

## Letsel? Wat kunt u verwachten?

U heeft door een ongeval letsel opgelopen. Wij hopen dat u voorspoedig herstelt. Wij kunnen ons voorstellen dat u al uw aandacht nodig heeft om lichamelijk te herstellen en het ongeval emotioneel te verwerken. De afhandeling van uw letselschade kan dan onoverzichtelijk en tijdrovend overkomen. Om u te helpen hebben wij deze folder voor u samengesteld. Hierin leggen wij aan u uit hoe de schade vastgesteld en vergoed wordt, met wie u 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 leest u in deze brochure?

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

## Welke stappen kunt u 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 onze verzekerde. Bij onduidelijkheid schrijven wij getuigen aan, vragen wij het politierapport op of schakelen wij een deskundige in. Dit kan enige tijd in beslag nemen. Als de schade ook aan uzelf te wijten is, kan een deel of zelfs de hele schade voor uw eigen rekening blijven.

### Stap 2: Vaststellen van de schade

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

- Medische kosten, als u kosten maakt die uw zorgverzekeraar niet vergoedt.
- Reiskosten, bijvoorbeeld vanwege bezoeken aan het ziekenhuis of uw huisarts.
- Verlies van arbeidsvermogen. Als u niet of niet volledig kunt werken kan dit gevolgen hebben voor uw 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 uw schade, moeten wij een vergelijking maken tussen twee situaties: de werkelijke situatie waarin u zich 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 u nodig. U kunt er uiteraard zeker van zijn dat wij alle informatie alleen gebruiken voor de behandeling van uw zaak.

### Stap 3. Vergoeden van uw schade

Bij licht letsel en goed herstel kan uw schade over het algemeen vlot geregeld worden. Wij wikkelen de zaak zo snel mogelijk en in goed overleg telefonisch met u af. Soms kost het regelen van uw schade helaas meer tijd. Dit kan bijvoorbeeld te maken hebben met de ernst van uw medische situatie of het onderzoek naar de medische en financiële consequenties. Zolang uw 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 uw schadevergoeding, kan de schade definitief geregeld worden.

## Wat doen wij voor u?

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

### Wat kunt u doen?

Wij verwachten van u dat u de schade zo beperkt mogelijk houdt. Dit kunt u 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 uw toestemming om deze gegevens op te vragen bij uw artsen. Verder vragen wij van u een actieve bijdrage aan uw herstel door behandelingen die artsen adviseren of (re-integratie)trajecten die wij aanbieden te volgen. Wij raden u aan om bij te houden welke kosten u vanwege het ongeval heeft gemaakt.

## Met wie kunt u te maken krijgen?

### Schadebehandelaar

De schadebehandelaar behandelt uw zaak op het Londenkantoor. Hij neemt regelmatig telefonisch of schriftelijk contact met u op om te informeren naar uw herstel en de schade die u heeft. Met vragen kunt u altijd bij hem terecht.

### Schaderegelaar

De schaderegelaar komt bij u op bezoek na een afspraak te hebben gemaakt. Hij verzamelt alle belangrijke informatie voor de regeling van uw schade. Hij bespreekt uw herstel, het verloop van de schaderegeling, de ontstane schade en de voorstellen. U kunt hem al uw vragen stellen, ook na zijn bezoek.

### Medisch adviseur

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

### Arbeidsdeskundige

De arbeidsdeskundige bekijkt samen met u de mogelijkheden om uw werk weer op te pakken als u door uw letsel uw 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 u niet binnen 3 maanden bent hersteld, kunt u overwegen een belangenbehartiger in te schakelen.

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

### Buitengerechtelijke kosten

Aan het inschakelen van een belangenbehartiger zijn kosten verbonden, tenzij u 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 u 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 uw belangenbehartiger en wij goed met elkaar en met u omgaan tijdens het regelen van uw schade. Deze spelregels zijn gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- U staat in het gehele proces centraal.
- Uw belangenbehartiger en wij gaan respectvol en eerlijk met elkaar en met u om.
- De schadebehandeling is begrijpelijk en inzichtelijk voor u. Uw belangenbehartiger en de verzekeraar kunnen samen met u een plan van aanpak opstellen, waardoor u 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.
- U, uw 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 uw letselschade stil omdat uw belangenbehartiger niet reageert? Dan staat het ons vrij rechtstreeks contact met u op te nemen. Dit doen wij pas nadat wij uw belangenbehartiger hierover hebben geïnformeerd en hem nog een reactie-termijn van 4 weken hebben gegeven.
- Is er bij het verstrijken van die tweejaarstermijn nog geen eindregeling in zicht, dan beoordeelt een andere.

