

## U HEEFT SCHADE, WAT NU?

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

## SCHADE, WAT NU?

Als u een schade heeft, schakelen wij een schade-expert voor u in. Dit kan een eigen expert zijn van BSB of afkomstig van een extern expertisebureau. Dit hoort u op het moment dat wij uw schade in behandeling nemen. De schade-experts zijn goed op de hoogte van alle voorwaarden en clausules die voor uw verzekering gelden. Zo kunnen zij u snel en deskundig op weg helpen.

## 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 externe 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](http://www.nivre.nl). De experts die wij inschakelen houden zich aan de gedragscode schade-expertise-organisaties. Deze kunt u nalezen op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

## ZELF OOK EEN SCHADE-EXPERT KIEZEN?

Wilt u naast onze schade-expert ook gebruikmaken van een eigen schade-expert? Dan kunt u deze zelf ook inschakelen. Zo iemand heet een 'contra-expert'. Uw eigen expert benoemt met onze schade-expert vooraf een derde schade-expert. Deze derde schade-expert bepaalt wat de schade is, als u en onze schade-expert het niet eens kunnen worden over de hoogte van de schade.



De redelijke kosten van alle experts betalen wij, behalve kosten die niet met de schaderegeling te maken hebben. Wij doen geen beroep op de beperking die nog in de oudere polisvoorwaarden voorkomt, namelijk dat de vergoeding van de kosten van uw expert beperkt is tot maximaal het bedrag dat wij aan onze expert hebben betaald.

Het kan bijvoorbeeld zijn dat de contra-expert kosten maakt voor belangenbehartiging. Die kosten betalen wij niet, behalve als wij dat wettelijk verplicht zijn. Om onverwachte kosten achteraf te voorkomen, is het raadzaam om vooraf te bepalen wat de contra-expert precies voor u gaat doen. Heeft u vragen over het inschakelen van een contra-expert? Wij kunnen u hierbij helpen.

## DE ROL VAN DE ONDERZOEKERS

Om de oorzaak van de schade duidelijk te krijgen, schakelen wij soms een onderzoeksbureau in. De onderzoeker kan u vragen stellen over feiten en omstandigheden bij de schade. Wij betalen de kosten voor dit onderzoek. De onderzoekers moeten zich houden aan de geldende gedragscodes en protocollen. U kunt de gedragsregels en protocollen nalezen op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

Wilt u zelf ook een onderzoek instellen naar de oorzaak van de schade? Dan kunt u daarvoor een gekwalificeerd onderzoeksbureau inschakelen. Wij kunnen u hierover informeren. Deze kosten zijn in dat geval wel voor uw eigen rekening.

## 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:

we regelen de schade snel en deskundig voor u;

als de schade hersteld kan worden, kunnen we voor u een herstelbedrijf inschakelen;

we houden ons aan de afspraken die we met u hebben gemaakt in de polisvoorwaarden;

we houden ons aan de gedragscode verzekeraars. Het Verbond van Verzekeraars heeft de kernwaarden en gedragsregels van financiële instellingen in deze gedragscode beschreven. U kunt de gedragscode nalezen op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).



## 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 ons. Wij overleggen met u over een passende oplossing. U kunt ook het klachtenformulier op [www.bsbvolmachten.nl](http://www.bsbvolmachten.nl) gebruiken. Bent u vervolgens niet tevreden met de behandeling van uw klacht door BSB? Dan kunt u naar het Klachteninstituut voor de financiële dienstverlening (Kifid), zie [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Het Kifid behandelt alleen klachten van consumenten die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

## LEES OOK DE POLISVOORWAARDEN

Dit is een korte samenvatting van de polisvoorwaarden. Wilt u precies weten waarvoor u bent verzekerd? Lees dan de polisvoorwaarden en de clausules op uw polisblad. Wij of de schade-expert kunnen u hierop toelichting geven. U vindt de polisvoorwaarden op [www.polisvoorwaardenonline.nl](http://www.polisvoorwaardenonline.nl).

## PERSOONSgegevens

Als wij een schademelding krijgen, registreren wij die. Wij registreren en verwerken ook de persoonsgegevens van partijen die betrokken zijn bij de schade. Wij zijn er verantwoordelijk voor dat dat zorgvuldig gebeurt. De persoonsgegevens leggen we ook vast bij de Stichting CIS (Centraal Informatie Systeem). Hoe wij omgaan met persoonsgegevens kunt u lezen op onze website [www.bsbvolmachten.nl](http://www.bsbvolmachten.nl).

### BSB Volmachten

Minister Ruysstraat 4-6  
6162 XK Geleen  
Telefoon: 046 - 4 230 231

Postbus 4-6  
6160 AH Geleen  
KvK Zuid Limburg 55101550

[www.bsbvolmachten.nl](http://www.bsbvolmachten.nl)  
[schade@bsbvolmachten.nl](mailto:schade@bsbvolmachten.nl)

