Wat is een schadeclaim

Een claim is een eis tot schadevergoeding, die de belanghebbende of diens gemachtigde tegen de N.V. EBS instelt, ingeval schade is ontstaan aan enig persoon en/of diens have en/of diens goed, na onder andere storingen of onderbrekingen in de elektriciteitslevering of door leveringen van ongebruikelijke spanningswaarde.

Instellen van een schadeclaim

De N.V. EBS is niet automatisch aansprakelijk voor schade of hinder die een klant mocht ondervinden vanwege storingen of onderbrekingen in de elektriciteitslevering van welke oorzaak dan ook. Dit is geregeld in artikel 19 van de Algemene Voorwaarden van de N.V. EBS.

De reden hiertoe is, dat vele oorzaken van de ongeregeldheden (storingen of onderbrekingen) buiten de invloedsfeer van de N.V. EBS zijn. Enkele van deze oorzaken die aan een storing of onderbreking van de elektriciteitslevering ten grondslag liggen zijn bijvoorbeeld: takken die op de draden van het elektriciteitsnet vallen, een aanrijding van een voertuig met een elektriciteitsmast, blikseminslag, harde rukwinden, onweersbuien of ongedierte. Hierdoor kan de levering van elektriciteit voor een korte, maar soms ook voor langere periode onderbroken worden in een bepaald gebied, doordat de beveiligingen van het systeem ingrijpen om grote schade te voorkomen.

Tip

Als u voor langere tijd op vakantie gaat, haal uw koelkast leeg, de stekker uit het stopcontact en laat de deur op een kier staan

De N.V. EBS is wel bereid de schade te herstellen wanneer er sprake is geweest van opzettelijk en/of onzorgvuldig uitvoeren van werkzaamheden, waardoor storingen of onderbrekingen optreden in de elektriciteitslevering.

Tip

Elke uitbreiding van uw installatie moet aangemeld en goedgekeurd worden door de N.V. EBS.

Hoe moet een schadeclaim worden aangemeld?

Een schadeclaim kan binnen 3 weken na ontdekking van schade worden aangemeld door invulling en indiening van het schadeclaimformulier.U kunt het schadeclaimformulier ophalen en indienen bij één van de navolgende dienstencentra van N.V. EBS:

- Hoofdkantoor aan de Noorderkerkstraat 2-14.
- Dienstencentrum Munder aan de Kwattaweg 216.
- Dienstencentrum Zorg en Hoop aan de Gladiolenstraat hoek Toreniastraat.
- Dienstencentrum Latour aan de Anansistraat 2, hoek Tigristraat.
- Dienstencentrum aan de Saramaccastraat 57
- Dienstencentrum in het district Nickerie aan de West Kanaalstraat 2-4.
- Voor de overige distrikten bij de beheerders.

Het schadeclaimformulier kan ook gedownload, ingevuld en verstuurd worden via de website www.nvebs.com. Dit schadeclaimformulier dient u zo goed en volledig mogelijk in te vullen.

Procedure afhandeling schadeclaim

Nadat de schadeclaim is aangemeld, vindt vervolgens de registratie hiervan plaats, waarna het onderzoek m.b.t. de gemelde schade wordt ingezet. Uw medewerking in deze is vereist. De technische afdeling zal contact met u opnemen voor het onderzoek van de vermeende storing/ onderbreking in de elektriciteitslevering.

Beoordeling schadeclaim

De belanghebbende of diens gemachtigde zal na de registratie worden geïnformeerd over de ontvangst en de registratie van de schadeclaim. Het daaraan gekoppelde registratienummer ofwel ticketnummer zal tevens worden doorgegeven. Binnen vijf (5) weken nadat de schadeclaim is aangemeld, zal de belanghebbende of diens gemachtigde worden geïnformeerd over het resultaat, van het onderzoek en de beoordeling van de schadeclaim.

Bij een negatieve beoordeling (de gevallen waarbij schade niet als gevolg van handelingen door de N.V. EBS zijn ontstaan) komt de belanghebbende niet in aanmerking voor een regeling. Bij een positieve beoordeling zal de N.V. EBS een regeling treffen voor het compenseren van de ontstane schade. De hoogte van het uit te keren schadebedrag is afhankelijk van de afwikkeling van de schadeclaim, die plaatsvindt conform de regelingen van de N.V. EBS.

Tip

U dient bij constatering van schade aan uw apparaat of apparaten schade beperkende maatregelen te treffen, ongeacht of de schade ontstaan is door een handelen of een nalaten van N.V. EBS.

De te volgen procedure bij een positieve beoordeling:

U dient bij een positieve beoordeling de beschadigde apparaten te laten onderzoeken door een bij KKF geregistreerde reparateur of bedrijf. De reparateur of het bedrijf dient vast te stellen of de apparaten herstelbaar zijn en dient de hiermee gepaard gaande kosten op te maken. Indien de apparaten herstelbaar zijn, volgen de hierna vermelde stappen:

1. U dient een offerte inhoudende een advies van genoemde reparateur of bedrijf tot “wel of geen reparatie” en een opgave van de reparatiekosten van de beschadigde apparaten in te dienen bij een van de dienstencentra, onder vermelding van het ticketnummer.

2. Na goedkeuring dient de reparatie van betreffende apparaten conform de goedgekeurde offerte te geschieden.

3. De vervangen c.q. beschadigde onderdelen van uw apparaat of apparaten dient u zorgvuldig te bewaren en dienen op verzoek van de N.V. EBS of

Self Reliance N.V. getoond te worden.

4. Drie (3) weken na ontvangst van goedkeuring van de offerte kunnen de reparatiebonnen voorzien van een stempel van betreffende reparateur of bedrijf ter declaratie bij Self Reliance N.V. worden ingediend, gevestigd aan de Heerenstraat 48 - 50 te Paramaribo, waarna verdere afspraken voor declaratie volgen.

Indien een apparaat onherstelbaar beschadigd blijken te zijn, kunt u wederom contact opnemen met de N.V. EBS op het telefoonnummer 175. De hoogte van de schadevergoeding bij onherstelbaar beschadigde apparaten is gelijk aan de dagwaarde van het apparaat na afschrijving.

Tip

Het is aan te bevelen dat u bij de aankoop van uw apparatuur zich door deskundigen laat informeren, welke maatregelen u het beste kunt treffen ter bescherming van uw apparatuur.

Beroepsprocedure

Mocht u niet tevreden zijn over de afwikkeling van uw schadeclaim, dan kunt u een brief richten tot de Manager van de afdeling Customer & Commercial Services (CCS) aan de Noorderkerkstraat no. 2 – 14. Uw zaak zal dan doorgestuurd worden naar de afdeling Legal Affairs (LA), die uw zaak vervolgens in behandeling zal nemen. Binnen drie (3) weken zal de afdeling LA advies uitbrengen in de zaak en zult u hiervan op de hoogte worden gesteld.

Vragen en/of onduidelijkheden

Indien u nog vragen en/of onduidelijkheden hebt ten aanzien van de schadeclaimprocedure, kunt u voor meer informatie contact opnemen met de afdeling Customer & Commercial Services op het telefoonnummer 175 of de website bezoeken op **www.nvebs.com.**

EBS SCHADECLAIM BROCHURE