

# Letselschade



**Wat nu?**

## LETSELSCHADE, WAT NU?

**U heeft letsel opgelopen bij een ongeval. Dat is heel vervelend. Wij wensen u dan ook alvast een spoedig herstel toe. Of u nu klant bent bij InShared of ergens anders. Wij leggen u graag even uit hoe we omgaan met letselschade en wat u van ons kunt verwachten.**

### Wat doen wij voor u?

U hoeft zich maar op één ding te concentreren: beter worden. Laat het afhandelen van de schade maar aan ons over, we zullen dat met de grootst mogelijke zorg doen. Samen met u zoeken we naar oplossingen. U krijgt één persoonlijke schadebehandelaar toegewezen, zodat u weet met wie u contact heeft en we zullen er alles aan doen om het u zo gemakkelijk mogelijk te maken.

#### 1. Wij nemen het initiatief.

Om te beginnen moeten we uitzoeken of de schade inderdaad het directe gevolg is van het ongeval. Soms is daar, naast uw persoonlijke verhaal, wat ondersteunend bewijs voor nodig. In dat geval moeten we eventuele getuigen aanschrijven of het politierapport opvragen. Als de aansprakelijkheid is vastgesteld, kunnen we verder.

#### 2. Wij nemen binnen 1 dag contact met u op.

Horen wij dat u letselschade heeft? Dan nemen we binnen 1 werkdag contact met u op.

#### 3. Wij zoeken oplossingen voor u.

Door het ongeval kunt u bijvoorbeeld voorlopig niet meer werken of naar school. Misschien heeft u thuis hulp nodig. Of vervoer. Wij zoeken een goede oplossing voor u. Onze arbeidsdeskundigen helpen u ook bij uw reïntegratie.

#### 4. Wij proberen uw schade zo snel mogelijk te regelen.

Zodra de afwikkeling van het dossier medisch verantwoord is, zullen wij u een passend ontwikkelingsvoorstel doen.

### Wat doet u?

Wij helpen u graag goed en snel. Helpt u ons daarbij?

Dat doet u zo:

- U volgt behandelingen waardoor u sneller herstelt. U denkt actief mee.
- U geeft ons nieuwe informatie als er iets verandert. Bijvoorbeeld over uw herstel of als u weer kunt werken.
- Vindt u dat wij de schade niet goed regelen? Of dat wij onze afspraken niet goed nakomen? Dan laat u het ons weten.
- U zorgt dat de schade niet erger wordt. Dit betekent ook dat u zo goed mogelijk meewerkt om de schade vast te stellen. En er alles aan doet om weer de oude te worden.

## Met wie krijgt u te maken?

Wij regelen de schade voor u. Dat doen we niet alleen. U kunt te maken krijgen met verschillende mensen.

### **Uw persoonlijke letselschadebehandelaar**

U meldt schade. Dan krijgt u een persoonlijke behandelaar toegewezen die:

- Vraagt naar uw letsel en genezing.
- U vertelt hoe het met de afhandeling van de schade gaat.
- De hoogte van de schade met u zal bespreken.

Uw letselschadebehandelaar is uw eerste aanspreekpunt en neemt regelmatig contact met u op. Heeft u vragen? Of verandert uw situatie? Dan kunt u uw behandelaar altijd bellen.

### **Schaderegelaar**

Afhankelijk van uw letsel en omstandigheden komt er een schaderegelaar bij u langs. Dat hangt af van uw persoonlijke situatie. De schaderegelaar:

- Kijkt wat uw schade is.
- Handelt uw schade af.
- Maakt eventueel afspraken met u over de volgende stappen.

### **Arbeidsdeskundige**

Kunt u door het ongeluk niet alles doen wat u gewend was te doen? Bijvoorbeeld op uw werk, opleiding of thuis? Dan kan een arbeidsdeskundige u helpen. Die werkt er samen met u aan om terug te kunnen naar uw oude situatie. Of zoekt naar een andere situatie die wel mogelijk is voor u.