Houdt u 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 u heeft bezocht
- Gegevens van uw zorgverzekeraar
- Curriculum vitae

## Privacy en fraude

Allsecur neemt al uw persoonsgegevens op in zijn administratie. Wij behandelen uw gegevens vertrouwelijk volgens de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens en andere Europese wet- en regelgeving. Voor personen of organisaties die wij inschakelen, gelden dezelfde eisen van bescherming van uw privacy als voor onszelf.

Verder zijn wij gebonden aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze kunt u opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, telefoon (070) 333 85 00, of downloaden via [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl) onder Publicaties/ Downloads.

Uw 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 CIS-deelnemers. Voor meer informatie: Stichting CIS, telefoonnummer (070) 333 85 11, [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

## 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. Allsecur is onderdeel van Allianz Benelux N.V. Allianz hanteert een zero-tolerancebeleid. 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 persoonlijk onderzoek kan hiervan deel uitmaken. Wij houden ons hierbij altijd aan de wet en aan de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek.

Bij een vermoeden van fraude kunnen wij uw volledige persoonsgegevens opnemen in het (interne) incidentenregister van Allianz Benelux N.V. Dit betekent dat u zich in de toekomst niet kunt verzekeren bij ons en andere Allianz-ondernemingen. Het doel van het register is door een bijdrage te leveren aan een verantwoord beleid voor het acceptatie- en claimproces. Alleen geautoriseerde medewerkers hebben toegang tot deze registers. Het incidentenregister staat onder beheer van de afdeling Legal, Compliance & Anti-fraud. Wilt u inzage in het incidentenregister? Neemt u dan contact op.

Telefoon: 088 - 577 17 96, e-mail: [anti.fraud@allianz.nl](mailto:anti.fraud@allianz.nl),  
adres: Postbus 64, 3000 AB Rotterdam. Het incidentenregister  
is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens  
onder meldingsnummer m1512027. Kijk voor meer informatie  
op [www.allianz.nl](http://www.allianz.nl). En voer de zoekterm fraudebeleid in.

Houdt u bij een bezoek van de arbeidsdeskundige kopieën  
van het volgende bij de hand: een probleemanalyse en een  
plan van aanpak, opgesteld door de arbodienst of uw  
werkgever.

## Klachten

Wij doen ons uiterste best om uw schade correct te regelen en  
u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voor-  
komen dat u niet tevreden bent over de manier waarop wij  
uw schade behandelen. Neemt u dan contact met ons op.  
Wij zullen altijd proberen het probleem op te lossen en leggen u  
graag uit waarom wij op een bepaalde manier hebben  
gehandeld. Als u daarover niet tevreden bent, dan kunt  
u uw klacht voorleggen aan onze directie:

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

Vindt u de reactie van onze directie onvoldoende? Dan kunt  
u terecht bij: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening,  
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

## Tevredenheidsonderzoek

Wij hechten belang aan een uitstekende dienstverlening.  
Om het peil hoog te houden en waar mogelijk te verbeteren,  
voeren we tevredenheidsonderzoek uit. U kunt kort nadat uw  
letselschade definitief geregeld is een verzoek krijgen om mee  
te doen aan dit onderzoek. Een onafhankelijke instantie voert  
dit onderzoek uit.

## Handige websites

### [www.verkeersongeval.nl](http://www.verkeersongeval.nl)

Uitgebreide informatie over de medische, juridische en financiële  
gevolgen van een verkeersongeval. U kunt op deze site ook  
alles lezen over de Gedragscode Behandeling Letselschade.  
Daarnaast bevat deze site veel verwijzingen naar andere  
nuttige sites.

### [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

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

### [www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl)

Op deze site kunt u alles lezen over de Gedragscode  
Behandeling Letselschade. Ook vindt u hier richtlijnen voor de  
hoogte van een aantal schadeposten en de termijnen voor een  
vlotte schaderegeling. Zie ook: [http://www.deletselschaderaad.  
nl/library/repository/Flyer-Gripopuwletselschade.pdf](http://www.deletselschaderaad.nl/library/repository/Flyer-Gripopuwletselschade.pdf)



Coolsingel 139 - 3012 AG Rotterdam  
Postbus 1008 - 3000 BA Rotterdam - T 088-548 5000  
E [info@allsecur.nl](mailto:info@allsecur.nl) - W [www.allsecur.nl](http://www.allsecur.nl)