

# Schade

Handleiding voor onze zakelijke klanten

# Je hebt schade

Schade komt altijd ongelegen. Zeker als de schade grote gevolgen heeft voor de continuïteit van je bedrijf. Daarom krijg je van je verzekeringsadviseur en van ons alle hulp om je schade snel en met zo weinig mogelijk bedrijfsstilstand af te handelen. In sommige gevallen bieden wij je direct een voorschot.

## Je wilt een schade melden, maar hulp is niet direct nodig

De schade meld je bij voorkeur bij je verzekeringsadviseur. Die is het beste op de hoogte van je bedrijfssituatie. Je verzekeringsadviseur weet wat wij bij schade doen en helpt je verder.

## Je wilt een schade melden en hebt direct hulp nodig

Je belt met je verzekeringsadviseur. Die is het beste op de hoogte van jouw bedrijfssituatie. Je verzekeringsadviseur weet wat hij bij calamiteiten moet doen en helpt je verder. Gezamenlijk zorgen wij ervoor dat binnen vier uur een schade-expert ter plaatse is. De expert neemt de noodzakelijke maatregelen om je te ontzorgen.

## Je hebt schade door diefstal, inbraak of verlies

Doe altijd direct aangifte bij de plaatselijke politie. Stuur het bewijs van aangifte naar je verzekeringsadviseur.

## Je verzekeringsadviseur is je aanspreekpunt

Tijdens de hele schadebehandeling is je verzekeringsadviseur je aanspreekpunt. Die kent jou en jouw bedrijf immers het beste. Hij bekijkt samen met jou of de schade hersteld of vergoed kan worden en of het consequenties heeft voor het eventuele eigen risico.

## Wat mag je van je verzekeringsadviseur verwachten?

Je verzekeringsadviseur is op de hoogte van de schadeafhandeling en kan je hierover informeren.

- Je hebt een contactpersoon die jou en jouw bedrijfssituatie goed kent.
- Je hoort van je verzekeringsadviseur of je de schade vergoed krijgt.
- Je verzekeringsadviseur kan je helpen met het vinden van een hersteller. Bijvoorbeeld via ons duurzaam herstellennetwerk.
- Je hoort hoe het proces verder verloopt, bijvoorbeeld of het nodig is een schade-expert en/of hersteller in te schakelen.

### Het 'no blame, no claim'-principe van a.s.r.

Is een autoschade niet te verhalen, dan zorgt dat voor een daling in je schadevrije jaren. Is de autoschade niet jouw schuld? Dan groei je bij a.s.r. gewoon door naar een hogere korting op je premie. Dat vinden wij rechtvaardiger dan je 'straffen' voor een gebeurtenis waar je niets aan kunt doen. Denk hierbij aan schade door vandalisme, of een winkelwagen die een onbekende tegen jouw auto heeft geparkeerd. a.s.r. is hierin als verzekeraar uniek.



### Kun je je verzekeringsadviseur niet meteen bereiken en heb je direct hulp nodig?

Bel dan de Alarmcentrale op +31 30 256 77 77.

De Alarmcentrale is 24 uur per dag 7 dagen per week bereikbaar.

### **Dankzij je verzekeringsadviseur heb je altijd inzicht**

Je verzekeringsadviseur is altijd op de hoogte van de melding tot aan de afhandeling. Je kunt altijd bij hem terecht wanneer je vragen hebt.

### **Soms vraagt je verzekeringsadviseur hulp van een schade-expert**

De ene schade is ingewikkelder vast te stellen dan de andere. Meer onderzoek is dan nodig. In dat geval roept je verzekeringsadviseur via a.s.r. de hulp in van een schade-expert.

### **Wat onze schade-expert doet**

- Vaststellen van de (vermoedelijke) schadeoorzaak en het schadebedrag.
- Nagaan of je voldoende verzekerd bent.
- Het geven van tips om toekomstige schade te voorkomen en te beperken.

### **En als het nodig is:**

- Zorgen dat je indien noodzakelijk een voorschot krijgt op de schadeuitkering.
- Adviseren over herstel mogelijkheden en het inschakelen van herstel- en schoonmaakbedrijven.
- Informeren over de mogelijkheden van tijdelijke huisvesting.