### **Medisch adviseur**

Als het nodig is, vraagt de medisch adviseur uw medische informatie op. U moet daarvoor eerst toestemming geven. De medisch adviseur kan ook een onderzoek aanvragen bij een onafhankelijke arts. Dat is vaak een specialist.

## Extra (juridische) hulp kan nodig zijn

Schade na een ongeluk kan lastiger zijn dan u denkt. Als u er alleen niet uitkomt, kan een deskundige u helpen. Een belangenbehartiger met juridische kennis over letselschade. Zeker bij ernstige en ingewikkelde schades.

### **Zoek iemand met verstand van letselschade**

Heeft u een rechtsbijstand-verzekering? Dan helpen zij u. Gaat u zelf op zoek naar een belangenbehartiger? Zoek dan een échte letselschade-deskundige. U kunt kiezen voor een speciaal bureau of een letselschadeadvocaat. Ook vakbonden hebben soms deskundigen op dit gebied in dienst die u kunt inschakelen. Een eerste gesprek is meestal gratis.

### **De belangenbehartiger onderhoudt de contacten voor u**

De belangenbehartiger heeft voor u contact met de andere partijen. Dus ook met ons. Schakelt u een belangenbehartiger in? Dan heeft u geen direct contact meer met ons.

### **Wie betaalt de belangenbehartiger?**

U betaalt de kosten van de belangenbehartiger. Dat zijn 'buitengerechtelijke kosten'. Deze kosten vergoeden wij meestal. Maak hierover duidelijke afspraken met uw belangenbehartiger. Zo voorkomt u verrassingen.

## Wat betalen wij?

Krijgt u geld van ons voor de schade die u heeft? Zo ja, hoeveel? Dat stellen we samen met u vast. Wij betalen in ieder geval kosten die u maakt.

Bijvoorbeeld:

- Schade aan spullen. Bijvoorbeeld aan uw auto, kleding of spullen die u vervoerde. Van deze schade wordt de dagwaarde vergoed.
- Huishoudelijke hulp.
- Ziektekosten die niet verzekerd zijn. Waarschijnlijk betaalt uw ziektekostenverzekeraar de meeste kosten. Soms moet u zelf een deel betalen. Dan betalen wij dat voor u.
- Kunt u minder werken door uw klachten? Of kunt u helemaal niet meer werken? Dan mist u inkomen. Dan krijgt u geld van ons.
- U krijgt geld van ons als u vertraging in uw studie oploopt.
- U heeft extra kosten omdat u bijvoorbeeld zelf uw huis niet meer kan schilderen of de tuin niet meer kunt onderhouden. Dan krijgt u geld van ons.
- Wij betalen de (redelijke) kosten van uw belangenbehartiger. Dat heet buitengerechtelijke kosten.

**Let op:** Houdt u goed bij welke kosten u maakt? Bewaar de bon van bedragen boven de € 250,-.

### *U kunt een voorschot krijgen*

Soms weten we nog niet wat de schade precies is. Terwijl u al wel kosten heeft. U kunt dan een voorschot krijgen.

### *Wij betalen de standaard bedragen*

Alle verzekeraars hebben samen afgesproken wat zij betalen. Bijvoorbeeld aan reiskosten. Of voor huishoudelijke hulp. Daar houden wij ons aan. Deze afspraken zijn vastgelegd door de Letselschade Raad. Lees meer op [www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl).

## U krijgt smartengeld

U heeft recht op een passend smartengeldbedrag. Passend bij uw immateriële schade. Dat wil zeggen het verdriet, de pijn en het verlies aan levensvreugde, die het gevolg kunnen zijn van uw letsel.

De hoogte van het bedrag wordt gebaseerd op eerdere uitspraken van rechters in soortgelijke gevallen met vergelijkbaar letsel, die terug te vinden zijn in de ANWB Smartengeldgids.

