

Stappenplan inboedelschade

Wanneer u schade heeft 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.

Er is schade

Wanneer uw inboedel beschadigt raakt, probeert u dan de schade zoveel mogelijk te beperken (bijv. bij waterschade maatregelen nemen door direct een loodgieter in te schakelen om eventuele verdere schade te voorkomen). Mocht dit namelijk niet worden gedaan en de gevolgschade zou verergeren, dan loopt u het risico dat de dekking wordt beperkt. Als bekend is dat er geen expert wordt ingeschakeld, kunt u overgaan tot reparatie van de gevolgschade. Dit staat los van de dekkingsbeoordeling, alhoewel wij begrijpen dat u eerst zekerheid wenst. In dat geval kunt u ook de inhoudelijke beoordeling afwachten. Houdt u dan wel rekening met de behandeltijd die per verzekeraar kan variëren.

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 oorzaak – het mankement of het voorval wat voor verdere schade zorgt (bijv. er is ingebroken).
 - De gevolgschade – de schade die als gevolg van de oorzaak ontstaat (bijv. er zijn items gestolen).
 - Is er iemand aansprakelijk voor deze schade – de gegevens van deze persoon om de schade zo mogelijk te kunnen verhalen.
- De aankoopnota van de beschadigde inboedel, belangrijk hierin is de aankoopdatum en het bedrag – anders is een schatting ook voldoende.
- Foto's van de betreffende items.
- ***In geval van (poging tot) diefstal/inbraak*** ontvangen wij ook graag het proces verbaal bij de politie. [Aangifte](#) kan ook online worden gedaan.

Nieuwwaarde & dagwaarde

De inboedelverzekering geeft in beginsel vergoeding op basis van nieuwwaarde. Dat is de prijs waarvoor het artikel, of een kwalitatief vergelijkbaar artikel, op het moment van schade nieuw gekocht kan worden.

In het geval van uitkering op basis van dagwaarde, dan wordt deze berekend door de nieuwwaarde te verminderen met een afschrijvingspercentage. Dit zijn richtlijnen waarvan in bepaalde situaties afgeweken kan worden.

Wat mag u van ons/de verzekeraar verwachten?

Voor de schadebehandeling mag u het volgende van ons 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.
- Wij/de verzekeraar houdt zich 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:

- Probeer de schade zoveel mogelijk te voorkomen en/of te beperken, schakel zo nodig een specialist in (loodgieter bijv.).
- Verleen alle medewerking die nodig is om de schadebehandeling voorspoedig te laten verlopen.
- In het geval dat er een schade-expert wordt ingeschakeld, geef zo snel mogelijk alle informatie die wordt opgevraagd.
- 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 uw contact gegevens op, zodat er een afspraak gemaakt kan worden.

De schade-expert bepaalt de omvang en onderzoekt zo nodig de toedracht van de schade en maakt een schadevaststelling op. Ook controleert hij of het verzekerde bedrag klopt. 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.

De eigen expert

U kan zelf ook een eigen expert inschakelen (ook wel een contra-expert genoemd). De contra-expert moet een deskundige zijn die in staat is een kwalitatief goede contra-expertise uit te voeren. Voor het bezoek zal de contra-expert, samen met de expert van de verzekeraar een derde schade-expert benoemen. De derde expert bepaalt wat de schade is, als de contra-expert en de expert van de verzekeraar het niet eens kunnen worden over de hoogte van het schadebedrag. De redelijke kosten van alle experts zullen worden vergoed, behalve kosten die niet met de schaderegeling te maken hebben. 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 eigen expert, stel deze dan gerust.

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 contents damage

In the event of damage, it may not always be clear what the next step should be. That's why we've created this step-by-step guide – to give you a complete overview of the process and help it proceed as smoothly as possible.

There's damage

If your household contents are damaged, please try to limit the damage as much as possible (e.g., in the event of water damage, by calling a plumber immediately to prevent further harm). If this is not done and the resulting damage worsens, there is a risk that your coverage may be reduced. If it's confirmed that no assessor will be appointed, you may proceed with repairing the resulting damage. This is separate from the coverage assessment, although we understand that you may prefer to have certainty first. In that case, you may choose to wait for the substantive assessment. Please keep in mind that processing times can vary depending on the insurer.

Reporting the damage

The easiest way to report the damage is through our [website](#). When reporting the damage please include the following:

- A completed and signed claim form, clearly indicating:
 - Date of damage – when the damage occurred or was noticed.
 - Cause – The defect or incident that caused damage (e.g., there has been a break-in).
 - Resulting damage – the damage caused by the incident (e.g., items were stolen).
 - Liable party – (contact) details of the person responsible for the damage.
- The purchase receipt of the damaged contents. It is important that the purchase date and amount are included – if unavailable, an estimate will suffice.
- Photos of the affected items.
- In the event of (attempted) theft or burglary, we also kindly request the official police report. The report can also be filed online.

Replacement value & current value

Household contents insurance generally provides compensation based on replacement value. This is the price for which the item, or comparable item of similar quality, can be purchased new at the time of the damage.

If compensation is based on current value, this is calculated by reducing the replacement value by a depreciation percentage. These are general guidelines and may be deviated from in certain situations.

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:

- Prevent or limit the damage as much as possible, hire a professional if necessary.
- You are free to choose your own repair professional.
- Cooperate fully with the claims process.
- Provide all requested information promptly if a damage assessor is involved.
- 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.

The damage assessor

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

The assessor determines the extent of the damage and, if necessary, investigates the cause and circumstances. They will draw up a damage report and also verify whether the insured amount is correct. 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](#)).

In addition, the experts we appoint adhere to the Code of Conduct Schade-expertiseorganisaties. This means that an expert must assess the damage objectively, without being influenced by others. Experts are compensated for their work, but they do not receive any incentives to influence the outcome – for example, the amount of the damage.

Your own assessor

You may appoint your own assessor (a “counter-assessor”). The counter-assessor must be a qualified expert capable of conducting a high-quality counter-assessment. Both assessors will agree on a third expert, which will determine the amount of the damage if the counter-assessor and the insurer’s assessor cannot agree on the extent of the damage.

Reasonable costs for all experts will be reimbursed, except unrelated expenses. To avoid unexpected costs afterward, it is advisable to clearly agree in advance on what the counter-assessor will do for you. If you have questions about appointing your own assessor, feel free to ask.

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.