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Of bent u het niet eens met onze beslissing over uw verzoek om schadevergoeding? Bespreekt u dit dan met de schade-expert of met uw schadebehandelaar van VvAA.

Hebt u een klacht? Dient u deze dan in bij VvAA Klachtenservice. Dit kan telefonisch via 030 247 41 20 en schriftelijk via klachtenservice@vvaa.nl of via VvAA Klachtenservice, postbus 8153, 3505 RD, Utrecht. Hoe wij met uw klacht omgaan, leest u op www.vvaa.nl/service/klachtenbehandeling.

Bent u niet tevreden met de behandeling van een klacht?

Bent u niet tevreden met de behandeling van uw klacht door onze afdeling Klachtenservice of met de uitkomst hiervan? Dan kunt u uw klacht indienen bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit kan telefonisch via 070 333 89 99 en schriftelijk via consumenten@kifid.nl of via Kifid, postbus 93257, 2509 AG, Den Haag. Meer informatie over hoe u een klacht indient bij het Kifid leest u op www.kifid.nl.

Voor al uw andere vragen bereikt u ons op 030 247 48 86 of via claimservice@vvaa.nl. Wij informeren en adviseren u graag.

Helpt u onze dienstverlening beter te maken?

VvAA verbetert continu de dienstverlening voor haar leden, de zorgprofessionals in de Nederlandse gezondheidszorg. Helpt u ons daarbij? Dit doet u eenvoudig door na uw schadeafhandeling ons korte klanttevredenheidonderzoek in te vullen.



Orteliuslaan 750 | 3528 BB Utrecht
Postbus 8153 | 3503 RD Utrecht
+31 (0)30 247 40 50
www.vvaa.nl

