

U heeft schade. Wat nu?

Schade hebben is vervelend. Met een schadeverzekering bij Insura Quest zorgen wij voor een snelle en deskundige afhandeling van uw schade. In deze brochure leest u hoe u schade meldt en wat er daarna gebeurt.

Heeft u vragen? Neem dan contact op met uw Toyota-dealer of met de Toyota Schadeservice van Insura Quest.

De schade melden via uw Toyota dealer

Heeft u schade? Dan kunt u deze melden bij uw Toyota-dealer.

U kunt uw schade ook hier melden:

- Per e-mail via toyotaschade@insuraquest.nl
- Via onze website: www.toyota.insuraquest.nl

Onze reactietermijn

Wij geven u binnen 10 dagen een eerste reactie op uw schademelding.

De expert

Soms schakelen wij een schade-expert in. Dat hangt af van de soort en de grootte van de schade. Wij doen dit altijd in overleg met u of met uw Toyota-dealer.

De schade expert onderzoekt wat de oorzaak van de schade is en hoe groot de schade is. Zo nodig legt de expert uit welke vervolgstappen nodig zijn. De expert stuurt zijn bevindingen naar u (of uw Toyota-dealer en naar ons. Afhankelijk van de situatie informeert de expert u over eventuele vervolgstappen die genomen moeten worden.

De experts die wij inschakelen:

- Werken volgens de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties;
- Zijn onafhankelijk (Insura Quest heeft geen eigen experts);
- Zijn ingeschreven bij het NIVRE.

Het NIVRE zorgt voor de kwaliteit en deskundigheid van schade-experts.

Meer informatie vindt u op www.nivre.nl.



Zelf een expert kiezen?

U mag ook zelf een expert inschakelen. Dit heet een contra-expert. Deze expert moet voldoen aan dezelfde kwaliteitseisen als onze expert en ingeschreven zijn bij het NIVRE.

Uw contra-expert en onze expert kiezen samen vooraf een derde expert. Zijn zij het niet eens over het schadebedrag? Dan beslist de derde expert.

Of wij de kosten van de contra expert vergoeden, hangt af van:

- De situatie;
- Het soort schade;
- De polisvoorwaarden.

Uw verzekeringsadviseur of onze schadeafdeling kan u hierover informeren.

Wat mag u van ons verwachten?

Als u schade heeft, mag u van ons verwachten dat wij:

- uw schade snel en professioneel behandelen;
- ervaren en onafhankelijke schade-experts inschakelen;
- indien nodig een herstelbedrijf regelen;
- duidelijk en transparant met u communiceren;
- onze afspraken uit de polisvoorwaarden nakomen;
- werken volgens de gedragscode van het Verbond van Verzekeraars en het NIVR.

Heeft u een klacht?

Wij doen ons best om u goed te helpen bij schade.

Heeft u toch een klacht over onze dienstverlening? Of bent u het niet eens met onze beslissing over uw schade? Neem dan contact met ons op of met uw Toyota-dealer.

Komt u er met ons niet uit? Dan kunt u een klacht indienen bij onze klachtenafdeling.

Dat kan:

- per post: Insura Quest, Postbus 30, 1687 NG Wognum
- per e-mail: compliance@insuraquest.nl

U ontvangt binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie. Bent u niet tevreden over de uitkomst? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening).

Dit kan alleen als u consument bent en niet handelt namens een bedrijf.

Contactgegevens Kifid:

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 – 333 89 99

Website: www.kifid.nl

U kunt er ook voor kiezen om naar de rechter te gaan.

Bezoekadres

Raadhuisplein 1B
1687 ZG Wognum

Postadres

Postbus 30
1687 NG Wognum

Telefoon & Website

088 23 23 040
www.toyota.insuraquest.nl

©januari 2026. 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 2323040
www.toyota.insuraquest.nl - Handelsregister 37135294

