

**VOC B.V.**

**U HEEFT SCHADE.**

Wat nu?



*U heeft schade. Wat nu?*

*Indien u schade heeft dan vinden wij dat vervelend voor u. Met een schadeverzekering bij VOC B.V. bent u gelukkig zeker van een snelle en deskundige schadebehandeling. Met deze folder verstrekken wij u meer informatie over het proces van de schademelding en behandeling. Heeft u toch nog vragen? Stelt u deze dan aan uw verzekeringsadviseur (ook wel assurantietussenpersoon genoemd) of aan de schadeafdeling van VOC.*

*De schade melden via uw verzekeringsadviseur*

*Als u schade heeft, dan kunt u deze melden bij uw verzekeringsadviseur. Deze zal u informeren over het proces van de schadebehandeling en bij een gedekte schade de schade bij ons melden. U kunt ook zelf de schade melden via onze website [www.vocnederland.nl](http://www.vocnederland.nl) of via [schade@vocnederland.nl](mailto:schade@vocnederland.nl).*

*Onze reactietermijn*

*Wij streven ernaar u – doorgaans via uw verzekeringsadviseur – binnen 10 dagen een eerste reactie op uw schademelding te geven.*

*De expert*

*Als u schade heeft, dan wordt afhankelijk van de aard en omvang van de schade een schade expert voor u ingeschakeld. Dit gaat altijd in overleg tussen ons en u of uw verzekeringsadviseur.*

*Een schade expert onderzoekt de oorzaak van de schade en/of stelt de schadeomvang vast. Afhankelijk van de situatie informeert de expert u over eventuele vervolgstappen die genomen moeten worden. De expert rapporteert diens bevindingen vervolgens aan u (of uw verzekeringsadviseur) en aan ons.*

*Alle experts die wij inschakelen houden zich aan de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties, welke te vinden is via deze link: [Gedragscode schade-expertiseorganisaties \(verzekeraars.nl\)](http://Gedragscode%20schade-expertiseorganisaties%20(verzekeraars.nl)). Zij zijn daarnaast onafhankelijk – VOC B.V. heeft geen eigen experts in dienst – en stellen de schade dus objectief vast. Alle door ons ingeschakelde experts zijn ingeschreven bij de Stichting Nederlands Instituut Van Register Experts (NIVRE). Het NIVRE bevordert de deskundigheid van experts. Meer informatie hierover is te vinden op [www.nivre.nl](http://www.nivre.nl).*

### *Zelf een expert kiezen?*

*Indien u naast de expert die wij hebben ingeschakeld om de schade vast te stellen ook gebruik wilt maken van een eigen expert, dan kunt u zelf ook een expert inschakelen. Deze wordt ook wel een 'contra-expert' genoemd. De contra-expert dient te voldoen aan dezelfde kwaliteitseisen als een door ons ingeschakelde expert en heeft zich eveneens te houden aan eerdergenoemde Gedragscode schade-expertiseorganisaties. De contra-expert dient ook ingeschreven te zijn bij het NIVRE.*

*De door u ingeschakelde contra-expert benoemt in overleg met de door ons ingeschakelde expert vooraf een derde expert. In het geval dat uw en de door ons ingeschakelde expert het niet eens kunnen worden over de hoogte van de schade, dan bepaalt de derde expert uiteindelijk het schadebedrag. De vergoeding van de kosten van een contra-expert hangt af van de omstandigheden, de soort schade en polis voorwaarden. Uw verzekeringsadviseur of de schadeafdeling kan u op dit punt informeren.*

### *Wat mag u van VOC B.V. verwachten?*

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

- We bieden u een snelle en professionele schadebehandeling*
- Wij schakelen kundige, ervaren en onafhankelijke schade experts in*
- Wij schakelen, indien gewenst, een herstelbedrijf in als de schade herstelbaar is*
- Wij communiceren transparant*
- Wij komen onze afspraken zoals opgenomen in de polisvoorwaarden met u na*
- Wij houden ons aan de Gedragscode van het Verbond van Verzekeraars*
- De experts die wij inschakelen houden zich aan de Gedragscode Schade-en expertiseorganisaties en zijn ingeschreven bij het NIVRE.*

### *Heeft u een klacht?*

*Wij doen met ons professionele schadeteam ons uiterste best om u een uitstekende klantervaring te geven. Heeft u desondanks een klacht over onze dienstverlening? Of bent u het niet eens met onze beslissing over uw verzoek om schadevergoeding? Neem in dat geval contact ons op of met uw verzekeringsadviseur, welke zich in verbinding met ons kan stellen om de zaak te bespreken.*

*Indien dat niet tot de door u gewenste oplossing leidt, dan kunt u zich wenden tot onze klachtenafdeling; Dit kan via het adres VOC B.V., Postbus 30, 1687NG Wognum of via ons e-mailadres [info@vocnederland.nl](mailto:info@vocnederland.nl). De klachtenregelaar zal u binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie geven op uw klacht.*

*Als ook uw formele klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, het Kifid. Deze mogelijkheid staat alleen open voor natuurlijke personen (consumenten) die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Het adres van het Kifid is: Postbus 93257, 2509AG DEN HAAG, Telefoon: 070-3338999. Voor meer informatie: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).*

*Tenslotte is er nog de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de bevoegde rechter.*

### **Bezoekadres**

---

Raadhuisplein 1B  
1687 ZG Wognum

### **Postadres**

---

Postbus 30  
1687 NG Wognum

### **Telefoon & Website**

---

088 23 23 020  
vocnederland.nl

©Februari 2024. De informatie in deze brochure is uitsluitend bedoeld voor informatieve doeleinden en is correct op het moment van afdrukken. De inhoud kan niet worden aangemerkt als aanbod en er kunnen op geen enkele wijze rechten aan worden ontleend.

VOC B.V. - Raadhuisplein 1B, 1687 ZG, wognum - Postbus 30, 1687NG Wognum - Tel. +31 (0)88 2323020 - [www.vocnederland.nl](http://www.vocnederland.nl) - Handelsregister 50057995

