

U heeft brand- of waterschade...



 **avéro** | achmea

**Wat nu?**

---

# U heeft brand- of waterschade...

---

Schade is vervelend en komt nooit gelegen. Wij kunnen ons dan ook goed voorstellen dat er op dit moment van alles door u heen gaat. Daarom vertellen we u in deze folder stap voor stap wat we doen om uw schade te herstellen. Zodat u weet waar u aan toe bent.

## **...gelukkig bent u verzekerd bij Avéro Achmea**

Avéro Achmea beschikt over een uniek, landelijk netwerk van herstelbedrijven. Deze bedrijven zijn zorgvuldig geselecteerd op kwaliteit, vakmanschap, professionaliteit en een uitstekende dienstverlening. U hoeft dus niet zelf op zoek te gaan naar een reconditioneringsbedrijf. Dat is alvast een hele zorg minder.

## **Stap voor stap**

U maakt binnenkort kennis met het bedrijf dat uw schade gaat herstellen. Het proces van schadeherstel verloopt meestal volgens een aantal vaste stappen. De medewerker van het reconditioneringsbedrijf neemt dit proces met u door. Maar ook in deze folder zetten we deze stappen nog eens voor u op een rij.

Ook beschrijven we in deze folder wat de gespecialiseerde herstelbedrijven kunnen doen om de schade aan uw woning, bedrijfspand of inboedel te herstellen. Zodat u weet wat u kunt verwachten.

---

---

# Uw schade hersteld in 6 stappen

## Stap 1: Controle van de schademelding

Het reconditioneringsbedrijf controleert de schade aan de hand van uw schademelding. De medewerkers bespreken met u het verdere verloop van het herstelproces.

## Stap 2: Treffen van noodmaatregelen

Het reconditioneringsbedrijf neemt direct maatregelen om de gevolgschade voor uw woning of bedrijfspand en inboedel (de goederen in uw woning of bedrijfspand) zoveel mogelijk te beperken. Zo nodig kunnen de medewerkers zelf noodreparaties doen of deze laten uitvoeren door andere specialisten uit het netwerk van Avéro Achmea. Zoals een loodgieter of een bouwbedrijf.

## Stap 3: Reinigen van uw woning of bedrijfspand en inboedel

Het reinigen van de inboedel gebeurt zoveel mogelijk bij u ter plaatse. Is dat niet mogelijk, dan neemt het reconditioneringsbedrijf (delen van) uw inboedel mee naar de eigen werkplaats. Uiteraard gebeurt dit in overleg met u. Het reconditioneringsbedrijf beschikt ook over speciale apparatuur om uw woning of bedrijfspand zelf te reinigen. Hoe ze dit precies doen, en wat ze kunnen doen, leest u in de pagina's hierna.



---

## Stap 4: Transport en opslag van de inboedel

Het is niet altijd mogelijk om uw inboedel of bedrijfsinventaris ter plaatse te reinigen. In dat geval vervoert het reconditioneringsbedrijf uw goederen naar de eigen locatie. Uiteraard gebeurt dit erg zorgvuldig en in overleg met u. Het bedrijf beschikt over verschillende technieken en apparatuur om alle soorten inboedels en materialen te reinigen. Uw gereinigde inboedel blijft net zolang bij het reconditioneringsbedrijf in opslag, totdat u aangeeft dat deze weer terug kan. Ook meer hierover, leest u verderop.

## Stap 5: Herstellen van uw woning of bedrijfspand

Nadat uw pand schoongemaakt is, kan het worden hersteld. Het reconditioneringsbedrijf schakelt bij grote of gespecialiseerde herstelwerkzaamheden een ander herstelbedrijf in uit het netwerk van Avéro Achmea. Zoals bijvoorbeeld een BouwGarant gecertificeerd bouwbedrijf. De details over deze werkzaamheden leest u in de pagina's hierna.

## Stap 6: U controleert de werkbon, Avéro Achmea betaalt de kosten

U hoeft de kosten voor reiniging, opslag of herstel niet voor te schieten. Het enige wat wij van u vragen, is dat u de werkzaamheden en de gewerkte uren van het reconditioneringsbedrijf controleert. Deze uren staan op de werkbon die het reconditioneringsbedrijf aan u overhandigt. Klopt de informatie op de werkbon en bent u tevreden over de werkzaamheden? Dan ondertekent u de bon. Het reconditioneringsbedrijf stuurt vervolgens een factuur naar Avéro Achmea. Daar hebt u dus geen omkijken naar. U hebt een jaar garantie op de uitgevoerde werkzaamheden.

Het reconditioneringsbedrijf verstuurt ook de schadelijst naar Avéro Achmea. Daarop staan alle onderdelen van uw inboedel waarbij de reiniging niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd. U ontvangt ook een exemplaar van deze schadelijst. De expert van Avéro Achmea overlegt met u over de vergoeding van deze zaken.

