

## Mysteryonderzoek klantenservice schadeverzekeringen 2017

### 5 vragen en antwoorden (beknopt)

1. **Autoverzekeringen:** Mijn vader heeft een wild dier aangereden. Kan hij de schade aan zijn auto claimen op zijn beperkt casco autoverzekering en heeft dat gevolgen?

**Juiste antwoord:** Ja, dat kan, zonder gevolgen voor de premie en schadevrije jaren. Je moet het loslopende dier, zoals een hert of zwijn, wel aantoonbaar hebben geraakt. Eventuele gevolgschade is niet altijd gedekt of heeft wel premiegevolgen, bijvoorbeeld wanneer je door de aanrijding van de weg raakt en een boom ramt.

2. **Aansprakelijkheid:** Ons buurmeisje heeft samen met een paar vriendjes spullen in onze tuin vernield, hoe krijg ik dit vergoed?

**Juiste antwoord:** Je kunt de burens aansprakelijk stellen, of het buurmeisje zelf afhankelijk van de leeftijd. Zij betalen de schade of claimen deze op hun aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren met gezinsdekking (AVP). Bij kinderen tot 14 jaar zijn schades door opzet doorgaans automatisch meeverzekerd. De AVP keert in dit geval (op basis van wettelijke aansprakelijkheid) doorgaans wel maar de dagwaarde uit.

Schadeadviseur Piet Cornet, die wij de vraag ook voorlegde, onderschrijft dat de burens deze schade dus zélf moeten melden bij de verzekeraar. Arno Akkermans, hoogleraar Privaatrecht vult aan: 'De persoon die schade lijdt kan juridisch gezien niet zelf claimen. Alleen bij dood of letsel heeft hij onder voorwaarden een directe aanspraak op de verzekeraar van de tegenpartij.' Soms is er wel dekking op een eigen inboedelverzekering.

3. **Wonen:** De schutting van mijn opa en oma is beschadigd doordat tuinspullen van de burens hier tegenaan waaiden tijdens een storm. Wat nu?

**Juiste antwoord:** Hiervoor moet de eigen inboedel- of opstalverzekeraar worden aangesproken, die meestal op basis van nieuwwaarde uitkeert. Er kan wel een paar honderd euro eigen risico zijn. Voor stormschade zijn de burens in principe niet aansprakelijk. Dit is vaak overmacht en dat dekt de AVP niet. Wil je de burens toch aansprakelijk stellen, dan gaat dat volgens schade-expert en taxateur Eric Horssius niet zo gemakkelijk: 'Je moet de schuld dan kunnen bewijzen. Als de spullen tegen de schutting kwamen terwijl het niet stormde, dan zijn de burens in beginsel wel aansprakelijk en dan keert ook de AVP uit.' Om te bepalen of er sprake is van stormschade wordt gekeken naar de windsnelheid.

4. **Opstal:** Mijn tante heeft schade aan haar woonhuis, maar is het niet eens met het schadebedrag. Wat kan zij doen?

**Juiste antwoord:** Klagen kan altijd, maar je hebt ook recht op een second opinion. Je mag dan op kosten van je verzekeraar een 'contra-expert' inschakelen, die met de expert van de verzekeraar overlegt over het schadebedrag. De hoogte van de kostenvergoedingen verschillen per verzekeraar, maar dit zijn maximaal de kosten van de expert van de verzekeraar. Voor compensatie van eventuele meerkosten kijken verzekeraars naar de redelijkheid daarvan via een zogenoemde dubbele redelijkheidstoets. De kosten voor de expert moeten namelijk wel redelijk zijn: dat ze worden gemaakt én de kosten zelf. Kom je er niet uit met de verzekeraar (na een officiële klacht), dan kun je als consument altijd naar het Kifid stappen of naar de rechtsbijstandsverzekeraar.

5. **Reizen:** Ik wil voor mijn vakantie een reisverzekering afsluiten met een dekking voor medische kosten. Dubbelt dat niet met mijn zorgverzekering?

**Juiste antwoord:** De basiszorgverzekering dekt acute medische hulp in het buitenland, tot het gangbare tarief in Nederland, maar in een aantal gevallen en landen -zoals de Verenigde Staten en Canada- zijn de zorgkosten een stuk hoger. Dan is een aanvullende dekking via de zorgverzekeraar of reisverzekering geen overbodige luxe. De reisverzekering dekt vaak meer (aanvullend) en soms ook andere kostenposten, zoals het verplichte eigen risico van de basiszorgverzekering. Een aanvullende zorgverzekering kun je niet het hele jaar door afsluiten, een reisverzekering wel.