

Letselschade. Wat nu?

U heeft letsel door een ongeval. Wij wensen u een voorspoedig herstel toe. U besteedt uw aandacht natuurlijk het liefst aan uw herstel. Daarom proberen wij u zo goed mogelijk te helpen bij het afhandelen van uw letselschade. In deze folder leest u hoe wij dat doen.

U leest:

1. in welke stappen wij uw letselschade behandelen
2. met wie u te maken kunt krijgen
3. wat u zelf kunt doen
4. aan welke regels wij ons houden
5. wat wij doen met uw persoonsgegevens
6. wat wij doen bij fraude
7. wat u kunt doen als u een klacht heeft
8. over ons tevredenheidsonderzoek
9. welke handige websites u kunt bezoeken



1. Hoe behandelen wij uw letselschade?

- We bepalen wie aansprakelijk is voor het ongeval.
- We stellen de schade vast.
- We vergoeden uw schade.

• **Wie is aansprakelijk?**

We onderzoeken wie aansprakelijk is voor het ongeval. Dat kan soms even duren. We hebben namelijk informatie nodig van u, van onze verzekerde en soms ook van de politie en getuigen. Hebben we alle informatie? Dan beoordelen we wie aansprakelijk is. Dat doen wij binnen drie maanden na het ongeval. Lukt dat niet? Wij laten u dan weten waarom niet en wanneer wij wel een standpunt in kunnen nemen. Onze verzekerde kan volledig aansprakelijk zijn. Maar u kunt zelf ook deels aansprakelijk zijn. In dat geval blijft dat deel van de schade voor uw eigen rekening.

• **Wat is de schade?**

Wij onderzoeken de omvang van uw schade. Dit kan uw letsel zijn, maar ook kosten die u maakte doordat u letsel heeft.

Voorbeelden van dit soort kosten zijn:

- minder inkomsten doordat u tijdelijk niet of minder kunt werken;
- hulp in het huishouden;
- de eigen bijdrage van uw ziektekostenverzekering;
- reiskosten;
- onderhoud van uw huis en tuin;
- smartengeld, dat is een vergoeding voor uw pijn en ongemak.

• **Vergoeding van uw schade**

Herstelt u binnen een half jaar van uw letsel? Dan handelt uw schadebehandelaar uw zaak meestal telefonisch met u af en kan schade snel betaald worden. Is uw letsel ernstiger en duurt het langer? Dan wachten we uw herstel af. We hebben dan periodiek contact met u. Vaak wordt dan ook een letselschaderegelaar ingeschakeld voor een bezoek bij u thuis om uw situatie goed in kaart te brengen. Pas als u hersteld of uitbehandeld bent, kan definitief berekend worden hoe groot uw schade is. In de tussentijd betalen we u voorschotten, zodat u de kosten die u maakt niet hoeft voor te schieten.

2. Met wie kunt u te maken krijgen?

Wij regelen uw schade niet altijd alleen. U kunt te maken krijgen met verschillende deskundigen.

De schadebehandelaar

De schadebehandelaar is uw contactpersoon bij ons. Hij regelt alles om uw schade af te handelen.

De letselschaderegelaar

De letselschaderegelaar komt bij u thuis als dat nodig is. Hij kijkt wat uw schade is en handelt uw schade af. Lukt het de letselschaderegelaar niet om uw schade af te handelen? Dan spreekt hij met u af wat de volgende stappen zijn.

De arbeidsdeskundige

De arbeidsdeskundige kan worden ingeschakeld wanneer u (tijdelijk) niet meer kunt werken. Hij kan u mogelijk helpen.

De medisch adviseur

De medisch adviseur geeft advies over uw medische situatie aan de schadebehandelaar, de letselschaderegelaar en de arbeidsdeskundige. De adviseur vraagt hiervoor informatie op bij uw artsen of therapeuten. Dat doet hij alleen als u daar toestemming voor geeft. U geeft toestemming door middel van medische machtigingen die wij u toesturen.

Een belangenbehartiger

Een belangenbehartiger is iemand die u helpt en adviseert over uw letselschade. Deze persoon heeft namens u contact met ons. U schakelt deze belangenbehartiger zelf in. Wij vergoeden de kosten van een belangenbehartiger, zolang deze kosten redelijk zijn. Houd er wel rekening mee dat u soms ook zelf een deel van de kosten moet betalen. Bijvoorbeeld als u zelf ook voor een deel aansprakelijk bent voor het ongeluk.

