

## Zo gaat de schaderegeling bij Noorderlinge verzekeraars

Hebt u schade, dan is het belangrijk dat die zo snel mogelijk afgehandeld wordt. Ons team schadebehandelaars zorgen voor een goede en vlotte behandeling van uw schade.

### Schade melden

U neemt contact op met uw assurantieadviseur om de schade te melden. Uw assurantieadviseur dient de schade bij ons in.

Na ontvangst van de schademelding nemen wij die in behandeling. Binnen 5 – 10 werkdagen geven wij een inhoudelijke reactie. Als we aanvullende vragen hebben, nemen wij contact met uw assurantieadviseur op.

De doorlooptijd van de afhandeling van uw schade is onder andere afhankelijk van het soort schade, de complexiteit daarvan en de inzet van derden, bijvoorbeeld een expert.

### De schade-expert

Als u schade hebt, dan kunnen wij een schade-expert inschakelen. Wij zorgen ervoor dat deze snel contact met u opneemt. Noorderlinge verzekeraars werkt alleen met onafhankelijke schade-experts.

### Zelf een schade-expert kiezen

Bij een schade kunt u ook zelf een deskundige inschakelen. Deze schade-expert wordt contra-expert genoemd. Uw assurantieadviseur kan u hierover informeren.

Uw eigen expert benoemt met onze 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 het schadebedrag. Uw assurantieadviseur kan u informeren of deze kosten worden vergoed.

### Wat mag u van ons verwachten?

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

- we regelen de schadebehandeling snel en deskundig;
- we 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 kan de gedragscode lezen op onze website.

### Wat verwachten wij van u?

Na een schade helpen wij u zo goed mogelijk. Om dat te kunnen doen, is het belangrijk u 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.