

Je hebt schade. Wat nu?

Indien je schade hebt dan vinden wij dat vervelend voor je. Met een schadeverzekering bij Insura Quest ben je gelukkig zeker van een snelle en deskundige schadebehandeling. Met deze folder verstrekken wij je meer informatie over het proces van de schademelding en behandeling. Heb je toch nog vragen? Stel deze dan aan uw verzekeringsadviseur van Woonnu (ook wel assurantietussenpersoon genoemd) of aan de Woonnu Schadeservice van Insura Quest.

De schade melden via je verzekeringsadviseur

Als je schade hebt, dan kun je deze digitaal bij ons melden via de website van Woonnu www.woonnu.nl. Ook kun je de schade per mail melden via schade@woonnuverzekeren.nl of door telefonisch contact met ons op te nemen via: 088-2323030

Onze reactietermijn

Wij streven ernaar je binnen 10 dagen een eerste reactie op jouw schademelding te geven.

De expert

Als je schade hebt, dan wordt afhankelijk van de aard en omvang van de schade een schade expert voor je ingeschakeld. Dit gaat altijd in overleg tussen ons en jou en/of jouw verzekeringsadviseur.

Een schade expert onderzoekt de oorzaak van de schade en/of stelt de schadeomvang vast. Afhankelijk van de situatie informeert de expert je over eventuele vervolgstappen die genomen moeten worden. De expert rapporteert diens bevindingen vervolgens aan je (of aan jouw 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 – Insura Quest 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 je naast de expert die wij hebben ingeschakeld om de schade vast te stellen ook gebruik wilt maken van een eigen expert, dan kun je 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 jou ingeschakelde contra-expert benoemt in overleg met de door ons ingeschakelde expert vooraf een derde expert. In het geval dat jouw 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. Onze schadeafdeling kan je op dit punt informeren.

Wat mag je van de Woonnu Schadeservice van Insura Quest verwachten?

Als je schade hebt, mag je van ons het volgende verwachten:

- We bieden je 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 je 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.

Heb je een klacht?

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



Indien dat niet tot de door jouw gewenste oplossing leidt, dan kun je je wenden tot onze klachtenafdeling; Dit kan via het adres Woonnu Verzekeren t.n.v. Insura Quest, Postbus 30, 1687NG Wognum of via ons e-mailadres compliance@woonnuverzekeren.nl. Onze klachtenbehandelaar zal je binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie geven op jouw klacht.

Als ook jouw formele klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt je de 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.

Bezoekadres	Postadres	Telefoon & Website
Raadhuisplein 1B 1687 ZG Wognum	Postbus 30 1687 NG Wognum	088 23 23 030 woonnu.insuraquest.nl

©december 2025. 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.

Insura Quest - Raadhuisplein 1B, 1687 ZG, Wognum - Postbus 30, 1687NG Wognum - Tel. +31 (0)88 2323030 - www.woonnu.insuraquest.nl - Handelsregister 37135294