



LETSEL? WAT KUN JE VERWACHTEN?

Je hebt door een ongeval letsel opgelopen. We hopen dat je voorspoedig herstelt. We kunnen ons voorstellen dat je al je aandacht nodig hebt om te herstellen en het ongeval emotioneel te verwerken. De afhandeling van je letselschade kan dan onoverzichtelijk en tijdrovend overkomen.

Daarom hebben wij deze folder samengesteld. Hierin leggen we uit hoe de schade vastgesteld en vergoed wordt, met wie je te maken kunt krijgen en wat wij van elkaar kunnen verwachten. Daarnaast bevat de folder informatie over de Gedragscode Behandeling Letselschade, die aangeeft hoe wij met elkaar omgaan.

Wat lees je in deze folder?

- Welke stappen kun je verwachten?
- Wat doen wij voor jou?
- Wat kun je doen?
- Met wie kun je te maken krijgen?
- Het inschakelen van een belangenbehartiger
- Privacy en fraude
- Fraudebeleid
- Klachten
- Tevredenheidsonderzoek
- Handige websites

Welke stappen kun je verwachten?

Stap 1: Vaststellen van de aansprakelijkheid.

Om de aansprakelijkheid te kunnen beoordelen moeten wij weten hoe het ongeval is gebeurd. Vaak kan dit aan de hand van de verklaring van jou, onze verzekerde. Bij onduidelijkheid schrijven wij getuigen aan, vragen wij het politierapport op of schakelen wij een expert in. Dit kan enige tijd in beslag nemen. Als de schade ook aan jezelf te wijten is, kan een deel of zelfs de hele schade voor je eigen rekening blijven.

Stap 2: Vaststellen van de schade.

Tijdens het onderzoek naar de aansprakelijkheid starten wij met het inventariseren van je letselschade. Kosten waarmee je te maken kunt krijgen, zijn bijvoorbeeld:

- Medische kosten, als je kosten maakt die je zorgverzekeraar niet vergoedt.
- Reiskosten, bijvoorbeeld vanwege bezoeken aan het ziekenhuis of je huisarts.
- Verlies van arbeidsvermogen. Als je niet of niet volledig kunt werken kan dit gevolgen hebben voor je inkomen.

- Smartengeld. Dit is een vergoeding om geleden pijn en ongemak te compenseren. De hoogte is afhankelijk van verschillende factoren, zoals de aard en ernst van het letsel en de duur en mate van genezing.

Om een goed beeld te krijgen van je schade, moeten wij een vergelijking maken tussen twee situaties: de werkelijke situatie waarin je je nu bevindt na het ongeval en de denkbeeldige situatie, zoals die zou zijn als het ongeval niet had plaatsgevonden. Om hierin inzicht te krijgen hebben wij informatie van je nodig. Je kunt er uiteraard zeker van zijn dat wij alle informatie alleen gebruiken voor de behandeling van je zaak.

Stap 3. Vergoeden van je schade.

Bij licht letsel en goed herstel kan je schade over het algemeen vlot geregeld worden. Wij wikkelen de zaak zo snel mogelijk en in goed overleg telefonisch met je af. Soms kost het regelen van je schade helaas meer tijd. Dit kan bijvoorbeeld te maken hebben met de ernst van je medische situatie of het onderzoek naar de medische en financiële consequenties. Zolang je schade nog niet definitief geregeld kan worden, compenseren wij de vaststaande schade door voorschotten te betalen. Zodra wij het met elkaar eens zijn over de hoogte van je schadevergoeding, kan de schade definitief geregeld worden.

Wat doen wij voor jou?

Wij streven ernaar met je tot een goede regeling van je letselschade te komen. Door duidelijke afspraken te maken houden wij het hele proces zo helder mogelijk. Ook houden wij de behandelingstermijn van je zaak zo kort mogelijk. Bovendien houden wij je op de hoogte van de voortgang in je zaak.

Wat kun je doen?

Wij verwachten van je dat je de schade zo beperkt mogelijk houdt. Dit kun je doen door ons de gevraagde informatie te verstrekken en mee te werken aan eventuele onderzoeken. Als wij medische informatie nodig hebben, vragen wij altijd eerst je toestemming om deze gegevens op te vragen bij je artsen. Verder vragen wij van jou een actieve bijdrage aan je herstel door behandelingen die artsen adviseren of (re-integratie) trajecten die wij aanbieden te volgen. Wij raden je aan om bij te houden welke kosten je vanwege het ongeval hebt gemaakt.

Met wie kun je te maken krijgen?

