



Personenschade

Informatie voor slachtoffers

Informatie voor slachtoffers

U bent gewond geraakt bij een ongeval, waarbij een van onze verzekerden betrokken was. Dat vinden wij heel vervelend voor u. Wij wensen u dan ook een voorspoedig herstel toe.

In deze folder leest u hoe wij de aansprakelijkheid en schade vaststellen en vergoeden, met wie u daarbij te maken kunt krijgen, wat u van ons kunt verwachten en wat wij hierbij van u verwachten.

Ook vindt u informatie over de Gedragscode Behandeling Letselschade. Hierin leest u de omgangsregels van schadeafhandeling bij ernstigere letsels.

Gedragscode Behandeling Letselschade

Het schaderegelingsproces is soms ingewikkeld. Om ervoor te zorgen dat de behandeling van uw schade zonder problemen verloopt, is er de Gedragscode Behandeling Letselschade. a.s.r. onderschrijft deze Gedragscode en wordt getoetst door een onafhankelijke partij op de naleving hiervan.

De Gedragscode is opgesteld voor ongevallen, waarbij een van de betrokkenen ernstiger letsel heeft opgelopen. Hiervan is sprake als de betreffende persoon zes maanden na het ontstaan van het ongeval nog steeds lichamelijke of emotionele beperkingen ondervindt.

De Gedragscode draagt bij aan een soepel, respectvol en transparant verloop van de schaderegeling. Uitgebreide informatie over de Gedragscode Behandeling Letselschade vindt u op www.deletselschaderaad.nl.

Wat kunt u van a.s.r. verwachten?

Na melding schade bij a.s.r. afdeling Personenschade

Wij nemen binnen 10 werkdagen na het bekend worden van de melding contact op met u of uw belangenbehartiger.

Beoordeling dekking

We beoordelen of het ongeval en de gevolgen hiervan onder de verzekering gedekt zijn.

Beoordeling aansprakelijkheid

We onderzoeken de oorzaak van het ongeval. Is onze verzekerde verantwoordelijk voor het ongeval met andere woorden: is onze verzekerde aansprakelijk? Soms kan het enige tijd duren, voordat wij de aansprakelijkheid kunnen vaststellen. Voor informatie zijn wij soms afhankelijk van andere partijen zoals politie en getuigen.

In principe krijgt u binnen drie maanden een uitspraak over de aansprakelijkheid. Op dat moment weet u of wij schade kunnen vergoeden. Soms duurt de uitspraak hierover langer dan drie maanden, wanneer bijvoorbeeld nog niet alle benodigde informatie is ontvangen. In dat geval nemen wij contact met u op en leggen uit waarom dit het geval is.

Heeft u een schadeverzekering voor in- of opzittenden, dan is het niet van belang wie er aansprakelijk is, maar is de hoogte van uw schadevergoeding afhankelijk van de dekking en voorwaarden van deze verzekering.

Beoordeling hoogte van de schadevergoeding

Een aantal mogelijke schade/kostenposten

- Medische kosten die uw eigen zorgverzekeraar niet vergoedt;
- Reiskosten die u moet maken door het ongeval (bijvoorbeeld om naar het ziekenhuis te gaan);
- Kosten voor huishoudelijke hulp;
- Smartengeld. Dit is een vergoeding voor schade door verdriet, pijn of verminderde levensvreugde.

De hoogte hiervan hangt onder andere af van welke klachten en beperkingen u heeft en hoe ernstig die zijn.

- Schade door verlies arbeidsvermogen omdat u door het ongeval niet meer (volledig) kunt werken of niet meer hetzelfde werk kunt doen.

Wanneer u voor of tijdens de schadebehandeling kosten maakt kunnen wij u mogelijk een voorschot verstrekken. Dit voorschot gaat wel af van uw uiteindelijke schadevergoeding.

