

Waterschade bij Henk en Evelien van de Bunt

‘We hoefden zelf niet achter de verzekering aan’

Water kruipt overal tussendoor. Dat ondervonden Henk en Evelien van de Bunt ook toen er een dakpan verschoven bleek te zijn en regen voor waterschade zorgde. De oorzaak was snel gevonden en de gevolgschade werd door Hul Luigjes Hardeveld naar alle tevredenheid van de bewoners opgelost.

Tekst: Marije Smit

“Een valwind heeft een dakpan opgeschoven, waardoor ons dak niet helemaal meer bedekt was”, vertelt Henk. “Dat hadden we in eerste instantie niet in de gaten, omdat we niet dagelijks in de kamer komen waar het water naar binnen druppelde. Toen wij daar wel kwamen, rook het er vreemd en zetten we het raam open. We dachten niet aan lekkage. Maar de keer daarop dat ik in de kamer kwam, had ik het gevoel dat er iets niet klopte. We ontdekten dat de matrassen nat waren en opeens zagen we ook dat de plafondplaten door vocht dik waren geworden. Wat bleek: er was een dakpan verschoven, daardoor drong er water naar binnen op het dakbeschot en dat water druppelde daarna dus verder.”



● Mohammed gaat langs bij Henk om de schade op te nemen.

Persoonlijke benadering

De gevolgschade was zichtbaar op de bruin uitgeslagen knieschotten, dikke plafondplaten en vlekken op de matrassen. Henk belde met zijn verzekeringstussenpersoon om melding te maken van de lekkage. “Ik ging eens rustig informeren of de waterschade gedekt was. En gevolgschade door water bleek inderdaad onder onze verzekering te vallen. Schadebehandelaar Mohammed is bij ons komen kijken, die persoonlijke benadering vonden wij heel plezierig. Sowieso zijn we content met Hul Luigjes Hardeveld, we voelen ons gehoord, we worden correct en persoonlijk geholpen en er wordt snel gereageerd. We worden ontzorgd, dat is ook wat we graag willen. We zijn niet op zoek naar de goedkoopste online verzekering, we willen goed geholpen worden. En dat was met die waterschade zeker het geval, we hoefden zelf niet achter de verzekering aan.”

Na het opvragen van een offerte voor herstel van het plafond werd door de verzekeringsmaatschappij al snel toegezegd alle plafond-



● Voor en na de waterschade

‘We worden ontzorgd, dat is ook wat we graag willen’

platen te vervangen, zodat er geen kleurverschil zou ontstaan. “Mohammed stelde voor om de matrassen door een lokaal herstelbedrijf te laten reinigen. Een goed en duurzaam idee, de matrassen zijn weer prima. De dakpan hebben wij terug op z’n plaats laten leggen en we hebben er zelf voor gekozen om de vloerbedekking nog te vervangen, want dat waren we toch al van plan. De kamer is weer helemaal netjes, er is niets meer van de waterschade te zien”, besluit Van de Bunt. Blij dat hij goed verzekerd was! ●



Tip van Mohammed Kalandar Hul Luigjes Hardeveld

“De waterschade werd telefonisch gemeld en na ontvangst van foto’s en later een offerte kreeg ik een goed beeld van de schade. De verzekeraar gaf ons de bevoegdheid om binnen een bepaald bedrag de gevolgschade zelf af te handelen. Om onze betrokkenheid te tonen en onze klant te ondersteunen, ben ik bij de familie Van de Bunt langs gegaan. Zo kon ik zien dat het plafond uit drie delen bestond en de lekkage vooral in het middelste gedeelte zichtbaar was. Om geen kleurverschil te krijgen, heb ik contact opgenomen met de expert van de verzekeraar en gevraagd of het volledige plafond vervangen kon worden. Zo gezegd, zo gedaan.

Op mijn advies is er voor de gevolgschade van de met water verzadigde matrassen een lokaal herstelbedrijf komen kijken. Wij sporen klanten aan om duurzaam te herstellen en ook het liefst via het lokale netwerk. De klant was het daar mee eens en de matrassen zijn helemaal gereinigd. Mijn tip is om bij lekkage altijd zelf eerst de oorzaak te achterhalen, want water stop je niet makkelijk. Je moet eerst weten hoe het komt voor we iets over de dekking van de gevolgschade kunnen zeggen. In dit geval was de oorzaak, namelijk een verschoven dakpan door een valwind, gelukkig snel gevonden en hersteld.”