Schadebehandelaar

De schadebehandelaar behandelt je zaak en neemt regelmatig telefonisch of schriftelijk contact met je op over je herstel en de schade die je hebt. Met vragen kun je altijd bij je behandelaar terecht.

Schaderegelaar

De schaderegelaar komt bij je langs en verzamelt alle informatie voor de schaderegeling. Denk daarbij aan zaken als je herstel, het verloop van de schaderegeling, de ontstane schade en de voorschotten. Je kunt de schaderegelaar al je vragen stellen, ook na het bezoek.

Medisch adviseur

De medisch adviseur is een arts die de medische gegevens beheert en beoordeelt. Hij geeft de schadebehandelaar advies over je medische situatie. Hij geeft alleen informatie die relevant is voor de schadeafwikkeling. De medisch adviseur bewaart je medische gegevens in een apart medisch dossier, zodat je privacy beschermd blijft.

Arbeidsexpert

De arbeidsexpert bekijkt samen met jou de mogelijkheden om je werk weer op te pakken als je door je letsel je werk niet meer op dezelfde manier kunt blijven doen.

Het inschakelen van een belangenbehartiger

De afhandeling van letselschade is soms gecompliceerd en vereist speciale deskundigheid. Wie net een ongeval heeft meegemaakt, is vaak niet in staat om zelf goed voor zijn belangen op te komen of heeft daar hulp bij nodig. Als je niet binnen 3 maanden bent hersteld, kun je overwegen een belangenbehartiger in te schakelen.

Dit kan zijn: je rechtsbijstandverzekeraar, de vakbond, de ANWB een advocaat of een letselschadebureau. Deze belangenbehartiger treedt namens jou op en onderhoudt de contacten met alle betrokken partijen. Als je een belangenbehartiger inschakelt, verlopen alle contacten tussen jou en ons via je belangenbehartiger.

Buitengerechtelijke kosten

Aan het inschakelen van een belangenbehartiger zijn kosten verbonden, tenzij je voor de kosten van rechtsbijstand verzekerd bent. Deze kosten worden buitengerechtelijke kosten genoemd. Ze worden voor zover ze redelijk zijn door ons vergoed.

Gedragsregels

Wij werken volgens de Gedragscode Behandeling Letselschade, die op 1 januari 2007 is geïntroduceerd. Deze code geldt voor ongevallen die zwaardere letselschade tot gevolg hebben. Ziet het ernaar uit dat je binnen een halfjaar na het ongeval niet zonder beperkingen bent? Dan is er waarschijnlijk sprake van zwaardere letselschade. De gedragscode bestaat uit een aantal spelregels die ervoor moeten zorgen dat jouw belangenbehartiger en wij goed met elkaar en met jou omgaan tijdens het regelen van je schade. Deze spelregels zijn gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Jij staat in het gehele proces centraal.
- Je belangenbehartiger en wij gaan respectvol en eerlijk met elkaar en met jou om.
- De schadebehandeling is begrijpelijk en inzichtelijk voor je. Jouw belangenbehartiger en de verzekeraar kunnen samen met jou een plan van aanpak opstellen, waardoor je het proces goed kunt volgen.
- Voor de beoordeling van de schadeposten sluiten we zo veel mogelijk aan bij de richtlijnen van De Letselschade Raad.
- Het medisch traject verloopt volgens de Medische Paragraaf, die deel uitmaakt van de Gedragscode Behandeling Letselschade.
- Het regelen van een schade verloopt in goede harmonie, ook als er meningsverschillen zijn.
- Jij, je belangenbehartiger en wij als verzekeraar streven ernaar een goed tempo te houden in de schadebehandeling en de zaak in ieder geval binnen 2 jaar af te ronden.
- Staat de behandeling van je letselschade stil omdat je belangenbehartiger niet reageert? Dan staat het ons vrij rechtstreeks contact met je op te nemen. Dit doen wij pas nadat wij je belangenbehartiger hierover hebben geïnformeerd en hem nog een reactietermijn van 4 weken hebben gegeven.
- Is er bij het verstrijken van die tweejaarstermijn nog geen eindregeling in zicht, dan beoordeelt een andere schadebehandelaar het verloop van het behandelingstraject. De bevindingen van die interne second opinion delen wij met jou of je belangenbehartiger. In goed gezamenlijk overleg kunnen we dan een plan van aanpak opstellen met als doel een goede regeling te realiseren.

