



# Informatiebrief Letselschade

U heeft letsel opgelopen als gevolg van een ongeval. Wij betreuren het dat u letsel heeft opgelopen en wensen u een voorspoedig herstel toe!

Om u te helpen hebben wij deze informatiebrief 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.

Intact Insurance (Europe) S.A. (Hierna te noemen: Intact Insurance) heeft u een bericht gezonden omdat u onze verzekerde aangesproken heeft in verband met het door u opgelopen letsel. Intact Insurance is wereldwijd opererende verzekeraar die onder meer aansprakelijkheidsverzekeringen voor bedrijven aanbiedt.



## Inhoudsopgave

De behandeling van uw letselschade .....	3
Onderzoek naar de aansprakelijkheid van onze verzekerde.....	3
Vaststellen van de schade .....	3
Afwikkelen van de schade .....	3
Wat wordt er van u verwacht? .....	3
Wie wordt er betrokken bij de behandeling van uw letselschade? .....	4
Belangenbehartiger.....	4
Wet-, regelgeving en richtlijnen.....	4
Tevredenheidsonderzoek .....	4
Privacy .....	5
Klachtenprocedure .....	5
Gedragscode Persoonlijk Onderzoek bij Fraude .....	5
Nog vragen?.....	5



## De behandeling van uw letselschade

### Onderzoek naar de aansprakelijkheid van onze verzekerde

Na bevestiging van de ontvangst van uw aansprakelijkstelling, zullen wij een onderzoek starten naar de toedracht van het ongeval. Dit onderzoek wordt verricht om de aansprakelijkheid van onze verzekerde te beoordelen. Ook zullen wij beoordelen of de bij Intact Insurance afgesloten verzekering dekking biedt.

Het onderzoek naar de aansprakelijkheid neemt de nodige tijd in beslag. Wij streven ernaar om binnen drie maanden een standpunt inzake de aansprakelijkheid in te kunnen nemen, dan wel u te informeren waarom wij nog geen standpunt in kunnen nemen.

Alleen bij gebleken dekking en als de verzekerde op grond van de geldende wettelijke normen aansprakelijk is jegens u, zal Intact Insurance uw schade vergoeden.

### 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.
- Huishoudelijke hulp. Als gevolg van het ongeval bent u niet meer in staat om de huishoudelijke taken die u voor het ongeval deed, nog te kunnen doen
- 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 te kunnen beoordelen welke schade u als gevolg van het ongeval hebt geleden, moeten wij een vergelijking maken tussen 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. Uiteraard wordt de door u toegezonden informatie alleen gebruikt voor de behandeling van uw letselschadezaak.

### Afwikkelen van de schade

Wij streven ernaar om uw letselschadezaak naar tevredenheid af te wikkelen. Dit doen wij door de behandeltermijn zo kort mogelijk te houden en u op de hoogte te houden van de stand van zaken van uw zaak. Dit laatste zal ook via onze expert en uw eigen belangenbehartiger gebeuren

Het kan voorkomen dat de afwikkeling van uw schade langer duurt. Dit kan onder meer komen door de ernst van uw medische situatie of door een complexe financiële situatie, waardoor uw schade niet geregeld kan worden. 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 wordt er van u verwacht?

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 tevens aan om



bij te houden welke kosten u vanwege het ongeval heeft gemaakt en deze kosten te onderbouwen met bonnen, facturen en dergelijke.

### Wie wordt er betrokken bij de behandeling van uw letselschade?

Uw letselschade is in behandeling genomen door één van onze **schadebehandelaars**. Deze behandelaar is gedurende het traject uw aanspreekpunt bij Intact Insurance. Bij vragen, opmerkingen of klachten kunt u contact opnemen met de behandelaar.

Naast de behandelaar zijn ook andere personen betrokken bij uw letselschade. De verzekerde van Intact Insurance heeft de aansprakelijkheidsverzekering afgesloten via een **verzekeringmakelaar**. Het kan voorkomen dat de verzekeringmakelaar contact met u opneemt.

Daarnaast zal in veel gevallen door Intact Insurance een **externe schaderegelaar (expert)** worden ingeschakeld. Deze schaderegelaar zal onderzoek doen naar de toedracht van het ongeval. De schaderegelaar zal contact met u opnemen. Wanneer sprake is van een ongeval op het werk zal de schaderegelaar ook contact opnemen met uw werkgever. De schaderegelaar zal partijen bezoeken om een goed beeld te kunnen vormen van het ontstaan van het letsel. Wanneer aansprakelijkheid komt vast te staan is het ook mogelijk dat de schaderegelaar met u in overleg treedt over uw schade.

Intact Insurance kan een **externe medisch adviseur** inschakelen om te adviseren over de medische gevolgen van het ongeval. Mogelijk zal deze medisch adviseur informatie opvragen bij uw huisarts of medisch specialist. Hiervoor zal altijd uw toestemming gevraagd worden. U kunt toestemming geven voor het opvragen van medische informatie door middel van een gerichte medische machtiging. De medisch adviseur bewaart uw medische gegevens in een apart medisch dossier, zodat uw privacy beschermd blijft.

