Melior Verzekeringen

Stappenplan

Behandeling claims

U heeft een schademelding ingediend bij een overheidsinstantie. Als aansprakelijkheidsverzekeraar van de overheidsinstantie behandelen wij uw claim. In dit stappenplan ziet u welke stappen doorlopen moeten worden voor de beoordeling van de aansprakelijkheid.

STAP 01

Vergaren informatie

Om de toedracht van het ongeval en de situatie waarin schade is ontstaan duidelijk te krijgen, vragen wij in de meeste gevallen informatie op bij u en de overheidsinstantie.

STAP 02

Aanvullende vragen

Aan de hand van de informatie die wij van u hebben ontvangen, kunnen wij een standpunt innemen (zie stap 3) of moeten wij eerst nog aanvullende vragen aan de overheidsinstantie stellen.

Daarnaast kan het voorkomen dat wij ook u aanvullende vragen zullen stellen. Om zo nog een duidelijker beeld te krijgen van de situatie.

STAP 03

Standpunt innemen

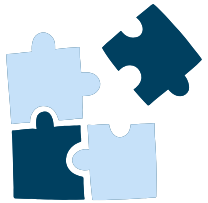
Zodra wij alle benodigde informatie hebben ontvangen zullen wij uw aansprakelijkstelling beoordelen en daarover een standpunt innemen, waarin we opnemen of de overheidsinstantie wel of niet aansprakelijk is.

Dit standpunt zullen wij ter controle intern aan een collega voorleggen.

STAP 04

Concept standpunt

Op het moment dat er een intern akkoord is, wordt er een conceptbrief met het standpunt opgesteld en ter goedkeuring naar de overheidsinstantie gezonden.



STAP 05

Akkoord

Zodra de overheidsinstantie akkoord is met het standpunt, wordt het standpunt naar u toegezonden.

Wij zullen uw schade vergoeden als wij de aansprakelijkheid erkennen. Op het moment dat wij de aansprakelijkheid van de hand wijzen kunnen wij u geen vergoeding in het vooruitzicht stellen.

Wij werken met een agenderingssysteem. Als informatie te lang op zich laat wachten, sturen wij een herinnering.

Ons doel is om binnen 3 maanden, nadat onze ontvangstbevestiging naar u toe is gezonden, een standpunt in te nemen. Indien mogelijk zal het standpunt uiteraard eerder naar u toegezonden worden.

Melior Verzekeringen