



Van schade naar schadevergoeding

Ik heb brand- of waterschade! Wat nu?

Bij een forse brand of een grote waterschade komt enorm veel op u af. Onze ervaring leert dat u op dat moment vooral behoefte heeft aan adequate begeleiding en duidelijkheid. Daarom beschrijven wij globaal hoe het schadeproces eruit ziet, welke partijen hierbij betrokken zijn en wat u van hen kunt verwachten.

Bij een dergelijk grote schade bestaat het schadeproces veelal uit een zestal fases:

1. Fase van de calamiteit
2. Fase van melding
3. Fase van informatieverzameling
4. Fase van beoordeling en overleg
5. Fase van afwikkeling
6. Fase van verhaal

1. Fase van de calamiteit

In deze fase wordt u bijvoorbeeld geconfronteerd met een telefoontje van uw alarmcentrale of van de hulpdiensten dat er iets aan de hand is bij uw bedrijf. De hulpdiensten zullen ter plekke al het nodige doen om de calamiteit te bestrijden. Zij kunnen ook contact hebben opgenomen met Stichting Salvage, welke een salvage-coördinator aanstelt. Deze zal eerste hulp aan gedupeerden verlenen en proberen de schade zo veel mogelijk te beperken. U kunt dan denken aan het afdekken van zaken, of aan het inschakelen van een reconditioneringsbedrijf.

De kans is groot dat u in deze fase benaderd zult worden door diverse contra-expertisebureau's die beloven uw belangen goed te zullen behartigen. Wij adviseren u om niet in zee te gaan met deze *ambulance chasers*! Wanneer u de schade bij ons meldt, zullen wij gezamenlijk met u de mogelijkheden van een contra-expert bespreken. Indien tot een contra-expert wordt besloten, zullen wij u een gerenommeerd kantoor adviseren dat bovendien uitsluitend als contra-expert optreedt.

2. Fase van melding

Aan de hand van uw melding zullen wij een eerste beoordeling kunnen maken op welke verzekering deze schade gedekt zou kunnen zijn. Om te voorkomen dat u meerdere keren uw verhaal moet vertellen, krijgt u bij ons uw eigen persoonlijke schadebehandelaar. Deze neemt u bij de hand en begeleidt u stap voor stap. Wij zullen beoordelen of de noodzaak tot een expert bestaat. Afhankelijk van de omvang van de schade zullen wij u bovendien wijzen op uw recht op een contra-expert. Verder is het belangrijk om te weten of er eventueel sprake is van een aansprakelijke partij, waarop de schade verhaald kan worden.

Het is van belang dat uw melding zo snel mogelijk plaatsvindt. Op deze manier kan het schadeproces zo snel en goed mogelijk worden opgestart en kunnen bovendien mogelijke (dekkings)problemen in verband met een te late melding worden voorkomen.

3. Fase van informatieverzameling

Deze fase is het meest cruciaal in het schadeproces en heeft dan ook de meeste impact op u en uw bedrijf. Naast het verzamelen van informatie, vinden er in deze fase diverse acties plaats. Daarbij staat de bedrijfscontinuïteit centraal. Er zal worden gestart met het opruimen en reconditioneren van bepaalde zaken. Soms kan er zelfs al worden gestart met het schadeherstel. Ook zullen er diverse werkzaamheden worden ondernomen met het doel uw bedrijfs(stilstand)schade te beperken. Indien er sprake is van een aansprakelijke partij, wordt tevens de verhaalsactie opgestart.

U zult veel contact hebben met de expert en mogelijk met de contra-expert. Zij zullen zich met name richten op het vaststellen van de oorzaak en omvang van de schade. Indien een contra-expert is ingeschakeld, zal deze namens u het contact onderhouden met de expert.

Ik heb brand- of waterschade! Wat nu?

De contra-expert inventariseert daarbij uw wensen en de verschillende mogelijkheden. Ook kijkt de contra-expert naar mogelijke alternatieven en zal hij u daarin adviseren.

