



Belangrijke informatie voor u als letselschadeslachtoffer

U heeft als gevolg van een ongeval letsel opgelopen. Daarbij was ook een verzekerde van ons betrokken. Wij hopen dat u voorspoedig herstelt. Wij kunnen ons voorstellen dat u al uw aandacht nodig heeft voor uw herstel en de verwerking van het ongeval. Daarbij komt nog de afhandeling van uw letselschade. Dit proces kan onoverzichtelijk en tijdrovend lijken. Om alle betrokken partijen te verzekeren van een goede schaderegeling hebben wij deze folder voor u samengesteld. Hierin vindt u terug hoe de schade vastgesteld en vergoed word, met welke partijen u te maken kunt krijgen en wat wij van elkaar kunnen verwachten. Daarnaast informeren wij u over de Gedragscode Behandeling Letselschade, die aangeeft hoe wij met elkaar omgaan bij de afhandeling van uw letselschade.

Hoe wordt de schade vastgesteld?

Wij zijn inmiddels gestart met de schadebehandeling en die verloopt via de volgende stappen.

1. Vaststellen van de aansprakelijkheid

Om de aansprakelijkheid te kunnen beoordelen moeten wij weten hoe het ongeval is gebeurd. Soms blijkt dit voldoende uit de informatie (bijvoorbeeld het schadeformulier) van onze verzekerde. Is deze informatie te beperkt of onduidelijk dan doen wij nader onderzoek. Daarbij komt het regelmatig voor dat wij een deskundige inschakelen die voor ons onderzoek doet naar de toedracht van het ongeval. Het verzamelen van de relevante feiten kan enige tijd in beslag nemen. Als de oorzaak van het ongeval in kaart is gebracht dan beoordelen wij of onze verzekerde verantwoordelijk is voor het ongeval. Daarnaast beoordelen wij of er dekking is voor de gevolgen van het ongeval onder de bij ons afgesloten verzekering. Als dat zo is dan gaan wij over tot het regelen van uw schade.

2. Vaststellen van de schade

Tijdens het onderzoek naar de aansprakelijkheid starten wij met het inventariseren van uw letselschade. Deze schade kan uit verschillende componenten bestaan zoals bijvoorbeeld:

- Medische kosten, als u kosten maakt die niet door uw zorgverzekeraar worden vergoed.
- Reiskosten, bijvoorbeeld in verband met bezoeken aan het ziekenhuis of uw huisarts.
- Verlies van arbeidsvermogen, als u niet of niet volledig kunt werken en dit gevolgen heeft voor uw inkomen.
- Smartengeld, een vergoeding ter compensatie van geleden pijn en ongemak. De hoogte is afhankelijk van verschillende factoren, zoals de aard en ernst van het letsel en de duur en mate van genezing.

Bij de schadevaststelling maken wij een vergelijking tussen de denkbeeldige situatie zoals die zonder ongeval zou zijn geweest en de situatie waarin u zich nu na het ongeval bevindt. Om hierin inzicht te krijgen hebben wij informatie van u nodig. Alle informatie die wij van u krijgen gebruiken wij uiteraard alleen voor de behandeling van uw zaak.

Welke gegevens zijn voor ons o.a. relevant?

- ✓ Salarisspecificaties
- ✓ Jaaropgave
- ✓ Gegevens van de arbodienst
- ✓ Gegevens van de thuiszorgorganisatie
- ✓ Gegevens van uw zorgverzekeraar
- ✓ Namen van de artsen die u heeft bezocht
- ✓ Uw CV

3. Vergoeden van de schade

Bij licht letsel en goed herstel kan uw schade over het algemeen vlot afgewikkeld worden. 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 financiële consequenties van uw letsel. Zolang uw schade nog niet definitief geregeld kan worden, compenseren wij de vaststaande schade door middel van het betalen van voorschotten. Zodra wij het met elkaar eens zijn over de hoogte van de totale schadevergoeding, kan de schade definitief geregeld worden.

Wat kunt u van ons verwachten?

HDI streeft ernaar met u tot een goede regeling van uw letselschade te komen. Wij willen het hele proces zo duidelijk en vlot mogelijk laten verlopen en houden u gedurende de behandeling op de hoogte van de voortgang. Na de afhandeling van uw letselschade stuurt HDI u een uitnodiging voor het invullen van een tevredenheids-onderzoek.

Wat kunt u doen?

Wij verwachten dat u de schade zo beperkt mogelijk houdt. In dat kader vragen wij u om ons alle gevraagde informatie te verstrekken en uw medewerking te verlenen aan eventuele onderzoeken. Als wij medische informatie nodig hebben, dan vragen wij eerst altijd uw toestemming om deze gegevens op te vragen bij uw artsen. Verder vragen wij van u een actieve bijdrage aan uw herstel, zodat u zo snel mogelijk kunt terugkeren naar de situatie van voor uw ongeval. Wij raden u aan om bij te houden welke kosten u als gevolg van het ongeval heeft gemaakt.

Met wie krijgt u te maken?

Schadebehandelaar

Uw dossier wordt toegewezen aan een schadebehandelaar. Deze zal regelmatig telefonisch of schriftelijk contact met u opnemen om te vragen naar uw herstel en de schade die u lijdt. Met vragen kunt u altijd bij deze persoon terecht.

Schaderegelaar

Afhankelijk van uw verwondingen komt er op afspraak een schaderegelaar bij u op bezoek. Deze verzamelt alle belangrijke informatie voor de regeling van uw schade. De schaderegelaar handelt – als het mogelijk is – uw schade af of maakt eventueel afspraken met u over het vervolgtraject.