Ook kan een **externe arbeidsdeskundige** ingeschakeld worden. Deze arbeidsdeskundige zal samen met u bekijken welke stappen er ondernomen kunnen worden om u te begeleiden bij terugkeer naar uw oorspronkelijke werk of hoe u naar ander werk omgeschoold kan worden.

### Belangenbehartiger

Mogelijk kunt u door de complexiteit van uw claim de zaken niet goed overzien, of heeft u om andere redenen behoefte aan deskundige bijstand van een onafhankelijke partij. U kunt ervoor kiezen om uw belangen te laten behartigen door een belangenbehartiger, zoals bijvoorbeeld een letselschadeadvocaat. Deze externe deskundige komt op voor uw belang. Wanneer u een belangenbehartiger inschakelt loopt het contact via deze persoon. Als de verzekerde van Intact Insurance aansprakelijk is voor uw letsel, betaalt Intact Insurance de kosten van de belangenbehartiger, voor zover de kosten redelijk zijn. Een belangenbehartiger kan u hier verder over informeren.

Op [Nationaal Keurmerk Letselschade \(NKL\) \(deletselschaderaad.nl\)](https://deletselschaderaad.nl) kunt u een belangenbehartiger vinden.

### Wet-, regelgeving en richtlijnen

Intact Insurance handelt bij uw claim overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving, de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) en de overige richtlijnen van de Letselschaderaad (<https://deletselschaderaad.nl/stichting-letselschade-raad/gedragscodes/gbl/>). De GBL bevat tien gedragsregels voor de behandeling van een letselschadeclaim.

### Tevredenheidsonderzoek

Na de afwikkeling van uw letselschade ontvangt u van Intact Insurance een uitnodiging om deel te nemen aan ons tevredenheidsonderzoek. Wij willen graag vernemen hoe u de behandeling van uw letselschade ervaren heeft. Met uw antwoorden en toelichting helpt u ons het letselschadeproces te verbeteren. Uw deelname aan deze enquête waarderen wij zeer.



Heeft u bezwaar tegen dit onderzoek, dan heeft u het recht van verzet. U leest hierover in de volgende link van de Autoriteit Persoonsgegevens: [Recht van bezwaar | Autoriteit Persoonsgegevens](#)

Wilt u meer informatie, dan heeft u recht op inzage. Hierover leest u in deze link: [Recht op inzage | Autoriteit Persoonsgegevens](#)

### Privacy

Uw persoonsgegevens worden louter door Intact Insurance en de door haar ingeschakelde hulppersonen verwerkt voor het kunnen behandelen van uw claim. De verwerking geschiedt met inachtnaam van de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Onze *privacy verklaring staat op onze website*: [Privacy policy – RSA Group](#)

### Klachtenprocedure

Heeft u onverhoopt een klacht, dan verzoeken wij u uw klacht te zenden aan [complaints.nl@intactinsurance.eu](mailto:complaints.nl@intactinsurance.eu). Uw klacht wordt vervolgens doorgestuurd naar de claims manager die deze in behandeling zal nemen. U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij streven ernaar om uw klacht binnen 2 weken te behandelen, op te lossen en de beslissing per brief te bevestigen. Is dit niet mogelijk binnen deze termijn dan ontvangt u een brief met de details over de voortgang. Bent u het niet eens met onze beslissing en/of antwoord dan staat het u vrij om bijvoorbeeld uw klacht voor te leggen aan de bevoegde rechter. Kijk voor meer informatie op [Complaints and Feedback Process for Intact Insurance Insurance EU](#)

### Gedragscode Persoonlijk Onderzoek bij Fraude

Verzekeraars in Nederland zijn alert op fraude en spannen zich in om fraude op te sporen. Bij het opsporen van eventuele fraude houdt Intact Insurance zich aan de hiervoor geldende regels. In dat verband heeft Intact Insurance zich aan de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek van het Verbond van Verzekeraars geconformeerd. De Gedragscode beschrijft de uitgangspunten voor het instellen van een persoonlijk onderzoek in het kader van activiteiten die gericht zijn op onder meer het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik gericht op het verkrijgen van verzekeringsdekking, uitkering of prestatie. De Gedragscode geeft aan welke beginselen hierbij door de verzekeraar in acht worden genomen, waarbij proportionaliteit en subsidiariteit belangrijke uitgangspunten zijn.

De Gedragscode Persoonlijk Onderzoek is te vinden op de site van Het Verbond van Verzekeraars: [gedragscode\\_persoonlijk\\_onderzoek.pdf \(verzekeraars.nl\)](#)

### Nog vragen?

Heeft u na het lezen van deze brief nog vragen? Aarzel dan niet om contact op te nemen met de schadebehandelaar van Intact Insurance. In de ontvangstbevestiging van uw aansprakelijkstelling kunt u lezen hoe u de schadebehandelaar van Intact Insurance kunt bereiken.