

Allianz 



VERZEKERD VAN EEN GOEDE SCHADEREGELING

Allianz Letselschade

Letsel?

U bent verzekerd van een goede schaderegeling

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.

In deze brochure vindt u een antwoord op de volgende vragen:

- 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
- Buitengerechtelijke kosten
- Gedragsregels
- Privacy en fraude
- 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.

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

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 Allianz-kantoor. 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 voorschotten. 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.

Wij streven ernaar
met u tot een goede
regeling van uw
letselschade te komen.

Het inschakelen van een belangenbehartiger

Wanneer u te maken krijgt met (letsel) schade, kunt u dit rechtstreeks met ons regelen. U kan er ook voor kiezen om u te laten bijstaan door een belangenbehartiger.

Een belangenbehartiger heeft (juridische) kennis over personenschade. Hij of zij zal het contact met ons onderhouden, zodat u dit zelf niet meer hoeft te doen. U heeft hierdoor zelf meer focus op uw herstel.

Het inschakelen van een belangenbehartiger is een persoonlijke keuze. Wanneer de verwachting is dat het herstel langer duurt, is het inschakelen van een belangenbehartiger aan te raden.

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 arbo-dienst of uw werkgever.

Voor een overzicht van belangenbehartigers verwijzen wij graag naar de [website](#) van de Letselschaderaad. Hier vindt u een overzicht van belangenbehartigers die het Nationaal Keurmerk Letselschade hebben. Om in aanmerking te komen voor toekenning van het Nationaal Keurmerk Letselschade, moeten organisaties uit de letselschadebranche en de zorgsector in ieder geval voldoen aan een aantal opgestelde kwaliteits- en gedragsregels.

Door een belangenbehartiger te kiezen met het Nationaal Keurmerk Letselschade bent u verzekerd van klantgerichte en deskundige hulp.

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 reactietermijn van 4 weken hebben gegeven.
- Is er bij het verstrijken van die tweejaars-termijn 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 u of uw belangenbehartiger. In goed gezamenlijk overleg kunnen we dan een plan van aanpak opstellen met als doel een goede regeling te realiseren.
- Is uw schade na 3 jaar nog niet geregeld? En is volgens u een versnelling van het behandelingstraject mogelijk? Dan biedt Allianz u de optie van mediation (bemiddeling) aan.
- De betrokken partijen lossen problemen samen op. Als onderling overleg niet tot oplossingen leidt, spreken de partijen af welke stappen worden genomen.

Het is niet verplicht de gedragscode toe te passen. In iedere zaak kunnen de betrokken partijen samen beslissen of dit wel of niet gebeurt. Feit is wel dat de meeste slachtofferorganisaties en verzekeraars de gedragscode volgen. De code is ook ondertekend door een aantal belangenbehartigers. Als uw belangenbehartiger de gedragscode niet ter sprake brengt, kunt u zelf voorstellen om de spelregels van de gedragscode te volgen. Voor de goede orde geven wij aan dat de gedragscode geen antwoord geeft op de vraag op welke schadevergoeding u recht heeft.

Privacy en fraude

Privacy

Allianz neemt al uw persoonsgegevens op in zijn administratie. Wij behandelen uw 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 uw privacy als voor onszelf.

Verder zijn wij gebonden aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens van het Verbond van Verzekeraars. Deze kunt u opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, telefoon (070) 333 85 00, of downloaden via <http://bitly.com/gedragscode-verbond>.

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 of www.stichtingcis.nl.

Fraude

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. Allianz hanteert een zero-tolerance-beleid.

Wij staan
fraude
niet toe en
ondernemen
altijd actie.



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 cameraopnamen van dagelijkse activiteiten. Wij houden ons hierbij altijd aan de wet en aan de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek.

Bij een vermoeden van fraude kunnen wij uw volledige personalia opnemen in het interne incidentenregister van Allianz Nederland Groep N.V. Dit betekent dat u zich in de toekomst niet kunt verzekeren bij ons en onze dochterondernemingen. Het doel van het register is om een bijdrage te leveren aan het voeren van een verantwoord beleid in het acceptatie- en claimproces.

Alleen geautoriseerde medewerkers van Allianz Nederland en zijn dochterondernemingen hebben toegang tot dit incidentenregister.

Het incidentenregister staat onder beheer van onze afdeling Legal & Anti-Fraud, Postbus 761, 3000 AT Rotterdam. Voor inzage in het incidentenregister kunt u hen ook bereiken via e-mail: anti.fraud@allianz.nl. Het incidentenregister is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens onder meldingsnummer m1512027. Kijk voor meer informatie op www.allianz.nl.



Klachten

Wij doen ons uiterste best om uw schade correct te regelen en u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen 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:

Allianz Nederland Schadeverzekering

T.a.v. de directie
Postbus 761
3000 AT Rotterdam

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

Tevredenheidsonderzoek

Doet u mee aan ons tevredenheidsonderzoek? Wij willen graag van u weten hoe u de letselschadebehandeling heeft ervaren.

Met uw antwoorden en toelichting helpt u ons het letselschadeproces te verbeteren.

Nadat uw dossier is afgesloten, ontvangt u een vragenlijst van Q-Consult Insurance. Q-Consult Insurance voert dit onderzoek voor ons uit.

Het invullen van de enquête duurt ongeveer 10 minuten.

Heeft u bezwaar tegen dit onderzoek, dan heeft u het recht van verzet. U leest hierover in de volgende link van de Autoriteit Persoonsgegevens: <http://bit.ly/2vT48La>

Wilt u meer informatie, dan heeft u recht op inzage. Hierover leest u in deze link: <http://bit.ly/2ng2lvx>

Handige websites

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

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

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 <https://deletselschaderaad.nl/infowijzer/>

Allianz Nederland Schadeverzekering

is een onderdeel van Allianz Benelux N.V.

Coolsingel 120

Postbus 761, 3000 AT Rotterdam

AFM nummer 12042158

Inschrijfnummer KvK 59395435

www.allianz.nl

Allianz Nederland Verkeer- en Privéverzekeringen

Postbus 761

3000 AT Rotterdam

Tel. 088 - 577 27 77

anvp@allianz.nl

www.anvp.nl