



## Schadeprocedure

U kunt de schade eenvoudig melden via de schademeldingsbutton op onze website [www.felison.nl](http://www.felison.nl). Een schadebehandelaar legt binnen 10 werkdagen een schadedossier aan, voert een dekkingscontrole uit en bevestigt u dat de schade in behandeling is genomen. Meestal wordt u gevraagd om een schadeaangifteformulier in te vullen en een schade-indicatie op te geven. Vervolgens beoordeelt de schadebehandelaar of expertise ingezet dient te worden. Indien de schadebehandelaar beschikt over het expertiserapport of de aankoop- c.q. herstelnota, wordt de schade met u ofwel de schadehersteller afgewikkeld.

### Toelichting op inzet schade-expertise

Vaak schakelen wij een schade-expert voor u in. De schade-expert kan een eigen expert zijn van de verzekeraar of afkomstig zijn 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 eventueel een herstelbedrijf of schoonmaakbedrijf voor u in, hij kan u informeren over mogelijkheden voor tijdelijke huisvesting en hij kan preventieve maatregelen met u bespreken. Door ons ingeschakelde schade-experts zijn ingeschreven bij de Stichting Nederlands Instituut Van Register Experts (NIVRE). Het NIVRE bevordert de deskundigheid van de 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? Voor bepaalde schades kunt u zelf ook een schade-expert inschakelen. Zo iemand heet een 'contra-expert'. Uw eigen expert benoemt met de door ons ingeschakelde 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 redelijke kosten van alle experts worden door de verzekeraar betaald, behalve de kosten die niet met de schaderegeling te maken hebben. 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 van tevoren te bepalen wat de contra-expert precies voor u gaat doen. Hebt u vragen over het inschakelen van een contra-expert? Stel ze aan uw verzekeringsadviseur.

### 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. Uw verzekeringsadviseur kan u hierover informeren. Deze kosten zijn in dat geval wel voor uw eigen rekening.

### Wat mag u van ons verwachten?

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

- we regelen de schadebehandeling snel en deskundig;
- als de schade hersteld kan worden, kunnen we voor jou een herstelbedrijf inschakelen;
- we houden ons aan de afspraken die we met jou hebben gemaakt in de polisvoorwaarden;



- wij 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 lezen op [www.verzekeraars.nl](http://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 om aan een aantal regels te houden:

- 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. Kijk voor ons fraudebeleid op [www.felison.nl/fraudebeleid](http://www.felison.nl/fraudebeleid).

## **Wat was uw ervaring?**

Nadat de schade-expert langs is geweest of wanneer de schade is hersteld door het herstelbedrijf, willen wij graag weten hoe u dit heeft ervaren. Dit vragen we bij u uit door middel van een klanttevredenheidsonderzoek. Hiervoor gebruiken wij het e-mailadres dat wij al hebben of het e-mailadres dat u aan de schade-expert of het herstelbedrijf heeft gegeven. Door uw terugkoppeling kunnen wij onze dienstverlening verder verbeteren.

## **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 verzekeringsadviseur. Die overlegt met ons over een passende oplossing. Bent u niet tevreden met het resultaat? Dan kunt u een klacht indienen via het klachtenformulier op [www.felison.nl](http://www.felison.nl)

Bent u vervolgens niet tevreden met de behandeling van uw klacht dan kan u naar het Klachteninstituut voor de financiële dienstverlening (Kifid), zie kifid.nl. Het KIFID behandelt alleen klachten van consumenten die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

## **Lees de polisvoorwaarden**

Deze folder is een korte samenvatting van de polisvoorwaarden. Wilt u precies weten waarvoor u bent verzekerd? Lees dan de polisvoorwaarden en de clauses op het polisblad. Uw verzekeringsadviseur of onze schade-expert kunt u hierop een toelichting geven. U vindt onze polisvoorwaarden op [www.felison.nl](http://www.felison.nl)