### **NB:**

- Het kan zijn dat u een eigen risico hebt. Avéro Achmea incasseert dit eigen risico dan bij u.
- Bent u ondernemer dan brengt het bouwbedrijf de btw bij u in rekening.

---

## Wat gaat het herstelbedrijf voor u doen?

Schade die is ontstaan door brand, water of blusvloeistof, vraagt om een bijzondere en zeer zorgvuldige behandeling. ‘Gewoon schoonmaken’ is niet voldoende. Er komt heel wat specialistische kennis en ervaring kijken bij het reinigen en herstellen van uw woning of bedrijfspand en inboedel met brand- en of waterschade.

De door ons geselecteerde reconditioneringsbedrijven beschikken over kennis, kunde en moderne technieken om uw pand of uw goederen terug te brengen in de staat van voor de schade. Hieronder leest u meer over de werkwijze van deze reconditioneringsbedrijven.

Het reconditioneringsbedrijf coördineert alle werkzaamheden, van reiniging tot transport en opslag tot herstel. U hebt dus één aanspreekpunt. Dat is wel zo duidelijk en overzichtelijk. Neemt het herstel van uw woning of bedrijfspand enkele weken of maanden in beslag, dan draagt het reconditioneringsbedrijf de dagelijkse coördinatie en de verantwoordelijkheid over aan het bouwbedrijf.

Het is belangrijk om te weten dat alleen die schade hersteld wordt die het gevolg is van de schadegebeurtenis. Wilt u daarnaast ook andere werkzaamheden laten uitvoeren, dan kunt u dat altijd overleggen met het reconditioneringsbedrijf of het bouwbedrijf.





### **Reinigen en herstel van schade aan uw woning of bedrijfspand (opstal)**

Als uw pand of woning door de schadegebeurtenis verontreinigd of beschadigd is, dan probeert het reconditioneringsbedrijf deze schoon te maken. Zodat u uw pand of woning snel weer kunt gebruiken.

Het reconditioneringsbedrijf zal een eventuele brandlucht op verschillende manier behandelen. Natuurlijk met als doel de vervelende lucht snel te laten verdwijnen. Dit kunnen zij ook doen voor andere onaangename geuren.

Het reconditioneringsbedrijf beperkt ook de gevolgen van waterschade door apparatuur te plaatsen die het vocht uit de lucht haalt.

En tot slot kan het reconditioneringsbedrijf, als dat nodig is, ook kleine bouwkundige handelingen uitvoeren. Voor grotere bouwkundige handelingen schakelen zij een ander herstelbedrijf in; een specialist uit het netwerk van BouwGarant gecertificeerde bouwbedrijven van Avéro Achmea.

### **Reinigen en herstel van schade aan uw inboedel of inventaris**

Het reconditioneringsbedrijf maakt, in overleg met u, alleen die delen van uw inboedel schoon die door de schadegebeurtenis verontreinigd zijn. Dat doen zij in de meeste gevallen bij u thuis of in uw bedrijfspand. Als het niet mogelijk is om ter plaatse te reinigen, dan brengt het bedrijf uw hele of gedeeltelijke inboedel naar de eigen werkplaats. Ook dit gebeurt in overleg met u.

Als delen van uw inboedel na reiniging niet goed schoon zijn geworden, dan vermeldt het reconditioneringsbedrijf dit op een schadelijst. Op deze schadelijst vermelden zij ook de delen van de inboedel die onherstelbaar beschadigd zijn of al verwijderd. Het reconditioneringsbedrijf geeft tijdens en na de reiniging de schadelijst door aan Avéro Achmea.

---

### Transport en opslag van inboedel of inventaris

Soms is het nodig om (delen van) uw inboedel te vervoeren naar het reconditioneringsbedrijf. Bijvoorbeeld omdat uw woning of bedrijfspand nog schoongemaakt moet worden. Het vervoeren doen de medewerkers natuurlijk zo voorzichtig en zorgvuldig mogelijk. Het bedrijf laat u weten waar uw inboedel naartoe gaat. Zodat u altijd weet waar uw eigendom is. Wij adviseren u om geen sieraden, geld of waardepapieren mee te geven. Zijn er goederen bij die voor u een emotionele waarde hebben, laat u dat dan weten aan het reconditioneringsbedrijf. U overlegt dan met hen waar deze goederen het beste bewaard kunnen worden.

Het reconditioneringsbedrijf slaat uw gereinigde inboedel op hun locatie op. U kunt er altijd terecht om (delen van) uw inboedel te halen of te bekijken. Maakt u daarvoor wel even een afspraak met het reconditioneringsbedrijf. Zo gauw u aangeeft dat uw inboedel weer terug kan, brengt het reconditioneringsbedrijf deze naar uw woning of bedrijfspand terug. Het uitpakken van de spullen en het weer aansluiten van apparatuur doet u zelf. Beschadigde of onbehandelde inboedel wordt ook teruggebracht. Deze kan echter nog naar de calamiteit ruiken. Wenst u dat, dan voert het reconditioneringsbedrijf deze inboedel voor u af. Het reconditioneringsbedrijf geeft dit door aan Avéro Achmea. Avéro Achmea neemt hierover vervolgens contact met u op.