## Hoe lang gaat de afwikkeling duren?

Als de aansprakelijkheid eenmaal is vastgesteld, hangt de duur van de zaak eigenlijk vooral af van uw herstel. En omdat ieder mens zijn eigen genezingsproces heeft, is dat voor iedereen anders.

De behandelaar van uw zaak wordt bijgestaan door een medisch adviseur, die medische informatie bij uw behandelend(e) arts(en) kan opvragen en advies geeft over uw herstel. Om dat herstel goed te kunnen volgen, is het belangrijk dat u ons op de hoogte houdt van dat proces.

Soms kan een zaak worden afgewikkeld, terwijl er nog wel klachten zijn. Als er een 'medische eindtoestand' is, is dat wel verantwoord. Natuurlijk houden we daarbij rekening met eventuele restklachten of erger, medisch objectiveerbare blijvende invaliditeit.

## Wat als u allebei aansprakelijk bent?

Het kan gebeuren dat u allebei aansprakelijk bent. Dan betalen wij uw schade voor het deel waarvoor onze verzekerde aansprakelijk is. Regelen wij de letselschade met u volgens een schadeverzekering voor inzittenden? Dan geldt de schulddeling niet.

## Is het uw 'eigen schuld'?

Soms staat in de polis wanneer u eigen schuld heeft. Of voor een deel. Bijvoorbeeld als u geen autogordel droeg. Dit heeft gevolgen voor de vergoeding.

## 5 veelgestelde vragen

### 1. Wie behandelt mijn zaak?

U krijgt een persoonlijke schadebehandelaar, die de zaak van begin tot eind op zich zal nemen. U heeft dus steeds met dezelfde persoon contact.

### 2. Wat is de behandelduur van mijn zaak?

Dat hangt af van de erkenning van de aansprakelijkheid en de duur van uw herstel.

### 3. Welke schade wordt vergoed?

Na erkenning van de aansprakelijkheid, worden kosten als huishoudelijke hulp, casco- en kledingschade, reiskosten, medische kosten en uw misgelopen inkomsten vergoed.

### 4. Is er een mogelijkheid tot het verstrekken van een voorschot?

Als u kosten heeft gemaakt, maar u nog niet hersteld bent, dan kunt u (met bewijs voor de kosten) om een voorschot vragen.

### 5. Wanneer wordt mijn dossier afgewikkeld?

Als u hersteld bent of er is een 'medische eindtoestand', kan de zaak -in overleg met u- worden afgewikkeld.

## Contact

Rest ons nog de beste wensen en sterkte in deze pijnlijke tijd. Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen? Neemt u dan gerust contact op met uw persoonlijke schadebehandelaar.

### **Bent u niet tevreden?**

We rekenen erop dat wij u goed helpen. Maar natuurlijk kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Dan horen we het graag van u. Geef klachten eerst door aan uw persoonlijke schadebehandelaar.

Ook bemiddeling kan helpen. Nuttige websites zijn:

[www.mediatorsvereniging.nl](http://www.mediatorsvereniging.nl)

[www.nmi-mediation.nl](http://www.nmi-mediation.nl)

### **Komen wij er samen niet uit?**

Natuurlijk proberen we zo goed mogelijk op uw klacht te reageren. Bent u niet tevreden over hoe we uw klacht behandelden? Dan kan de geschillenregeling helpen. U kunt dan contact opnemen met Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

KiFiD

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Bezoekadres: Bordewijklaan 38, 2591 XR Den Haag

(070) 333 8999

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

De Letselschade Raad

Postbus 93309, 2509 AH Den Haag

(088) 332 2555

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

### **Gedragcode**

InShared heeft de Gedragcode Behandeling Letselschade ondertekend. U kunt de code nalezen op [www.letselcode.nl](http://www.letselcode.nl). In de code staat hoe letselschades zo goed mogelijk kunnen worden geregeld. De code is opgesteld door slachtoffers, belangenorganisaties en verzekeraars.