



MSIG
EUROPE



U heeft schade...
wat nu?

U heeft schade. Wat nu?

Indien u schade heeft dan vinden wij dat vervelend voor u. Met een schadeverzekering van MSIG Europe SE 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).

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.

Onze reactietermijn

Wij streven ernaar u doorgaans via uw verzekeringsadviseur binnen 14 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 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 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 \(verzekeraars. nl\)](https://www.gedragscode.nl/verzekeraars). Zij zijn daarnaast onafhankelijk MSIG Europe 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



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 kan u op dit punt informeren.



Wat mag u van MSIG Europe SE 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 communiceren transparant
- Wij komen onze afspraken zoals opgenomen in de polisvoorwaarden met u na
- Wij houden ons aan de Gedragscode Verzekeraars
- De experts die wij inschakelen houden zich aan de Gedragscode Schade
- expertiseorganisaties en zijn ingeschreven bij het NIVRE.

Heeft u een klacht?

Wij doen met onze professionele schadeteams 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 op 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 klachtenmanager; Dit kan via het adres MSIG Europe SE, Postbus 2190, 1180 ED Amstelveen of via ons e-mailadres klachtenmanagement.nl@msig-europe.com. Conform onze interne klachtenregeling zal onze klachtenmanager u binnen 3 tot 6 weken 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

Tenslotte is er nog de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de bevoegde rechter. Voor meer informatie over de klachtenprocedure verwijzen wij u naar onze website msig-europe.nl



MSIG
EUROPE

MSIG Europe SE - Bijkantoor Nederland
Van Heuven Goedhartlaan 939, Amstelveen
Postbus 2190, 1180 ED Amstelveen
Tel. +31(0)20 503 1100 – msig-europe.nl

Handelsregister 64815323 - BTW NL8558.65.817.B.01
Bank (EUR): IBAN NL76ABNA0636720675 BIC ABNANL2A
Hoofdkantoor: MSIG Europe SE, Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel, België