

Hoe behandelen wij uw schade?

Wat vervelend dat u schade heeft. De medewerkers van Sibbing Assuradeuren bieden u een snelle en deskundige schadebehandeling. Op deze pagina leest u hier meer over. Heeft u na het lezen vragen? Bel of mail ons dan. Onze contactgegevens vindt u op deze site.

Schade melden

Als u schade heeft is het van belang dat wij daar zo snel mogelijk van op de hoogte worden gebracht. Dat kan telefonisch, via mail (schade@sibbing.nl) of via onze website. Wij vragen u om een schadeformulier in te vullen, foto's te maken van de schade en offerte(s) voor herstel op te vragen. Wacht niet met het versturen van het schadeformulier totdat u een offerte heeft.

Wat mag u van ons verwachten

Een schade is natuurlijk heel vervelend. Onze schadeafdeling probeert de afhandeling van een schade zo snel en goed mogelijk voor u te regelen. U mag het volgende van ons verwachten:

- Wij regelen de afhandeling van een schade snel en deskundig.
- Wij houden ons aan de afspraken die we met u 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 deze gedragscode lezen op 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 dat u een aantal regels volgt:

- 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 expert u om gegevens, zoals nota's of offertes? Geef die dan zo snel mogelijk. Op deze manier kan de expert de schade ook snel rapporteren.
- 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.

Hoe gaat het verder?

Als wij uw schademelding ontvangen, is het mogelijk dat wij een expert inschakelen. De expert stelt de omvang van de schade vast. Als het nodig is, kan de expert herstelbedrijven of schoonmaakbedrijven inschakelen, uw vragen beantwoorden over tijdelijke huisvesting en preventieve maatregelen met u bespreken. De expert die wij inschakelen is van een extern expertisebureau. Op deze manier bent u verzekerd van snelle en deskundige hulp. De experts zijn ingeschreven bij Stichting Nederlands Instituut Van Register Expert (NIVRE). Meer informatie staat op www.nivre.nl. Daarnaast houden onze experts zich aan de Gedragscode schade-expertiseorganisaties. Meer leest u op www.verzekeraars.nl.

Inschakelen van een herstelbedrijf

Voor het herstellen van uw schade kiest u zelf welke hersteller u inschakelt. Natuurlijk kunnen wij u helpen bij het bepalen van uw keuze. In bepaalde gevallen betalen wij de herstelkosten rechtstreeks aan het herstelbedrijf. Het herstelbedrijf zal u vragen om hiervoor een akte van cessie te ondertekenen. Bent u niet of niet (hoog) genoeg verzekerd of heeft u een eigen risico? Dan betaalt u een gedeelte van de schade zelf. Heeft u een vraag over het herstellen van de schade? Neem dan contact op met het herstelbedrijf. Komt u er samen niet uit of bent u niet helemaal tevreden? Neemt u dan contact op met de schade-expert of onze schadeafdeling.

Een claim op uw rechtsbijstandverzekering

Heeft u een claim op uw rechtsbijstandverzekering, neem dan met ons of met uw rechtsbijstandverzekeraar contact op. De rechtsbijstandverzekeraar behandelt uw zaak of besteedt de behandeling uit. Schakel niet zelf een advocaat in.

Wat was uw ervaring?

Nadat de 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 door middel van een klanttevredenheidsonderzoek. U kunt hierover ook zelf contact opnemen met onze schadeafdeling. 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](#) bij ons indienen. Bent u vervolgens niet tevreden met de behandeling van uw klacht door ons? Dan kunt u naar het Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFid), zie www.kifid.nl. Het Kifid behandelt alleen klachten van consumenten die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Controleer ook de polisvoorwaarden en uw polisblad

Wilt u precies weten waarvoor u verzekerd bent? Lees dan de polisvoorwaarden en de clausules op uw polisblad. Uw adviseur kan u hierop een toelichting geven.