

Letselschade

Informatie over de schaderegeling



De behandeling van uw letselschade

U heeft bij een ongeval helaas letsel opgelopen, waarbij onze verzekerde betrokken was. Wij betreuren uw ongeval en hopen dat u snel herstelt.

Waarschijnlijk bent u niet bekend met de afhandeling van letselschades maar heeft u wel behoefte aan duidelijkheid. Daarom hebben wij deze folder samengesteld. Hierin verduidelijken wij het verloop van de schadeafhandeling en leest u met welke personen u in aanraking kunt komen.

Hoe ziet de afhandeling van uw schade eruit?

Stap 1 – Wie is aansprakelijk?

Allereerst moet duidelijk worden wat er precies is gebeurd. Dit kan bijvoorbeeld aan de hand van uw verklaring, de verklaring van onze verzekerde of een onderzoek door een deskundige. Op basis daarvan kijken wij wie aansprakelijk is voor het ongeval. Dat kan enige tijd in beslag nemen. Na onderzoek kan blijken dat onze verzekerde aansprakelijk is. Het kan ook zo zijn dat u zelf heeft bijgedragen aan het ontstaan van het ongeval of dat onze verzekerde niet aansprakelijk is. In dat geval blijft (een deel van) de schade voor uw eigen rekening.

Stap 2 – Wat is de omvang van de schade?

Als aansprakelijkheid van onze verzekerde vast staat, kijken wij naar de omvang van de schade die u als gevolg van het ongeval lijdt. Onder andere de volgende schadeposten zouden voor vergoeding in aanmerking kunnen komen:

- Medische kosten, omdat u uw eigen risico moet betalen;
- Reiskosten, omdat u naar de huisarts of het ziekenhuis moet;
- Verlies van arbeidsvermogen, omdat u minder kunt werken wat gevolgen kan hebben voor uw inkomen;
- Huishoudelijke hulp, omdat u huishoudelijke taken niet meer kunt doen;
- Smartengeld, omdat u ongemak ervaart door de gevolgen van het ongeval.

Zurich Insurance Europe AG is de aansprakelijkheidsverzekeraar van de partij die u heeft aangesproken. Namens deze partij beoordelen en behandelen wij uw letselschade.

Wat kunt u van ons verwachten?

Wij proberen u te ontzorgen door zo voortvarend mogelijk de afhandeling van uw letselschade op te pakken. Die afhandeling is echter niet altijd gemakkelijk. Door heldere communicatie weet u waar u aan toe bent. Bij vragen of onduidelijkheden kunt u altijd contact met ons opnemen.

Wat kunt u zelf doen?

Om de afhandeling te bespoedigen, vragen wij u om alle informatie te delen die voor het vaststellen van de aansprakelijkheid en de hoogte van de schadeomvang van belang zijn. Verder willen wij u vragen om de schade zo veel mogelijk te beperken. Dat kunt u bijvoorbeeld doen door alle voorgeschreven medische behandelingen te volgen en te voldoen aan re-integratieverplichtingen.

Met wie kunt u te maken krijgen?

Tijdens de behandeling van uw dossier kunt u met de volgende personen te maken krijgen.

Schadebehandelaar

De schadebehandelaar behandelt uw zaak bij Zurich. Hij heeft regelmatig telefonisch of schriftelijk contact met u over uw letsel, het verloop van uw herstel, de omvang van uw schade en de schadebehandeling. U kunt met uw vragen bij hem terecht.

Schaderegelaar

De schaderegelaar komt in sommige gevallen bij u op bezoek na het maken van een afspraak. Dat hangt af van uw persoonlijke situatie, letsel, herstel en omstandigheden. De schaderegelaar verzamelt alle belangrijke informatie voor de regeling van uw schade. Hij inventariseert uw schade, bespreekt uw herstel en handelt uw schade af of maakt afspraken met u over eventuele vervolgstappen. U kunt aan hem al uw vragen stellen, ook na zijn bezoek.

