

# Schadebehandeling. Wat te doen bij schade?

Een schade is al vervelend genoeg. Wij helpen u de schade zo goed en zo snel mogelijk af te handelen.



1

2

3

4

## Schademelding

Meld uw schade zo snel mogelijk, dit kan:

➤ **Online**  
[www.kuiperverzekeringen.nl](http://www.kuiperverzekeringen.nl)

@ **E-mail**  
[schade@kuiperverzekeringen.nl](mailto:schade@kuiperverzekeringen.nl)

☎ **Telefonisch**  
0513 - 614 444

✉ **Schriftelijk**  
Kuiper Verzekeringen  
Postbus 116  
8440 AC Heerenveen

## Bevestiging schademelding

Wanneer u een schade heeft gemeld, ontvangt u binnen 2 werkdagen een bevestiging van de schademelding met een schadenummer en de naam van de schadebehandelaar.

In het bevestigingsbericht benoemen wij onder andere het volgende:

- Het bedrag van uw eigen risico.
- Verandering bonus/malus.
- Welke aanvullende informatie wij nodig hebben.

## Wat doen wij met uw schademelding?

Wij controleren het schadedossier op volledigheid. Wanneer er informatie ontbreekt dan zullen wij aanvullende informatie bij u opvragen. Ook beoordeelt de schadebehandelaar of de schade volgens uw polis en voorwaarden gedekt is. Het kan zo zijn dat wij u direct informeren dat u recht heeft op een schadevergoeding en het herstel van de schade.

### Schade-expert

In sommige gevallen schakelen wij een schade-expert in om de oorzaak en de omvang van de schade vast te stellen. Het inschakelen van een expert betekent niet dat uw schade is gedekt of dat u een volledige vergoeding krijgt. Na ontvangst van het rapport van de expert zullen wij u hierover informeren.

### Wat doet de expert?

- De oorzaak en de omvang van uw schade onderzoeken.
- U advies geven over de te nemen maatregelen.
- Uw vragen beantwoorden.

## De afhandeling van uw schademelding

Na de beoordeling van uw schade, laten wij u weten hoe de vervolgstappen eruit zien. Er zijn meerdere mogelijkheden:

- Wij doen een betaling aan u, tenzij anders overeengekomen.
- De schade wordt deels afgewezen. U krijgt een gedeeltelijke betaling.
- De schade wordt volledig afgewezen.
- U ontvangt altijd een afwikkelingsbericht van ons.

5

## Wat doen wij wanneer een ander aansprakelijk is?

Op het moment dat een ander aansprakelijk is, doen wij het volgende:

- Wij dienen de vordering in bij de tegenpartij\*.
- U ontvangt altijd een bericht van ons over de stand van zaken en uitkomst van het verhaal van uw schade.

*\* is er sprake van een buitenlandse partij?  
Houdt u dan rekening met een langere  
behandelingstermijn.*

**KUIPER**  
VERZEKERINGEN

Voelt als familie.



## Wat mag u van Kuiper Verzekeringen verwachten?

- ▶ Wij regelen uw schade deskundig en klantgericht en houden ons aan de Gedragscode Verzekeraars.
- ▶ Wij houden u frequent op de hoogte van de ontwikkeling in uw schadedossier.
- ▶ De verzekerde ontvangt altijd een afwikkelingsbericht van ons.
- ▶ Heeft u nog vragen over de behandeling van uw schade? Wij staan tussen 8.00 en 17.00 uur voor u klaar. Buiten deze tijden zijn wij bij noodgevallen bereikbaar op 0513-61 44 44.
- ▶ Wij houden ons aan de gemaakte afspraken in de polisvoorwaarden en/of de verzekeringspolis.

## Wat mag Kuiper Verzekeringen van u verwachten?

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen geven wij u onderstaand een aantal belangrijke regels waaraan u zich dient te houden:

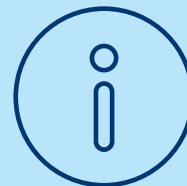
- ▶ zorg ervoor dat de schade niet verergert;
- ▶ verleen alle noodzakelijke medewerking aan ons of aan de door ons ingeschakelde partijen om de schade goed te kunnen regelen;
- ▶ Pleeg geen fraude\*.



## Afwijzing

In sommige gevallen is uw schade niet gedekt en moeten wij uw schadeclaim (gedeeltelijk) afwijzen. U ontvangt altijd van ons een afwijzingsbericht waarin wij uitleggen waarom wij uw schade niet vergoeden.

Bent u het niet eens met ons standpunt? In het afwijzingsbericht leggen wij uit wat uw mogelijkheden zijn voor bijvoorbeeld het inschakelen van een eigen expert of tot het indienen van een klacht.



## De schade-expert

Kuiper Verzekeringen werkt samen met enkele onafhankelijke expertisebureaus. Als er een schade-expert wordt ingeschakeld, laten wij u weten welk expertisebureau de oorzaak/omvang van de schade komt vaststellen. U ontvangt van ons altijd het rapport van expertise van de expert voor uw eigen geleden schade. De kosten van deze expert worden door Kuiper Verzekeringen betaald. De schade-expert is op de hoogte van onze polisvoorwaarden en clausules die op uw verzekering van toepassing zijn. De door ons ingeschakelde schade-experts zijn ingeschreven bij de Stichting Nederlands Instituut van Register Experts (NIVRE). Het NIVRE bevordert de deskundigheid van schade-experts. Daarnaast houden de door ons ingeschakelde expertisebureaus zich aan de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties.

## Eigen expert

In sommige gevallen heeft u het recht om gebruik te maken van een eigen schade-expert. Dit wordt ook wel contra-expertise genoemd. Aan de keuze van een eigen expert zijn wel enkele voorwaarden en kosten verbonden. De kosten van deze eigen expert worden niet in alle gevallen

door Kuiper Verzekeringen betaald. Wilt u weten wat deze voorwaarden zijn en wie deze kosten betaalt? Neemt u dan contact op met uw schadebehandelaar.

## Klachten

Heeft u een klacht over onze dienstverlening? Of bent u het niet eens met onze beslissing, neemt u dan contact op met uw schadebehandelaar. Wij zoeken altijd naar een passende oplossing. Voor onze volledige klachtenprocedure, verwijzen wij u naar onze website.

## 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 een offerte of factuur, het meer declareren dan de daadwerkelijke schade of het wijzigen van de toedracht van de schade. Als wij fraude constateren, dan nemen wij passende maatregelen.