Medisch adviseur

De medisch adviseur is een arts die de relevante medische gegevens beheert en beoordeelt. Hij geeft de schadebehandelaar advies over uw medische situatie. Om medische informatie te kunnen opvragen hebben wij schriftelijke toestemming van u nodig. Hiervoor geeft u een zogeheten medische machtiging af. Alle medische informatie wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Uw medische gegevens zitten in een apart dossier dat alleen de medisch adviseur kan inzien, zodat uw privacy beschermd blijft.

Arbeidsdeskundige

De arbeidsdeskundige kijkt 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.

Inschakelen van een belangenbehartiger?

De afhandeling van een letselschade kan gecompliceerd zijn en speciale deskundigheid vereisen. Zeker bij ernstige verwondingen raden wij u aan iemand in te schakelen die voor uw belangen kan opkomen in het schadetraject. Dit kan zijn uw rechtsbijstandsverzekeraar, de vakbond, de ANWB, een advocaat of een letselschadebureau. Kiest u voor een belangenbehartiger met het Nationaal Keurmerk Letselschade, dan is de kwaliteit gewaarborgd.

Deze treedt namens u op en onderhoudt de contacten met alle betrokken partijen. Indien 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 rechtsbijstand verzekerd bent). Deze kosten worden buitengerechtelijke kosten genoemd. Als onze verzekerde aansprakelijk is voor het ongeval, dan betalen wij de kosten van uw belangenbehartiger, voor zover die redelijk zijn.

Gedragsregels

Wij werken conform de Gedragscode Behandeling Letselschade. Deze code geldt voor ongevallen die zwaardere letselschade tot gevolg hebben. Hiervan is waarschijnlijk sprake als u binnen een half jaar na het ongeval nog niet zonder beperkingen bent.

De gedragscode geeft een aantal spelregels dat ervoor moet 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 om.
- De schadebehandeling is begrijpelijk en inzichtelijk voor u. Uw belangenbehartiger en HDI kunnen samen met u een plan van aanpak opstellen, waardoor u het proces goed kunt volgen.
- Het regelen van een schade verloopt in goede harmonie, ook als er meningsverschillen zijn.
- U, uw belangenbehartiger en wij streven ernaar een goed tempo in de schadebehandeling te houden, en de zaak in ieder geval binnen twee jaar af te ronden.
- Is er bij het verstrijken van die tweejaarstermijn 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 dan wel uw belangenbehartiger. In goed gezamenlijk overleg kan dan een plan van aanpak gericht op een regeling worden opgesteld.
- Is uw schade na drie jaar nog niet geregeld en is naar uw idee verdere versnelling van het behandelingstraject mogelijk dan biedt de verzekeraar u de optie van mediation aan.
- De betrokken partijen lossen problemen samen op. Indien onderling overleg niet tot oplossingen leidt, spreken 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 de gedragscode wordt toegepast. De meeste slachtofferorganisaties en verzekeraars werken bij voorkeur met de gedragscode. Als u een belangenbehartiger inschakelt kunt u deze ook vragen de gedragscode toe te passen. Overigens geeft de gedragscode geen antwoord op de vraag op welke schadevergoeding u recht heeft. Meer informatie over de gedragscode vindt u op www.deletselschaderaad.nl.

Privacy

Al uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld. U heeft het recht op inzage en het recht verzet aan te tekenen tegen de verwerking van persoonsgegevens in verband met bijzondere persoonlijke omstandigheden.

Wij zijn in dat kader gebonden aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen zoals opgesteld

door het Verbond van Verzekeraars. Meer informatie hierover vindt u op www.verzekeraars.nl.

Fraude

Helaas komt het voor dat letselschadeslachtoffers fraude plegen. HDI hanteert op dat gebied een zero- tolerance beleid. HDI staat fraude niet toe en zal altijd actie ondernemen. Bij twijfel over de juistheid of de volledigheid van de gegevens stellen wij een onderzoek in naar de claim. Hiertoe kan ook een persoonlijk onderzoek behoren. Wij houden ons hierbij aan de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. Over ons fraudebeleid kunt u meer lezen op www.hdi.global.

Klachten

Heeft u een klacht, meld deze dan eerst bij uw schadebehandelaar. Komt u er samen niet uit, dan kunt u een brief sturen naar onze klachtencoördinator:

HDI
T.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 925
3000 AX Rotterdam
klachten@nl.hdi.global

Voor meer informatie: www.hdi.global/contact/klachten.

Vragen?

Heeft u vragen over deze folder of over uw schadebehandeling? Neem dan gerust contact op met de schadebehandelaar. Zijn of haar naam en telefoonnummer vindt u op onze brieven en e-mails. Uiteraard kunt u ook contact opnemen met uw belangenbehartiger.

HDI is een van de leidende schadeverzekeringsmaatschappijen voor het bedrijfsleven in Nederland.

Onze kernactiviteit is het verzorgen van specialistische schadeverzekeringen voor organisaties en hun bestuurders, zowel nationaal als grensoverschrijdend en van MKB tot multinational. HDI is toonaangevend onder andere op het gebied van Brand, Bedrijfs-, Beroeps- en Bestuurdersaansprakelijkheid, Transport, Motorrijtuigen, Technische verzekeringen, Specie, Product Recall en Kidnap&Ransom.

HDI is onderdeel van de Talanx Group, de op twee na grootste verzekeringsgroep binnen Duitsland.

HDI is wereldwijd actief in meer dan 130 landen. Kijk voor meer informatie op www.hdi.global.