### **Onze schade-expert bepaalt het schadebedrag**

De schade-expert maakt met jou een afspraak om jouw bedrijf te bezoeken. De schade-expert onderzoekt jouw schade en komt samen met jou een schadebedrag overeen. Je weet dus direct waar je aan toe bent. Ook overlegt hij met jou of je van ons een schadeuitkering wilt ontvangen of dat je gebruikmaakt van een herstelbedrijf.





### **Je kunt het oneens zijn met onze schade-expert**

a.s.r. heeft eigen schade-experts. Ze kennen de polisvoorwaarden en onderzoeken alleen wat echt nodig is. Zo wacht je niet langer dan noodzakelijk is. Ben je het niet eens met de conclusies van de schade-expert? Je mag altijd een second opinion vragen en dus jouw eigen schade-expert inschakelen. Je verzekeringsadviseur vertelt je hoe je dat doet.

#### **Tips om schade te beperken en voorkomen**

- Zorg ervoor dat het personeel op de hoogte is van de werking van preventiemiddelen zoals brandblussers. Zorg ook voor duidelijke afspraken bij calamiteiten, bijvoorbeeld over het gebruik van nooduitgangen en mogelijke vluchtroutes.
- Laat blusinstallaties en -apparatuur 1 keer per jaar door een brand-beveiligingsbedrijf controleren en onderhouden.
- Gebruik watersloten of overloopgootjes. Veel wateroverlast ontstaat door overstroming van gootstenen na werktijd, als het (schoonmaak) personeel het pand verlaten heeft.
- Merk en registreer je diefstalgevoelige zaken, zoals gereedschap, steigers, ladders en aanhangwagens. Hierdoor worden je spullen minder interessant voor diefstal.
- Berg ladders en gereedschap achter slot en grendel op.
- Scherm opklimmogelijkheden rondom het pand af. Plaats ook geen goederen of klimmaterialen in de directe nabijheid van je pand die als hulpmiddel kunnen dienen om het pand binnen te komen.
- Plant stekelige struiken rondom het pand om opklimmen tegen te gaan.

Meer handige tips vind je op [asr.nl](https://www.asr.nl)

# Calamiteiten: als ieder uur telt

Nood breekt wet. Mocht je bedrijf te maken hebben met een ernstige calamiteit, dan ondernemen wij onmiddellijk actie. Je krijgt direct hulp en wij regelen voor jou een schade-expert.

## Dankzij onze schade-expert kun je snel verder

Binnen 4 uur is onze schade-expert bij calamiteiten ter plekke. In nauw overleg met jou zorgt onze schade-expert ervoor dat wij bedrijfsstilstand en financiële schade zoveel mogelijk beperken. Zodat je snel kunt doorgaan met je bedrijfsactiviteiten.

## Wat mag je van onze schade-expert verwachten?

Binnen 48 uur heb je:

- een plan van aanpak;
- gas, water en elektriciteit;
- communicatiemogelijkheden, zoals computer, software, en telefoon- en internetverbinding;
- geïnformeerd personeel en leveranciers.

Binnen 1 week heb je:

- een vervangende bedrijfsruimte voor detailhandel, dienstverlening en gezondheidszorg.

## Indien noodzakelijk ontvang je van ons een voorschot

a.s.r. begrijpt dat je als ondernemer snel geld nodig hebt om door te gaan met het runnen van je bedrijf. Daarom kun je gebruikmaken van voorschot bij schade.

## Voorbeeld

Door een lekkage is je voorraad onverkoopbaar geworden. Maar je hebt bestellingen staan die je nog dezelfde week moet leveren. Je wilt je voorraad dus zo snel mogelijk vervangen. Daar heb je een flink bedrag voor nodig, dat je niet zomaar kunt voorschieten.

## Zo geregeld: voorschot bij schade

- Je verzekeringsadviseur overlegt met a.s.r. welke schade je vergoed krijgt.
- Je bepaalt samen een reëel voorschot, zodat je later niets terug hoeft te betalen.
- Het benodigde voorschot storten wij nog dezelfde dag op je rekening. Zodat je door kunt met je bedrijfsvoering.
- We overleggen met jou wat je meteen vervangt. In dit geval de voorraad.
- En we bekijken samen wat je eventueel na de komst van een schade-expert laat vervangen of herstellen. In dit geval de waterschade aan de muren.
- Wij handelen je schade meteen af. Je loopt dus geen vertraging op.

