

## Heeft u een klacht?

Heeft u een klacht over onze dienstverlening, of bent u het niet eens met de schadevergoeding? Bespreek dit dan met ons. Wij overleggen met u over een mogelijk passende oplossing. Bent u niet tevreden met de oplossing? Dan kunt u als consument terecht bij het Klachteninstituut voor de financiële dienstverlening ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

## Over Zuiderhuis

Zuiderhuis bestaat al meer dan honderd jaar en is een begrip in Zuid-Nederland. Wij zijn geworteld in uw regio. Een ideale basis om samen met u te werken aan het verbeteren van uw financieel resultaat. Zo ging het 100 jaar geleden al, zo gaat het nog steeds. Dat is niet ouderwets, maar de normaalste zaak van de wereld.

Zuiderhuis, afdeling Schadebehandeling  
Schepenlaan 3  
6002 EE Weert  
Tel. 0495 – 45 66 65  
[schade@zuiderhuis.nl](mailto:schade@zuiderhuis.nl)  
[www.zuiderhuis.nl](http://www.zuiderhuis.nl)

zuider  
huis

zuider  
huis



U heeft schade.  
Wat nu?

Financiële zekerheid  
Zo eenvoudig kan het zijn

## U heeft schade. Wat nu?

Schade is altijd erg vervelend. In de folder vindt u informatie over de schaderegeling. Hebt u na het lezen nog vragen? Stel ze aan ons of aan uw schade expert.

## Wat mag u van ons verwachten?

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

- we zorgen dat de schade snel en deskundig wordt afgehandeld, indien nodig zullen wij een expert inschakelen;
- we kunnen voor u een herstel- of schoonmaakbedrijf inschakelen;
- we houden ons aan de afspraken die we met u hebben gemaakt in de polisvoorwaarden;
- We houden ons aan de Gedragscode Verzekeraars. U kunt de gedragscode nalezen op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)

## Wat verwachten wij van u?

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen, is het belangrijk dat u zich aan een aantal regels houdt:

- 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;
- pleeg geen fraude.

## Wat doet de schade-expert?

De schade-expert bepaalt de hoogte van de schade. Ook controleert hij of het verzekerde bedrag klopt. Hij schakelt herstel- of schoonmaakbedrijven voor u in. Hij kan u informeren over mogelijkheden voor tijdelijke huisvesting en hij kan preventieve maatregelen met u bespreken. Wij werken met schade-experts die zijn ingeschreven bij het Nederlands Instituut Van Register Experts ([www.nivre.nl](http://www.nivre.nl)) en die zich houden aan de Gedragscode schade-expertise-organisaties (zie [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)).

## Zelf ook een schade-expert inschakelen?

Wilt u naast onze expert ook een eigen contra-expert inschakelen? Dat kan. Die contra-expert benoemt vooraf, samen met onze expert, een derde schade-expert. Deze bepaalt de schade als uw en onze expert het samen niet eens kunnen worden. De verzekering betaalt geheel of gedeeltelijk de kosten van alle drie de experts. Om onverwachte kosten te voorkomen, is het raadzaam om vooraf te bepalen wat de contra-expert precies voor u gaat doen. Heeft u vragen over het inschakelen van een contra-expert? Neem gerust contact met ons op.

## De rol van schadeonderzoekers

Om de oorzaak van de schade duidelijk te krijgen, schakelt de verzekeraar soms een onderzoeksbureau in. De verzekering betaalt de kosten voor dit onderzoek. De onderzoekers moeten zich houden aan de geldende gedragscodes en protocollen (zie [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. De kosten daarvoor zijn dan wel voor uw eigen rekening. Indien gewenst, kunnen wij u hierover nader informeren.

Zuiderhuis kan de juiste mensen inschakelen voor het opnemen en herstellen van de schade.

## Wat doet het herstelbedrijf? En wie betaalt daarvoor?

Wij, of de schade-expert, kunnen namens u een herstelbedrijf inschakelen, zoals een aannemer of een schoonmaakbedrijf. Wij overleggen altijd met u voordat een bedrijf wordt ingeschakeld. De verzekering betaalt de kosten van het herstelbedrijf. Misschien wilt u dat tegelijkertijd extra werkzaamheden of verbeteringen worden uitgevoerd. Vaak is dat mogelijk. Het herstelbedrijf laat u dan van tevoren weten hoeveel dat kost. U betaalt uiteraard zelf voor deze extra werkzaamheden.

Vaak vragen herstelbedrijven aan u om een 'Akte van cessie' te ondertekenen. Daarmee geeft u de verzekeraar toestemming om de kosten van het herstel rechtstreeks aan het herstelbedrijf te betalen. Heeft u een eigen risico, of is er sprake van onderverzekering, dan moet u dat deel van de schade zelf betalen. Heeft u een vraag over het herstellen van uw schade? Neem dan contact op met het herstelbedrijf. Komt u er samen niet uit? Neem dan contact op met de schade-expert of met uw contactpersoon bij Zuiderhuis.

## U blijft de opdrachtgever

Wij, of de schade-expert, regelen het herstelbedrijf voor u, maar u blijft formeel de opdrachtgever. Dat betekent dat u een eventueel opdrachtformulier of offerte moet ondertekenen. Als er een eigen risico of BTW-verrekening geldt, dan krijgt u daarvan een nota.

## Lees ook de polisvoorwaarden

Wilt u precies weten waarvoor u bent verzekerd? Lees dan de polisvoorwaarden en de clausules op uw polisblad. Indien u gebruik maakt van de digitale omgeving "Mijn ZuiderKluis", kunt u alle documenten daar terugvinden. Polisvoorwaarden zijn ook te vinden via [www.zuiderhuisassuradeuren.nl/polisvoorwaarden](http://www.zuiderhuisassuradeuren.nl/polisvoorwaarden).