Wij kunnen alleen een voorschot betalen als vaststaat dat onze verzekerde aansprakelijk is en de schade het gevolg is van het ongeval. Wanneer u en onze verzekerde allebei aansprakelijk zijn voor het ongeval vergoeden wij uw schade voor het deel waarvoor onze verzekerde aansprakelijk is.

Wie doet wat?

Tijdens de schadebehandeling kunt u met veel mensen te maken krijgen.

De schadebehandelaar

Dit is een medewerker van a.s.r. Hij/zij zorgt voor een goed verloop van het proces, van de schademelding tot aan de uitbetaling van de schadevergoeding. Hij/zij heeft regelmatig contact met u of uw

belangenbehartiger. Om te vragen hoe het met u gaat, maar ook om u op de hoogte te houden. De schadebehandelaar zorgt er tevens voor dat alle informatie die noodzakelijk is voor de afwikkeling van uw letselschade in het dossier wordt vastgelegd.

De schaderegelaar

Bij een langer lopende of ernstiger letselschade schakelt de schadebehandelaar een schaderegelaar in.

De schaderegelaar neemt telefonisch contact met u of uw belangenbehartiger op en/of komt bij u thuis voor een gesprek. Hierbij bespreekt hij uw situatie en brengt de schade in kaart. Hij maakt afspraken met u over het vervolgtraject of rondt met u de schade behandeling af.

De medisch adviseur

De medisch adviseur wordt ingeschakeld wanneer het herstel langer duurt. De medisch adviseur adviseert ons over de (medische) gevolgen van het ongeval. Hiervoor vraagt hij/zij medische informatie aan uw (huis)arts of specialist. Dat kan alleen met uw toestemming. Daarom vragen wij u hiervoor een machtiging te ondertekenen. Uw medische informatie is strikt persoonlijk. Wij gaan daarom zorgvuldig met uw gegevens om. Wij slaan deze gegevens op in een apart medisch dossier. Alleen de medische dienst heeft toegang tot dit dossier. De schadebehandelaar ontvangt een medisch advies van de medisch adviseur om uw letselschade te kunnen behandelen.

De arbeidsdeskundige

Misschien kunt u door uw letsel niet meer werken. Of kunt u niet meer hetzelfde werk doen als voor het ongeval. Dan kijkt een arbeidsdeskundige samen met u welke mogelijkheden er zijn om uw werk weer op te pakken.

De belangenbehartiger

Een belangenbehartiger treedt namens u op en heeft contact met de verschillende partijen. Een belangenbehartiger kost geld. Deze kosten worden de buitengerechtelijke kosten genoemd.

a.s.r. betaalt de kosten van de belangenbehartiger als deze kosten redelijk zijn. En voor zover onze verzekerde aansprakelijk is voor het ontstaan van de schade. Alle contacten inclusief het opvragen van medische informatie verlopen in deze situatie via uw belangenbehartiger.

Inschakelen van een belangenbehartiger

Bij ernstiger verwondingen kan het verstandig zijn een belangenbehartiger in te schakelen. Schakelt u een belangenbehartiger in, dan heeft u geen rechtstreeks contact meer met ons. Hebt u een rechtsbijstandverzekering, dan heeft u waarschijnlijk via deze verzekering recht op belangenbehartiging.

Wanneer u zelf op zoek gaat naar een belangenbehartiger raden wij u aan om een deskundige op het gebied van personenschade die de Gedragscode Behandeling Letselschade onderschrijft in te schakelen. Op de site van De Letselschade Raad vindt u een register met belangenbehartigers die volgens de Gedragscode Behandeling Letselschade werken: www.deletselschaderaad.nl.

Wat verwachten wij van u?

Wij doen er alles aan om de schade soepel, respectvol en zorgvuldig te behandelen. Daarbij staat uw belang steeds voorop. Om u goed en vlot te kunnen helpen, hebben wij uw medewerking nodig. Wij vragen u dan ook om:

- tijdens de gehele schade behandeling alle benodigde informatie te verstrekken;
- de schade zo beperkt mogelijk te houden en bij twijfel met ons af te stemmen;
- actief bij te dragen aan uw herstel, zodat u zo snel mogelijk kunt terugkeren naar de situatie van voor uw ongeval.