# Je hebt de vrijheid de schade te herstellen op jouw manier

Heeft je verzekeringsadviseur of een eventuele schade-expert vastgesteld dat de schade is te herstellen? Dan heb je bij ons als ondernemer alle vrijheid om te bepalen hoe je de schade herstelt. Alles laten regelen via je verzekeringsadviseur of een vertrouwde leverancier inschakelen. Je kiest zelf welke optie voor jou het prettigst is. Wil je hulp bij het kiezen? Je verzekeringsadviseur helpt je graag.

## Je wilt dat je verzekeringsadviseur het allemaal regelt

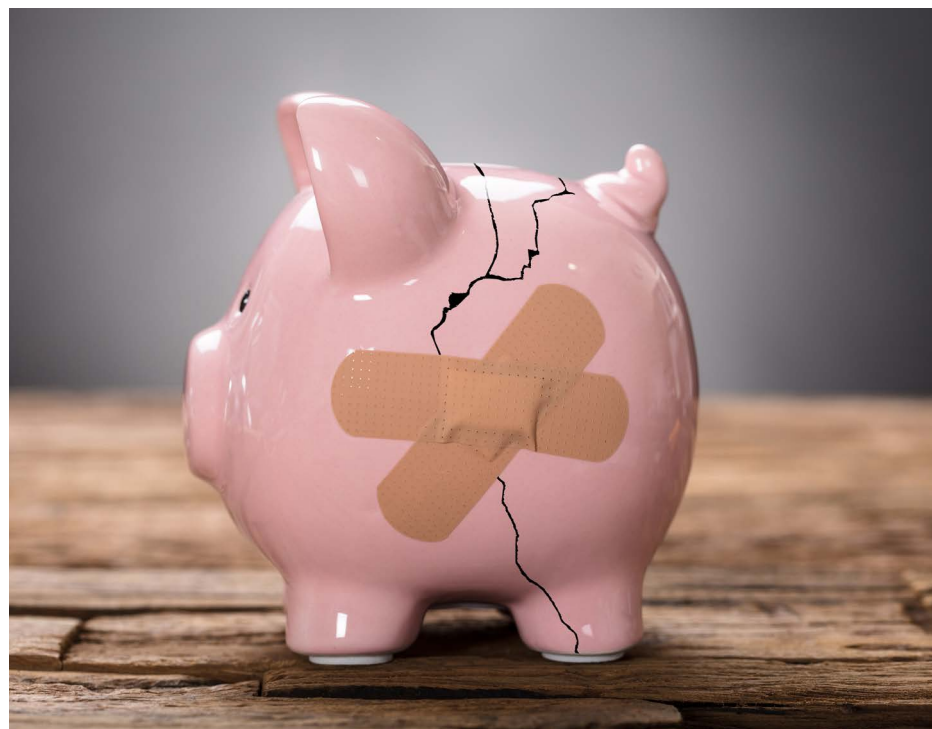
- Je verzekeringsadviseur zorgt ervoor dat een professioneel bedrijf, waar wij goede ervaringen mee hebben, jouw schade herstelt.
- Je verzekeringsadviseur zorgt voor de betaling aan het herstelbedrijf. Je hoeft nergens naar om te kijken.
- Je hebt garantie op het herstel omdat de verzekeringsadviseur samenwerkt met gecertificeerde bedrijven van a.s.r.

## Je wilt zelf een herstelbedrijf inschakelen

- De verzekeringsadviseur of schade-expert vertelt je vooraf hoeveel je ontvangt.
- Je regelt zelf een bedrijf dat de schade herstelt.
- Je betaalt de factuur. Vervolgens stuur je de factuur naar je verzekeringsadviseur. Het geld wordt dan zo snel mogelijk op je rekening gestort.
- Wij geven je geen garantie op herstel.

## Snelle schadevergoeding

Is de schade niet te herstellen, dan staat zo snel mogelijk na het vaststellen van het schadebedrag je vergoeding op je rekening.



---

**α.s.r. Verzekeringen**

Archimedeslaan 10

3584 BA Utrecht

[www.asr.nl](http://www.asr.nl)