### **Reinigen van textiel**

Een stomerij die gespecialiseerd is in brandschade, reinigt uw textiel geheel of gedeeltelijk. Dit duurt over het algemeen enkele dagen. Na reiniging gaat uw textiel terug naar het reconditioneringsbedrijf.

Leer en suède vragen om een speciale behandeling. Daarom kan het een aantal weken duren voordat u deze kledingstukken weer terug krijgt.

Het reconditioneringsbedrijf houdt uw textiel in opslag totdat u aangeeft dat het weer naar u terug kan. Gordijnen en vitrage die voor de eerste keer gereinigd wordt, kunnen helaas krimpen. Natuurlijk doet de stomerij er alles aan om dat te voorkomen. De stomerij reinigt geen textiel dat niet meer voor gebruik geschikt is of dat schade heeft. Zij zetten de textielstukken die door de schadegebeurtenis onherstelbaar beschadigd zijn, op een schadelijst. En stuurt deze lijst naar Avéro Achmea.

### **Reinigen en herstellen van elektronische apparatuur**

Meestal neemt het reconditioneringsbedrijf uw elektronische apparatuur mee naar de eigen werkplaats. Zij reinigen de apparaten en testen deze. Keuren zij de apparatuur goed, dan hebt u een jaar garantie op de uitgevoerde werkzaamheden.

Zijn er reparaties nodig om schade te herstellen die niet door de schadegebeurtenis veroorzaakt is, dan neemt het reconditioneringsbedrijf daarover contact met u op. Is de dagwaarde van uw apparatuur lager dan de kosten van het reinigen, dan vermeldt het bedrijf dat op de schadelijst als 'economisch niet verantwoord'. Uw apparaten blijven bij het reconditioneringsbedrijf in opslag totdat u deze weer in uw woning of bedrijfspand kunt gebruiken. U zorgt zelf voor het afstellen en aansluiten van de apparatuur.



## Goed om te weten

### **Wat doen wij en wie zijn wij?**

Wij bieden verzekeringen, financiële diensten en producten aan. We verkopen onze producten en oplossingen niet zelf aan onze klanten. Daarvoor werken we samen met adviseurs. Zij geven u onafhankelijk advies.

### **Wij horen bij Achmea**

Avéro Achmea is een merk van Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. in Apeldoorn. Achmea is de grootste verzekeraar van Nederland. Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 08077009 en de AFM onder nummer 12000441.

### **Uw gegevens in vertrouwde handen**

Sluit u een verzekering, financiële dienst of product af? Dan hebben wij uw gegevens nodig. Denk aan uw naam, adres en woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer en bankrekeningnummer. Soms hebben wij ook meer gegevens van u nodig. Achmea B.V. is verantwoordelijk voor een goede verwerking van uw persoonsgegevens.

### **Wilt u weten welke gegevens wij verwerken en waarvoor?**

Kijk dan in ons Privacy Statement op [averoachmea.nl/privacy](https://www.averoachmea.nl/privacy). Daar leest u ook wat uw rechten zijn. En wanneer u bezwaar kunt maken tegen verwerking van uw gegevens. Wilt u ons Privacy Statement op papier ontvangen? Stuur dan een brief naar:

Avéro Achmea  
Postbus 9150  
7300 HZ Apeldoorn  
T.a.v. afdeling Centraal Relatiebeheer

### **Staan er fouten in deze brochure?**

Ons doel is dat al onze informatie klopt en volledig is. En dat u alles zo goed mogelijk begrijpt. Maar er kan altijd ergens een fout staan. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen van die fout.

### **Staat er iets anders in de productvoorwaarden?**

Uw en onze rechten en plichten staan in de productvoorwaarden. Staat in deze brochure wat anders dan in de productvoorwaarden? Dan gelden de productvoorwaarden.

### **Bent u niet tevreden? Laat het ons weten**

Bent u het niet met ons eens of heeft u een klacht? Dan horen wij dit graag. We willen u namelijk zo goed mogelijk helpen. Kijk voor meer informatie en ons klachtenformulier op [averoachmea.nl/klachtdoorgeven](https://www.averoachmea.nl/klachtdoorgeven). U kunt ook een brief sturen naar:

Avéro Achmea  
Klantsignaalmanagement  
Postbus 101  
7300 AC Apeldoorn

### **Meer informatie over Avéro Achmea**

Kijk voor meer informatie over ons en ons beleid, onze producten en onze gegevens op [averoachmea.nl](https://www.averoachmea.nl).

De adressen van Avéro Achmea zijn:  
Laan van Malkenschoten 20  
7333 NP Apeldoorn

Sophialaan 50  
8911 AE Leeuwarden

U heeft brand- of waterschade...