De expert en de contra-expert zullen zo snel mogelijk de exacte schadeoorzaak rapporteren. Aan de hand hiervan zullen wij een eerste dekkingbeoordeling doen. Indien blijkt dat de schade onder de dekking van uw verzekering valt, wordt de schadebehandeling verder opgepakt. Ook zullen wij, indien gewenst, een voorschot aanvragen bij verzekeraars.

4. Fase van beoordeling en overleg

In deze fase wordt alle ingewonnen informatie rondom de schade definitief beoordeeld. Inmiddels zijn de expert en de contra-expert het eens over de omvang van de schade en is er door beide experts een eindrapport opgesteld. Indien in het eindrapport nieuwe feiten zijn opgenomen, zullen wij in nader overleg met verzekeraars moeten treden over de dekking en de omvang van de schade-uitkering. Uiteindelijk wordt de omvang van de gedekte schade definitief vastgesteld.

Wanneer de schade eventueel niet onder uw dekking valt, zullen wij de mogelijkheden onderzoeken om uw verzekeringspakket beter op het specifieke risico af te stemmen.

5. Fase van afwikkeling

De definitief vastgestelde, gedekte schade wordt aan u uitgekeerd. Er kan sprake zijn van zowel materiële als immateriële schade (de zogenaamde bedrijfsschade). De werkelijke omvang van de bedrijfsschade kan pas na verloop van tijd definitief worden vastgesteld. Indien sprake is van een gedekte bedrijfsschade, wordt vaak eerst de materiële schade afgewikkeld en pas op een later moment de bedrijfsschade. Naast uw schade, worden ook de kosten van de expert door de verzekeraar vergoed. Verder worden ook de kosten van de contra-expert door de verzekeraar betaald, echter tot maximaal het bedrag wat ook voor de maatschappij expert is voldaan.

6. Fase van verhaal

Wanneer sprake is van een aansprakelijke derde, wordt parallel aan bovenstaande fases de verhaalsactie uitgevoerd. Na het volledig in beeld zijn van de (on)verzekerde schade wordt deze, voor zover mogelijk, op de aansprakelijke derde verhaald. Wanneer slechts gedeeltelijk verhaal mogelijk is, gaat uw vordering voor op die van verzekeraars.

Onze dienstverlening

Tijdens het schadeproces zijn wij uw eerste aanspreekpunt en zullen wij alle betrokken partijen aansporen hun werk zo goed en zo snel mogelijk uit te voeren. Wij hebben als doel u met raad en daad bij te staan en u uiteindelijk te geven waar u recht op heeft: een vergoeding van de volledige gedekte schade!

Betrokken partijen en wat kunt u van hen verwachten?

1. Schouten Zekerheid

- Wij zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar
- Wij staan u met raad en daad bij
- Wij zijn de spin in het web en onderhouden contacten met alle partijen
- Wij beoordelen de dekking en voeren waar nodig discussie met de (contra-)expert en verzekeraars
- Wij staan aan uw kant en het is ons enige doel om een voor u zo goed mogelijk resultaat in de schadeafwikkeling te realiseren

2. Verzekeraar

- Beoordeelt, gezamenlijk met ons, uw polisdekking
- Verhaalt, indien mogelijk, de uitgekeerde schade

3. Expert

- Stelt oorzaak en omvang van de schade vast
- Stelt het expertiserapport op
- Overlegt daarbij met de contra-expert

4. Contra-expert

- Behartigt uw belangen richting de expert
- Inventariseert uw wensen en de mogelijkheden
- Kijkt naar alternatieven en adviseert
- Onderhandelt met de expert over de schadeomvang
- De kosten van de contra-expert zijn maximaal gedekt tot de kosten van de maatschappij expert

5. Salvage (op het moment van schade)

- Verleent eerste hulp en opvang aan gedupeerden
- Spant zich in om de schade zo veel mogelijk te beperken
- Treedt op als vertegenwoordiger van de gezamenlijke brandverzekeraars

6. Hersteller / reconditioneerder (direct na het evenement)

- Verwijdert bluswater
- Droogt (technische) zaken of ruimten
- Verwijdert roet en geuren

7. Hersteller / reconditioneerder (verder in het proces)

- Voert ter definitieve afwikkeling het herstel uit