Hou bij een bezoek van de schaderegelaar kopieën van de volgende gegevens bij de hand:

- Salarisspecificaties
- Jaaropgave
- Gegevens van de Arbodienst
- Gegevens van de thuiszorgorganisatie
- Namen van de artsen die je hebt bezocht
- Gegevens van je zorgverzekeraar
- Curriculum vitae (als je die hebt)

Privacy en fraude

Allianz Direct neemt al jouw persoonsgegevens op in zijn administratie. Wij behandelen je gegevens vertrouwelijk volgens de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens, de per 25 mei 2018 ingaande Algemene Verordening Gegevensbescherming en andere Europese wet-en regelgeving. Voor personen of organisaties die wij inschakelen, gelden dezelfde eisen van bescherming van jouw privacy als voor onszelf.

Verder zijn wij gebonden aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens van het Verbond van Verzekeraars.

Deze kun je opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, telefoonnummer +31 (0)70 333 8500 of [hier downloaden](#).

Jouw persoonsgegevens kunnen daarnaast worden opgenomen in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van verzekeringsmaatschappijen die in Nederland werken. Het systeem levert een bijdrage aan een verantwoord acceptatie-en schaderegelingsbeleid van de CISdeelnemers.

Voor meer informatie:

Stichting CIS, telefoonnummer +31 (0)70 333 8511.

Fraudebeleid

Iedere verzekeraar heeft als taak zorgvuldig om te gaan met het geld dat aan hem is toevertrouwd en te voorkomen dat iemand onterecht een schadevergoeding ontvangt. Fraudebeheersing heeft bij ons daarom hoge prioriteit. Wij hanteren een zerotolerancebeleid. Wij staan fraude niet toe en ondernemen altijd actie. Bij twijfel over de juistheid of de volledigheid van de gegevens gaan wij de claim onderzoeken. Een internetonderzoek en persoonlijk onderzoek kan hiervan deel uitmaken. Een voorbeeld van persoonlijk onderzoek is het maken van camera opnames van dagelijkse activiteiten. Wij houden ons hierbij altijd aan de wet en aan de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek.

Bij een vermoeden van fraude kunnen wij je volledige personalia opnemen in het interne incidentenregister van Allianz Direct Versicherungs-AG, Dutch branch Dit betekent dat je je in de toekomst niet kunt verzekeren bij ons en andere Allianz ondernemingen. Het doel van het register is om een bijdrage te leveren aan het voeren van een verantwoord beleid in het acceptatie claimproces. Alleen geautoriseerde medewerkers van Allianz Nederland en zijn dochterondernemingen hebben toegang tot dit incidentenregister. Het incidentenregister staat onder beheer van onze afdeling Legal & AntiFraud, Postbus 64, 3000 AB Rotterdam. Voor inzage in het incidentenregister kun je hen ook bereiken via telefoonnummer 088 – 577 17 96 of via email: anti.fraud@allianz.nl.

Klachten

Wij doen ons uiterste best om je schade correct te regelen en je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over de manier waarop wij je schade behandelen. [Neem dan contact met ons op](#). Wij zullen altijd proberen het probleem op te lossen en leggen je graag uit waarom wij op een bepaalde manier hebben gehandeld. Als je daarover niet tevreden bent, dan kun je jouw klacht voorleggen aan onze directie:

Allianz Direct

T.a.v. de directie
Postbus 1008
3000 BA Rotterdam

Vind je de reactie van onze directie onvoldoende? Dan kun je terecht bij:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Tevredenheidsonderzoek

Doe je mee aan ons tevredenheidsonderzoek? Wij willen graag van je weten hoe je de letselschadebehandeling hebt ervaren. Met jouw antwoorden en toelichting help je ons het letselschadeproces te verbeteren. Nadat je dossier is afgesloten, ontvang je een vragenlijst van Qconsult.

Qconsult voert dit onderzoek voor ons uit. Het invullen van de enquête duurt ongeveer 10 minuten. Wil je niet meewerken aan dit onderzoek, dan kun je hier bezwaar tegen maken. Je leest hierover in de volgende link van de [Autoriteit Persoonsgegevens](#). Wil je meer informatie, dan heb je recht op inzage. Lees hierover meer in ons [privacybeleid](#).

Handige websites

www.deletselschaderaad.nl

Uitgebreide informatie over de medische, juridische en financiële gevolgen van een verkeersongeval. Je kunt op deze site ook alles lezen over de Gedragscode Behandeling Letselschade. Deze site bevat veel verwijzingen naar andere nuttige sites. Ook vind je richtlijnen voor de hoogte van een aantal schadeposten en de termijnen voor een vlotte schaderegeling. Zie ook: [Flyer Gripopuwletselschade.pdf](#).

www.kifid.nl

Deze site van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening geeft aan wat je kunt doen als je een klacht hebt.