Wij zijn open en transparant bij de behandeling van uw schade. Wij verwachten van u dat u dit ook bent als het gaat over uw letsel, schade en herstel.

Fraude

Wanneer wij het vermoeden hebben dat u niet eerlijk bent kunnen wij een persoonlijk onderzoek opstarten. Conform de richtlijnen van het Verbond van Verzekeraars, de AFM en de Nederlandse Bank zijn wij bevoegd en gehouden om de schade nader te (laten) onderzoeken. Daarbij houden wij ons uiteraard strikt aan de voorschriften van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen en de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. Meer informatie hierover vindt u op www.verzekeraars.nl, waar u de gedragscodes kunt raadplegen.

Tevredenheidsonderzoek

Graag horen wij van u wat u van onze dienstverlening vindt. Daarom ontvangt u na afwikkeling van uw schade een vragenlijst. Ook na een eerste bezoek van een schaderegelaar van a.s.r. kunt u een formulier ontvangen. Wij stellen het op prijs als u de toegezonden vragenlijst invult. Als u hier bezwaar tegen heeft, vernemen wij dit uiteraard ook graag van u.

Privacy Persoonsgegevens

a.s.r. hecht aan het borgen van de privacy van haar klanten, derden en medewerkers. Het integer omgaan en goed beveiligen van persoonsgegevens is omschreven in onze privacyverklaring, deze kunt u nalezen op www.asrnederland.nl/privacyverklaring

a.s.r. verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving voor de bescherming van persoonsgegevens.

Met de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars geven wij uitdrukking aan het belang dat wij hechten aan een transparante, veilige en zorgvuldige verwerking van deze gegevens. Deze Gedragscode is terug te vinden op www.verzekeraars.nl

Sanctiewetgeving

Onder de Nederlandse Sanctiewetgeving is het verboden om bij te dragen aan elke ondersteuning van een activiteit of transactie van een gesanctioneerd persoon, entiteit of land. Dit betekent o.a. dat wij moeten controleren of onze verzekeringsnemers, verzekerden of uitkeringsgerechtigden voorkomen op een van de (internationale) sanctielijsten.

a.s.r. wil en mag geen financiële diensten leveren of transacties aangaan met personen of organisaties die van overheidswege gesanctioneerd zijn en doet wat in haar vermogen ligt om te voorkomen dat geld terecht komt bij personen of bedrijven die geld witwassen of terrorisme financieren. Om die reden checken wij de tenaamstelling van de bankrekening (IBAN) van de ontvanger.

Er kan ook een controle op de identiteit worden uitgevoerd. Identificatie vindt plaats aan de hand van een origineel en geldig identiteitsdocument. Bij zakelijke relaties moet vastgesteld worden welke natuurlijke personen bij die relatie betrokken zijn dmv het opvragen van een UBO (ultimate beneficial owner). Het BSN nummer mag niet aan ons worden verstrekt.

Klachten

Wij doen ons uiterste best uw schade naar tevredenheid te behandelen. Mocht u toch niet tevreden zijn, meldt dit dan eerst bij de schadebehandelaar van a.s.r. Komt u er samen niet uit dan kunt u online op asr.nl uw klacht indienen of een brief sturen naar a.s.r. klachtenservice, Postbus 2072, 3500 HB Utrecht. Vermeld in alle correspondentie ons dossiernummer. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden dan kunt u ook voor uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.kifid.nl.

Hebt u nog vragen?

U kunt telefonisch (030-2578803) of per mail (letsel@asr.nl) contact met ons opnemen. Wij zijn bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur.

α.s.r. Verzekeringen

Archimedeslaan 10
3584 BA Utrecht
www.asr.nl