Wilt u een belangenbehartiger inschakelen? Dan heeft u een ruime keuze. Wij adviseren u om gebruik te maken van een belangenbehartiger die het Nationaal Keurmerk Letselschade heeft, zodat u van kwaliteit verzekerd bent. U kunt een belangenbehartiger bij u in de buurt vinden via de website deletselschaderaad.nl/nkl.

3. Wat kunt u zelf doen?

Wij proberen uw schade zo goed en snel mogelijk met u af te handelen. Daar kunt u ons bij helpen.

- U zorgt dat wij kunnen zien hoeveel schade u heeft. Hiervoor houdt u goed bij welke schade u heeft door het letsel. U bewaart bijvoorbeeld bonnen en rekeningen.
- U laat het ons weten wat de gevolgen zijn van uw letsel en als hier iets in verandert.
- U geeft uw artsen toestemming om medische informatie over het ongeval te delen met onze medische adviseur.
- U werkt mee aan onderzoeken van onze medische adviseur, als dat nodig is.
- U kunt een belangenbehartiger inschakelen. Dat is iemand die u helpt en adviseert over uw letselschade. Deze persoon heeft namens u contact met ons. U hoeft dan geen contact meer met ons te hebben.

4. Aan welke regels moeten wij ons houden?

Wij willen uw schade natuurlijk op een fatsoenlijke manier afhandelen.

Daarom houden wij ons aan een aantal spelregels bij het behandelen van uw schade. Bijvoorbeeld over hoe we met elkaar omgaan. Deze regels staan in de Gedragscode Behandeling Letselschade. Hierin staat niet hoe hoog de vergoedingen zijn.

Dit zijn de spelregels in het kort:

- U staat centraal.
- Iedereen gaat respectvol met elkaar om.
- We overleggen altijd vriendelijk met elkaar.
- De schadebehandeling moet voor u inzichtelijk blijven.
- We zorgen voor een goed tempo in de schadebehandeling.
- We volgen voor de medische advisering de "goede praktijken", zoals die in de medische paragraaf van de Gedragscode Behandeling Letselschade worden benoemd.
- Samen lossen we problemen zo goed mogelijk op.

U vindt meer informatie op www.deletselschaderaad.nl.



5. Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?

Wij zetten uw persoonsgegevens in onze administratie. We gaan hier erg zorgvuldig mee om. Wij houden ons daarbij aan privacywetten (AVG) en andere Europese wetten en regels. Deze wetten en regels gelden ook voor organisaties die wij inschakelen bij het afhandelen van uw schade.

In sommige gevallen geven wij uw gegevens ook door aan Stichting CIS. Deze stichting houdt een databank bij van alle gemelde schades en verzekeringsfraudes in Nederland. Dus niet alleen van ons, maar ook van alle andere verzekeraars in Nederland. Wij geven uw gegevens bijvoorbeeld door als u een schade bij ons meldt. Wilt u meer weten over Stichting CIS en wanneer wij uw gegevens doorgeven? Ga dan naar onze website unigarant.nl/privacy

6. Hoe gaan wij om met fraude?

Fraude is bijvoorbeeld dat iemand verkeerde informatie doorgeeft om een hogere vergoeding te krijgen. Als wij vermoeden dat iemand fraudeert, moeten wij ingrijpen. Dan kunnen we het volgende doen:

- Uw schade wordt niet vergoed of teruggevorderd.
- Verhalen van de gemaakte (onderzoeks)kosten.
- Wij melden de fraude aan bij de stichting CIS die een registratie bijhoudt die ook zichtbaar is voor andere verzekeraars.
- Wij accepteren u niet meer indien u een verzekering aanvraagt bij de ANWB/Unigarant;
- Aangifte bij de politie.

7. Wat doet u als u een klacht heeft?

Uiteraard doen wij ons uiterste best om uw schade zo goed mogelijk af te handelen. Maar het kan zijn dat u hier niet tevreden over bent. Neem dan contact met uw schadebehandelaar op. Wij proberen uw probleem op te lossen. Bent u niet tevreden over onze uitleg of oplossing? Meld uw klacht dan bij onze afdeling Klachtenmanagement. Hiervoor gaat u naar unigarant.nl/contact.

8. Doet u mee aan ons tevredenheidsonderzoek?

Wij blijven graag leren en verbeteren. Zo krijgt u namelijk de beste behandeling van ons. Maar daar hebben wij u nodig. Met uw mening kunnen wij onze dienstverlening verbeteren. Daarom krijgt u na de behandeling van uw schade een vragenlijst van ons via Q-consult.

Alvast hartelijk dank voor uw hulp!

9. Welke handige websites kunt u bezoeken?

- www.verkeersongeval.nl
- www.smartengeld.nl
- www.verzekeraars.nl