

# Stappenplan aansprakelijkheidsschade

Wanneer u of uw gezin schade heeft veroorzaakt bij een ander kan het soms onduidelijk zijn wat de volgende stap is. Om die reden hebben wij dit stappenplan voor u gemaakt om u een zo volledig mogelijk beeld te geven van het proces en het proces zo soepel mogelijk te laten verlopen.

## **Het melden van de schade**

U kunt uw schade het gemakkelijkst melden via onze [website](#). Maar wat is er allemaal belangrijk bij het melden van de schade? Wij vragen u om de volgende informatie:

- Het ingevulde en ondertekende schadeformulier, belangrijk hierin duidelijk te vermelden:
  - De schadedatum – wanneer is de schade ontstaan of voor het eerst opgemerkt.
  - De locatie – waar is het gebeurd?
  - De oorzaak – wat is er gebeurd? (bijv. uw kind was binnen aan het spelen en stoot een vaas om van de tegenpartij).
  - De gevolgschade – de schade die als gevolg van de oorzaak ontstaat (bijv. de vaas is op de grond gevallen en gebroken).
  - Wie is er benadeeld – de contactgegevens van de tegenpartij met wie wij contact kunnen opnemen om de schade te regelen.
- Foto's van de schade, om een duidelijk beeld van de schade te geven.

## **Wat mag u van ons/de verzekeraar verwachten?**

- Na ontvangst van uw schademelding bevestigen wij de ontvangst binnen 5 werkdagen.
- Na ontvangst van alle benodigde stukken/informatie streven wij/de verzekeraar binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie te geven.
- Indien wij/de verzekeraar niet binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie kunnen geven, ontvangt u van ons in ieder geval een e-mail met een update over de stand van zaken.
- Wij/de verzekeraar houden ons aan de bepalingen die staan beschreven in de polisvoorwaarden.

- De verzekeraar/de gevolmachtigde houdt zich aan de, door het [Verbond van Verzekeraars](#) beschreven, Gedragscode Verzekeraars. Hierin staan de kernwaarden en gedragsregels van financiële instellingen.

### **Wat wordt er van u verwacht?**

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen met de schadeclaim, zijn er een aantal regels waaraan u zich dient te houden, volgens de polisvoorwaarden:

- Verleen alle medewerking die nodig is om de schadebehandeling voorspoedig te laten verlopen.
- Laat de afwikkeling van de schade aan ons/de verzekeraar over. Doet u geen toezeggingen aan de tegenpartij. Doet u zelf geen betalingen aan de tegenpartij.
- Pleeg geen fraude. Dit houdt in dat u *geen* verkeerde voorstelling van de zaken geeft, om bijvoorbeeld een hogere uitkering te krijgen dan waar u recht op heeft.

### **Wat vragen wij van de tegenpartij?**

Heeft de tegenpartij een inboedelverzekering die ook dekking biedt voor het schadeval, dan is het advies dat de tegenpartij de schade bij diens inboedelverzekeraar te melden. De inboedelverzekering biedt namelijk dekking op basis van nieuwwaarde, terwijl er op de aansprakelijkheidsverzekering op basis van dagwaarde wordt uitgekeerd.

Verder vragen wij van de tegenpartij het volgende:

- Een aansprakelijkstelling – waarin een lezing staat van de gebeurtenis en waarom verzekerde aansprakelijk wordt bevonden.
- Een offerte/factuur voor het herstel van de schade.
- Foto's van de schade.
- Pleeg geen fraude. Dit houdt in dat u *geen* verkeerde voorstelling van de zaken geeft, om bijvoorbeeld een hogere uitkering te krijgen dan waar u recht op heeft. Als wij/de verzekeraar fraude constateren, dan worden passende maatregelen genomen.

### **De schade-expert**

Soms wordt er een schade-expert ingeschakeld. Wij geven dan de benodigde contact gegevens van de tegenpartij op, zodat er een afspraak gemaakt kan worden.

De schade-expert bepaalt de omvang van de schade, onderzoekt zo nodig de toedracht en maakt een schadevaststelling op. In sommige gevallen is er nog een extra deskundige om de oorzaak van de schade verder duidelijk te krijgen, waarvoor een onderzoeksbureau kan worden ingeschakeld.

De schade-expert kan een expert zijn van de verzekeraar zelf, of van een extern expertisebureau. De expert is op de hoogte van alle voorwaarden en

clausules die voor uw verzekering gelden en kan u zo snel en deskundig op weg helpen.

Schade-experts zijn ingeschreven bij de Stichting Nederlands Instituut Van Register Experts ([NIVRE](#)), die de deskundigheid van schade-experts bevordert.

