

Contra-expertise betekent letterlijk expertise van de tegenpartij, in de verzekeringsindustrie heeft het vooral de betekenis van "tweede mening" of "second opinion" namens de gedupeerde verzekerde.

In geval van een geclaimde schade op een schadeverzekering heeft de verzekeraar een aantal mogelijkheden:

1. ze kan direct tot uitkering overgaan; er vindt alleen bureauwerk plaats;
2. ze kan een schade-expert vanuit haar eigen bedrijf inschakelen om de schadeafwikkeling te begeleiden;
3. ze kan een onafhankelijk expert of expertisebureau inschakelen om de schadeafwikkeling te verzorgen.

In al deze gevallen wordt de schade veelal toch vastgesteld door een eigen medewerker of een door de verzekeringsmaatschappij ingeschakelde en betaalde schade-expert van een shadebureau. Deze persoon is getraind in- en ervaren met het schaderegelingsproces en zal namens de schadeverzekeraar de geleden schadeomvang vaststellen. Dit zorgt voor 3 nadelen in het schaderegelingsproces:

1. Volgens de Wet is het in beginsel de verzekerde die de schadeomvang moet stellen en bewijzen. Dat systeem wordt verlaten;
2. Gebrek aan "ervaring met schade";
3. Schijn van partijdigheid.

### **Ervaring met schade**

Meestal heeft u geen ervaring met schaderegeling, de polisvoorwaarden zijn veelal onbekend en voor een onervaren gedupeerde lastig uit te leggen en toe te passen. De voorgedrukte polisvoorwaarden zijn in algemene bewoordingen gesteld en zelden exact toegesneden op de verzekerde overkomen schade. Hierdoor is het voor u moeilijk om het oordeel van de verzekeringsexpert te controleren.

Om ervoor te zorgen dat een verzekerde zeker is van een gelijkwaardig en eerlijk proces is het in de wet en in de polisvoorwaarden bepaald dat men zich altijd mag laten bijstaan door een eigen expert. Een verzekerde is vrij in zijn keuze van een eigen expert, zo kan hij kiezen voor een door hem vertrouwde specialist. Deze expert wordt ook wel 'contra-expert' of eigen-deskundige genoemd.

Deze contra-expert staat de verzekerde bij met het vaststellen van de oorzaak van de schade, de vaststelling van de schadeomvang, en advisering en ondersteuning tijdens de hele schaderegeling. In het geval van natuurlijke personen, die niet handelen uit naam van een bedrijf, worden de redelijke kosten van deze vorm van hulp betaald door de verzekeraar (vergelijk art. 6:96 lid 2 BW, art. 7:959 BW samen met art. 7:963 BW).

### **Partijdigheid**

De verzekeringsmaatschappij zal rechtstreeks of door het inschakelen een schade-expert de schade willen vaststellen. Als dit zonder een eigen contra-expert plaatsvindt, kan er een zweem van partijdigheid boven de afwikkeling hangen. De medewerker van de verzekeringsmaatschappij of de soms extern ingehuurd schade-experts worden betaald door de verzekeringsmaatschappij.

Een expertisebureau kan pas onafhankelijk zijn wanneer er geen banden zijn met verzekeraars en de daaronder liggende belangenorganisaties. Wij zorgen er voor dat uw belangen naar voren worden gebracht.

### **Contra-expert vs. schade-expert**

Daar waar de schade-expert uitsluitend bezig is met het vaststellen van de schade ten dienste van een verzekeraar, behandelen wij elk onderdeel van uw schadeclaim in uw belang.

Dat betekent onderzoek naar de oorzaak en toedracht van het evenement en het vaststellen van de schadeomvang. Maar ook praktische zaken als hulp bij het samenstellen van lijsten van beschadigde zaken en het bewijs van het eigendom of bezit.

### **Keuzevrijheid**

Een verzekerde heeft altijd de vrijheid om direct na de schade een contra-expert/eigen deskundige in te schakelen. Er wordt wel eens beweerd dat er eerst een conflict moet zijn. Dit is niet het geval. Sterker nog de eigen expert kan juist zorgen dat er geen conflict ontstaat. Dit doordat hij/zij dezelfde 'taal' als de expert van de verzekeringsmaatschappij spreekt. Daarnaast zorgt een contra-expert vanaf het eerste moment na de schade voor de juiste informatie, argumenten en keuzes. Hierdoor kan het minder snel mis lopen. Er moeten juist aan het begin van een schadeclaim belangrijke keuzes worden gemaakt die later niet altijd eenvoudig zijn terug te draaien. Hoe sneller een contra-expert, hoe beter.

Een contra-expert ontzorgt de verzekerde partij door het overleg over de schaderegeling - uiteraard altijd in overleg met de verzekerde partij zelf - over te nemen of te begeleiden.