

Schadefolder DAK Volmacht

Het is natuurlijk erg vervelend als u schade heeft. Met een schadeverzekering van DAK Volmacht weet u zeker dat uw schade snel en deskundig wordt geregeld. In deze folder vindt u informatie over de schaderegeling. Heeft u na het lezen nog vragen? Stel ze aan ons of aan uw schade-expert.

Schade, wat nu?

Als u een grote schade heeft, schakelen wij voor u een schade-expert in bij een onafhankelijk expertisebureau. Welk expertisebureau dat is, verneemt u op het moment dat wij uw schade in behandeling hebben genomen. De schade-experts zijn goed op de hoogte van alle voorwaarden en clausules die voor uw verzekering van toepassing zijn. Zo helpen zij u snel en deskundig op weg.

Wat doet de schade-expert?

De schade-expert bepaalt de hoogte van de schade. Ook controleert hij of het verzekerde bedrag klopt. Hij schakelt herstelbedrijven of schoonmaakbedrijven voor u in, hij kan u informeren over mogelijkheden voor tijdelijke huisvesting en hij kan preventieve maatregelen met u bespreken. De schade-experts zijn ingeschreven bij de Stichting Nederlands Instituut Van Register Experts (NIVRE). Het NIVRE bevordert de deskundigheid van schade-experts. Meer informatie vindt u op www.nivre.nl.

Zelf ook een schade-expert kiezen?

Wilt u naast onze schade-expert ook gebruik maken van een eigen schade-expert? Dan kunt u zelf ook een schade-expert inschakelen. Dit is een zogenaemde 'contra-expert'. Uw contra-expert benoemt met onze schade-expert vooraf een derde schade-expert. Deze derde schade-expert bepaalt wat de schade is, als uw en onze schade-expert het niet eens kunnen worden over de hoogte van de schade. De kosten van alle experts neemt DAK Volmacht voor haar rekening.

DAK Volmacht betaalt echter niet meer aan een contra-expert dan aan kosten voor de eigen expert. Een eventueel verschil is dus voor uw rekening. DAK Volmacht vergoedt geen kosten aan de contra-expert die niet met de schaderegeling te maken hebben. Bijvoorbeeld als de contra-expert kosten voor belangenbehartiging berekend, deze kosten worden niet vergoed. Om onverwachte kosten achteraf te voorkomen, is het raadzaam om van tevoren te bepalen wat de contra-expert precies voor u gaat doen. Heeft u vragen over het inschakelen van een contra-expert? Uw adviseur kan u hierbij helpen.

Wat doet het herstelbedrijf? En wie betaalt wat?

Als u schade heeft en wij laten uw schade herstellen, dan kan de schade-expert een herstelbedrijf namens u opdracht geven om de schade zo snel mogelijk te beperken en te herstellen. Schadeherstel kan op verschillende manieren plaatsvinden en door verschillende bedrijven, zoals een bouwbedrijf of een schoonmaakbedrijf. De schade-expert overlegt altijd met u voordat een herstelbedrijf wordt ingeschakeld.

DAK Volmacht neemt de kosten van het herstelbedrijf voor haar rekening. Misschien wilt u extra werkzaamheden of verbeteringen laten uitvoeren. Vaak is dat mogelijk. Het herstelbedrijf laat u dan van tevoren weten hoeveel dat kost. U betaalt zelf de kosten van deze extra werkzaamheden. Vaak vragen herstelbedrijven u een 'Akte van cessie' te ondertekenen. Daarmee geeft u ons toestemming om de kosten van het herstel rechtstreeks aan het herstelbedrijf te betalen. Bent u niet of niet genoeg verzekerd, of heeft u een eigen risico? Dan moet u dat deel van de schade zelf betalen.

Heeft u een vraag over het herstellen van de schade? Neem dan contact op met het herstelbedrijf. Komt u er samen niet uit? Neem dan contact op met de schade-expert.

U blijft de opdrachtgever

De schade-expert regelt het herstelbedrijf voor u, maar u blijft formeel de opdrachtgever. Dat betekent dat u het opdrachtformulier moet ondertekenen. Als er een eigen risico of BTW verrekening geldt, dan krijgt u daarvan de nota.

Wat mag u van ons verwachten?

Als u schade heeft, mag u van ons het volgende verwachten:

- Wij regelen voor u de schade snel en deskundig;
- Als de schade kan worden hersteld, dan kunnen wij voor u een herstelbedrijf inschakelen;
- Wij houden ons aan de afspraken die we met u hebben gemaakt in de polisvoorwaarden;
- Wij houden ons aan de gedragscode van het Verbond van Verzekeraars. Het Verbond heeft de rechten en plichten van financiële instellingen benoemd in een gedragscode.

U kunt de gedragscode nalezen op www.verzekeraars.nl.

Wat verwachten wij van u?

Na een schade helpen wij u zo goed mogelijk. Om dat te kunnen doen, is het belangrijk dat u zich 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 u om gegevens, zoals nota's of offertes? Geef die dan zo snel mogelijk. 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 recht op heeft.

Denk daarbij aan het veranderen van bedragen op nota's, of meer declareren dan de daadwerkelijke schade. Als wij fraude constateren, dan nemen wij passende maatregelen.

Heeft u een klacht?

Heeft u een klacht over onze dienstverlening? Of bent u het niet eens met onze beslissing over uw verzoek om schadevergoeding? Bespreek uw klacht dan met uw adviseur. Indien u met uw adviseur niet tot de juiste oplossing komt, kunt u bij ons terecht. Wij overleggen met u over een passende oplossing. Bent u niet tevreden over het resultaat? Dan kunt u een klacht indienen per e-mail via klachten@dak.nl of schriftelijk aan DAK Volmacht B.V. t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 672, 3430 AR Nieuwegein. Bent u vervolgens niet tevreden met de behandeling van uw klacht door DAK Volmacht? Dan kunt u naar het Klachteninstituut voor de financiële dienstverlening (KiFiD), zie kifid.nl.

Lees ook de polisvoorwaarden

De schade-expert regelt het herstelbedrijf voor u, maar u blijft formeel de opdrachtgever. Dat betekent dat u het opdrachtformulier moet ondertekenen. Als er een eigen risico of BTW verrekening geldt, dan krijgt u daarvan de nota.