



## JE HEBT SCHADE! WAT NU?

Een inbraak, ruit- of waterschade. Schade is altijd vervelend. En kan een grote impact op je hebben. Wij doen er daarom alles aan om schade zo snel mogelijk te regelen. Daarbij is het belangrijk te weten wat je van ons kunt verwachten. En wat wij van jou verwachten.

**Vermeld altijd je schadenummer als je contact met ons hebt.**

### Wat verwachten wij van jou?

Om de schade goed en snel af te handelen, is het belangrijk dat wij over alle benodigde informatie beschikken. Hoe sneller wij alles compleet hebben, hoe sneller wij de schade kunnen afhandelen.

**Ons advies:**

- Meld de schade zo volledig en snel mogelijk;
- Voorkom dat er meer schade ontstaat;
- Is er sprake van een strafbaar feit? Doe dan direct aangifte bij de politie;
- Verzamel zoveel mogelijk nota's van gestolen of beschadigde spullen;
- Vraag offertes aan voor het herstel van de schade zodat je weet wat repareren ongeveer kost.

### Wat kun je van ons verwachten?

In veel gevallen heb je bij schade persoonlijk contact met een persoonlijke schadebehandelaar van Allianz Direct. In het volgende stappenplan lees je hoe we je helpen bij schade.

### Jouw schade in 5 stappen

1. Je meldt de schade
2. Wij behandelen de schade
3. Wij bekijken de schade
4. Wij beoordelen de schade
5. Wij wikkelen de schade af

## Stap 1: Je meldt de schade.

Inmiddels heb je de schade bij ons gemeld. Dat is de eerste stap.

## Stap 2: Wij behandelen de schade.

Zodra we jouw schademelding binnen hebben, behandelen we deze meestal binnen twee weken. Hebben wij meer informatie nodig? Dan nemen wij contact met je op. Bij een grote of ingewikkelde schade schakelen we een expert in. Daar zijn verschillende expertisebureaus voor. Als wij een expert inschakelen hoor je van ons welk expertisebureau wij hebben ingeschakeld. Wordt er geen expert ingeschakeld? Ga dan naar stap 4.

## Stap 3: Wij bekijken de schade.

Als wij een expert inschakelen hoor je binnen 48 uur of er een bezoeksafpraak nodig is. De expert komt niet altijd op bezoek. Soms kan de expertise telefonisch. De expert beoordeelt de oorzaak en omvang van de schade en vertelt wat je kunt verwachten. Als alles compleet is, stelt de expert een rapport op.

### Contra-expert

Je hebt altijd het recht een eigen expert in te schakelen. Dat noemen wij een contra-expert. Als je gebruik wilt maken van een contra-expert, adviseren wij je om dit eerst met ons te bespreken. De kosten van de contra-expert betalen wij altijd tot het bedrag dat wij aan onze expert betaald hebben. Zijn de kosten van jouw expert hoger? Dan beoordelen wij of die extra kosten redelijk zijn. Zo ja, dan betalen we die ook. Zo nee, dan betalen we die extra kosten niet.

## Stap 4: Wij beoordelen de schade.

De persoonlijke schadebehandelaar van Allianz Direct beoordeelt met behulp van de beschikbare informatie of jouw schade verzekerd is en welk bedrag wordt betaald.

## Stap 5: Wij wikkelen de schade af.

Als wij alle benodigde informatie hebben ontvangen, informeren wij je over de afwikkeling van jouw schade.

## Wordt de schade afgewezen?

Helaas is niet iedere schade verzekerd. Is een schade niet verzekerd, dan wijzen wij jouw claim af. Wij vertellen je hierbij altijd waarom wij de schade niet vergoeden en waar je dit in de polisvoorwaarden kunt lezen. Ben je het na het lezen van de polisvoorwaarden niet eens met de afwijzing? Neem dan contact met ons op.

## Heb je een klacht?

Wij vinden het belangrijk om je goed te helpen. Toch kan het gebeuren, dat je niet tevreden bent met onze werkwijze of service. Heb je een klacht? Kijk dan op [allianzdirect.nl/service/](http://allianzdirect.nl/service/) klacht voor ons klachtenformulier.