Medisch adviseur

In sommige gevallen hebben wij medische informatie nodig om een beter beeld te krijgen van uw letsel en herstel. Als dat nodig is, vraagt de medisch adviseur relevante medische informatie op bij uw arts(en) en specialist(en). Dit kan alleen met uw schriftelijke toestemming. Alleen de medisch adviseur bekijkt uw medische informatie, beoordeelt deze en geeft advies over uw medische situatie. Dit advies behandelen wij strikt vertrouwelijk. Uw privacy blijft zowel bij de medisch adviseur als bij Zurich beschermd.

Arbeidsdeskundige

Als u door uw letsel uw werk niet meer op dezelfde manier kunt blijven doen, bekijkt de arbeidsdeskundige samen met u de mogelijkheden om uw werk weer op te pakken. Als dit niet meer mogelijk is, dan zoekt de arbeidsdeskundige samen met u naar een andere oplossing.

Op de website van de Letselschaderaad (www.letselschaderaad.nl) treft u richtlijnen over de behandeling van letselschades aan, zoals de hoogte van schadeposten en de termijnen voor een vlotte schaderegeling.

Inschakelen van een belangenbehartiger

De afhandeling van letselschade kan gecompliceerd zijn en vereist speciale deskundigheid. U kunt overwegen een belangenbehartiger in te schakelen om u te helpen bij de afhandeling van uw letselschade. Vooral als u ernstig letsel heeft, is het verstandig om een belangenbehartiger in te schakelen. Deze belangenbehartiger treedt dan namens u op en onderhoudt de contacten met alle betrokken partijen. Alle contacten tussen u en ons verlopen dan via uw belangenbehartiger. Als aansprakelijkheid erkend is, dan betalen wij de redelijke kosten van uw belangenbehartiger.

Op www.deletselschaderaad.nl treft u meer informatie en adressen van belangenbehartigers aan.

Gedragsregels

Wij hebben de Gedragscode Behandeling Letselschade ondertekend. Hierin staat hoe letselschades zo goed mogelijk kunnen worden geregeld. De gedragscode geldt voor ongevallen die letselschade tot gevolg hebben. Deze gedragscode is opgesteld door slachtoffers, belangenorganisaties en verzekeraars.

U kunt de gedragscode nalezen op www.deletselschaderaad.nl/stichting-letselschaderaad/gedragscodes/.

Privacy

Wij nemen uw persoonsgegevens op in onze administratie en gaan hier zorgvuldig mee om. Deze gegevens worden alleen gebruikt voor de behandeling van uw schade. Uw gegevens behandelen wij vertrouwelijk volgens de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Organisaties die wij inschakelen, gaan ook zorgvuldig met uw gegevens

om. Ons privacy-statement vindt u op www.benelux.zurich.com/nl-nl/services/privacy.

Tevredenheidsonderzoek

Wij horen graag hoe u de letselschadebehandeling heeft ervaren en wat u van onze dienstverlening vond. Met uw antwoorden en toelichting helpt u ons het letselschadeproces te verbeteren. Nadat uw dossier is afgesloten, ontvangt u van ons per e-mail het verzoek enkele vragen te beantwoorden. Wij stellen het erg op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen.

Klachten

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en uw schade correct te regelen. Als u desondanks ontevreden bent over de dienstverlening, dan hoort uw schadebehandelaar dit graag. Wij leggen u dan uit om welke reden wij op een bepaalde manier gehandeld hebben en lossen samen de situatie op. Mochten u en uw schadebehandelaar er niet uit komen, dan kunt u uw klacht aan onze directie voorleggen:

Zurich Insurance Europe AG,
Nederlands Bijkantoor
T.a.v. de directie
Prinses Margrietplantsoen 65
2595 BR Den Haag



Publicatiedatum: 12 mei 2023

Zurich Insurance Europe AG, a public limited company incorporated in Germany, registered at the Register Court of Frankfurt a.M., under number 133359 and regulated by the Federal Financial Supervisory Authority (BaFin). Registered seat: Platz der Einheit 2, 60327 Frankfurt a.M. (In Belgium also registered with CBE no.: 0882.245.682 and NBB no. 2079, in the Netherlands also registered with DNB no.: W1950 and KvK no.: 27293233).

