

Vorige week voor het eerst een schade. Ik stond bij het stoplicht en werd vol van achteren aangereden. Wat een klap was dat! Ik was even van de kaart en dacht hele nare dingen over de persoon in de Citroën DS in mijn achterbumper. Maar goed, wat te doen?

Ik heb een schade!

TEKST MIEKE DADEMA, SOEPEL.NU

Auto naar de berm rijden, checken of ik niks had en voorzichtig uitstappen. Naar de veroorzaker van de ellende toe, die had fysiek ook niks. Gelukkig. Kijken naar de schade... de achterkant van mijn auto ligt volledig in puin, de voorkant van de DS nog veel erger. Oké en nu, rustig blijven, vriendelijk blijven. Schadeformulier. Waar is dat ding als je hem nodig hebt? De DS had ook geen formulier. Foto's maken, **gegevens uitwisselen**. En later maar invullen.

Beetje bibberig achter het stuur, naar huis rijden, kentekenplaat van de straat geraapt en gaan. Eenmaal thuis eerst de huisarts gebeld over mijn opgekomen hoofdpijn. Heb je overgegeven, was je buiten bewustzijn, kijk het maar even aan, morgen langskomen. Waar is die auto eigenlijk verzekerd, waar is de groene kaart? Schade gemeld bij mijn adviseur via de site, hersteller uitgezocht via de website van de verzekeraar. Schadeformulier gekregen van de buurvrouw, de DS geappt, morgenochtend samen invullen.

GEEN VERVANGEND VERVOER

De volgende morgen formulier ingevuld, op de fiets naar huis. De schadehersteller belt, kan vandaag nog langskomen. Meteen maar doen, auto wegbrengen. "Nou mevrouwtje... da's een flinke." Ik kan hem volgende week wel inplannen voor herstel. Mag ik vervangend vervoer?



Tja, die hebben we niet staan, misschien volgende week. Bel maar even. Maar hoe moet ik mij dan verplaatsen? Hij tilt zijn schouders op. Da's 150 euro eigen risico mevrouw. Graag nu meteen even pinnen.

Ik zit in de metro naar huis. En nu? Ik moet duizend dingen doen met de auto. Adviseur maar even bellen. "Ik heb gisteren een schade gemeld en nu wil ik graag weten hoe het zit met het huren van een auto tijdens de herstelperiode?" "Ik kan geen schademelding vinden, mevrouw. Wat is uw polisnummer? [...] ik bel later even terug."

De telefoon gaat. "U heeft recht op vervangend vervoer, maar als dat er niet is, staat er niks over in de voorwaarden. En als u huurt voor een periode langer dan de herstelperiode, moet u dat zelf betalen. Misschien kan het verhaald worden op de tegenpartij."

Auto huren voor een week, 270 euro aftikken, en dan zie ik later wel hoe dat geregeld wordt.

Het hele proces irriteert mij mateloos, niet doen wat is afgesproken, niet weten wat de regels zijn, geen duidelijke polisvoorwaarden. Allemaal gedoe en het was niet eens mijn schuld.

Lees dit stuk nu nog eens en kijk waar je vastloopt als je niet goed kunt lezen. Ik denk bij het dikgedrukte rode woord, wat denk jij? En hoe regel je het dan? ■

**'Allemaal
gedoe en het
was niet eens
mijn schuld'**