Verder houden de experts die wij inschakelen zich ook aan de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties. Dit betekent dat een expert objectief, dus zonder beïnvloeding door anderen, de schade vaststelt. Experts worden betaald voor hun werkzaamheden maar zij ontvangen geen beloning om de uitkomst, bijvoorbeeld de hoogte van de schade, te beïnvloeden.

### **Afronding van de schade**

Nadat de aansprakelijkheid is beoordeeld en blijkt dat u aansprakelijk bent voor de schade en u daarvoor dekking heeft onder de polis, dan zullen wij/de verzekeraar de schade regelen met de tegenpartij. Zodra er een betaling heeft plaatsgevonden ontvangt u daarvan bericht.

Wordt u niet aansprakelijk geacht, dan ontvangt u daarover een uitleg waarom dit zo is beoordeeld.

### **Klanttevredenheidsonderzoek**

Nadat de schadeclaim is afgehandeld, willen wij graag weten hoe u de behandeling heeft ervaren. Dit vragen wij door middel van ons [klanttevredenheidsonderzoek](#).

### **Heeft u een klacht?**

Heeft u een klacht over onze dienstverlening? Of bent u het niet eens met de beslissing over uw verzoek om schadevergoeding? Dan vernemen wij dit graag van u. Zie onze [klachtenprocedure](#).

**De voorwaarden**

Wilt u precies weten waarvoor u bent verzekerd? Dan kunt u de voorwaarden en clausules op uw polisblad lezen. Wij of de expert kunnen u hierbij toelichting geven.

# Step-by-step guide liability claim

If you or a family member have caused damage to someone else, it may not always be clear what the next step should be. That's why we have created this step-by-step guide – to provide you with a complete overview of the process and to help ensure everything proceeds as smoothly as possible.

## **Reporting the damage**

The easiest way to report your claim is through our website. But what information is important when submitting a liability claim? We kindly ask you to provide the following:

- The completed and signed claim form, clearly stating:
  - Date of the damage – when the damage occurred or was first noticed.
  - Cause – what happened? (e.g., your child was playing inside and knocked over the other party's vase).
  - Resulting damage – the damage caused by the incident (e.g., the vase fell on the ground and broke).
  - Affected party – the contact details of the other party with whom we can coordinate the claim.
- Photos of the damage, to provide a clear picture of what occurred.

## **What can you expect from us/the insurer?**

- After receiving your claim report, we will confirm receipt within 5 business days.
- Once all required documents and information have been received, we/the insurer will aim to provide a substantive response within 10 business days.
- We/the insurer adhere to the terms and conditions as outlined in your insurance policy.
- The insurer or the appointed representative comply with the Code of Conduct of the [Verbond van Verzekeraars](#).

### **What do we expect from you?**

To help us process your claim efficiently, we ask you to follow these rules as outlined in the policy:

- Cooperate fully with the claims process.
- Leave the handling of the claim to us/the insurer. Do not make any commitments to the other party. Do not make any payments to the other party yourself.
- Do not commit fraud – this means not misrepresenting the facts to receive a higher pay out. If we/the insurer detect fraud, appropriate measures will be taken.

### **What do we ask from the other party?**

If the other party has a household contents insurance policy that covers the type of incident in question, we advise them to report the damage to their own contents insurer. Contents insurance typically reimburses based on replacement value, while liability insurance compensates based on current (depreciated) value.

In addition, we kindly ask the other party to provide the following:

- A formal liability claim – describing their version of events and why they believe the insured party is liable.
- A quotation or invoice for the repair of the damage.
- Photos of the damage
- Do not commit fraud. This means providing an honest and accurate account of the situation. Any attempt to obtain a higher pay-out than entitled to will be considered fraud.

### **The damage assessor**

In some cases, a damage assessor will be appointed. We will then provide the contact details of the other party so that an appointment can be scheduled.

The assessor determines the extent of the damage and, if necessary, investigates the cause and circumstances and draw up a damage report. In certain situations, an additional specialist may be brought in to further clarify the cause of the damage, often via an independent investigation agency.

The assessor may be an expert from the insurer itself or from an external assessment agency. They are familiar with all the terms and conditions of your insurance policy and can assist you quickly and professionally.

Damage assessors are registered with the Nederlands Instituut Van Register Experts ([NIVRE](#)).

### **Claim settlement**

Once liability has been assessed and it is determined that you are responsible for the damage – and that the claim is covered under your policy – we/the insurer will handle the settlement with the other party. You will be informed once payment has been made.

If you are not considered liable, you will receive an explanation of the reasons behind this assessment.

### **Customer satisfaction survey**

After your claim is processed, we would like to ask you to participate in a [survey](#) about your experience.

### **Do you have a complaint?**

If you're dissatisfied with our service or the outcome of your claim, we'd like to hear from you. See our [complaints procedure](#).

### **The policy terms**

Would you like to know exactly what you're insured for? Then you can read the terms and clauses stated on your policy document. We or the assessor will be happy to provide further explanation if needed.