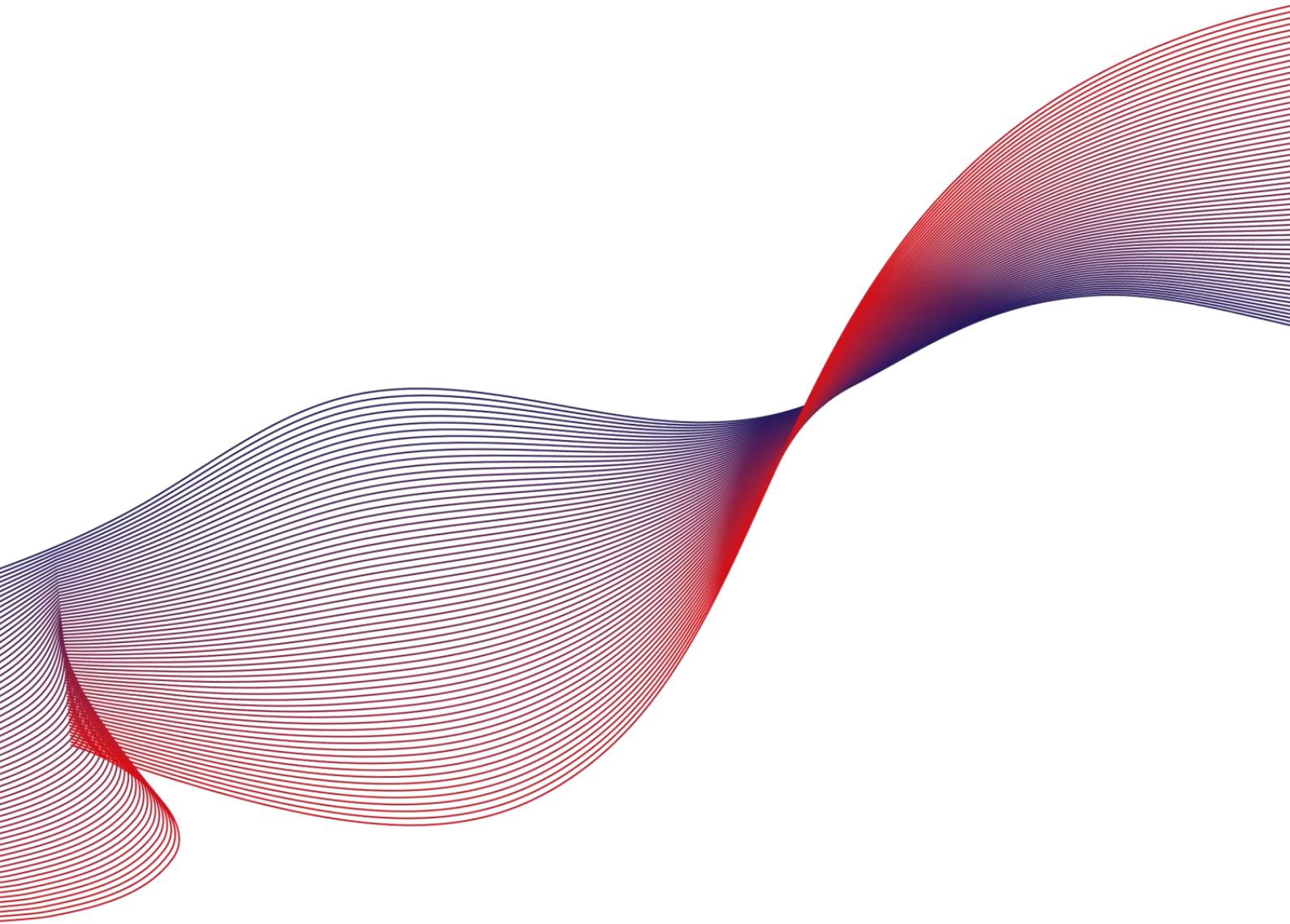


Algemene informatie bij letselschade

Oktober 2018



Algemene informatie bij letselschade

U bent onlangs betrokken geweest bij een ongeval. Daarbij was ook een verzekerde van ons betrokken. U hebt aangeven hierbij letsel te hebben opgelopen. Wij vinden dit heel vervelend en wensen u dan ook een voorspoedig herstel toe. Hier leest u hoe wij namens onze verzekerde uw schade behandelen. Wat gaat er gebeuren, met wie krijgt u te maken en hoe wordt uw schade geregeld? Zo proberen we samen met u de schade zo snel mogelijk te behandelen. Wij willen uw ongemak namelijk graag zo veel mogelijk beperken.

Beoordeling dekking en aansprakelijkheid

Wij onderzoeken eerst de oorzaak van het ongeval. Is onze verzekerde verantwoordelijk voor het ongeval - in juridische termen: is hij aansprakelijk? Zo ja, dekt zijn verzekering de gevolgen hiervan?

Als dat zo is, handelen wij de schade met u af. Soms kan het enige tijd duren, voordat wij de aansprakelijkheid hebben vastgesteld. Voor informatie zijn wij namelijk afhankelijk van onder andere politie, andere instanties en getuigen.

Vergoeding van de schade

Als vaststaat dat onze verzekerde aansprakelijk is en tevens sprake is van een gedekt evenement, kunnen wij schade vergoeden die verband houdt met het ongeval. Aangetoonde schade zullen we zoveel mogelijk compenseren door het betalen van voorschotten. Het is belangrijk dat u gemaakte kosten, als voorbeeld noemen wij gereden kilometers, zoveel mogelijk bijhoudt. Zowel materiële schade als smartengeld komen voor vergoeding in aanmerking. Voor wat betreft het smartengeld is de hoogte van het bedrag mede afhankelijk van de aard en de ernst van uw letsel, de periode gedurende welke u pijn en hinder hebt ondervonden en eventuele blijvende gevolgen.

Informatie over het letsel

Het letsel dat u door het ongeval hebt opgelopen, kan uw leven behoorlijk beïnvloeden. Misschien moet u artsen bezoeken, kunt u uw hobby niet uitoefenen of zelfs niet werken. Wij willen een goed beeld krijgen van de invloed van het letsel op uw dagelijkse leven en van de financiële gevolgen. Daarvoor hebben wij informatie nodig. Wij zullen u daarom telefonisch of schriftelijk vragen stellen. Het is ook mogelijk dat één van onze schaderegelaars u thuis bezoekt, om alles in een persoonlijk gesprek met u door te nemen. Mogelijk wil onze medisch adviseur informatie inwinnen over de aard en de ernst van uw letsel bij de artsen en/of therapeuten bij wie u onder behandeling bent. Hiervoor is uw schriftelijke toestemming nodig; in dat geval sturen wij u een medische machtiging. Onze medisch adviseur kan ons daarna adviseren over de gevolgen van het letsel. Uiteindelijk zullen wij bij volledige genezing, of als er op medisch gebied geen veranderingen meer te verwachten zijn, een eindregeling met u treffen.

Gedragscode Behandeling Letselschade, De Letselschade Richtlijnen

Wij hebben de Gedragscode Behandeling Letselschade ondertekend en wij conformeren ons aan de richtlijnen van De Letselschade Raad.

MS Amlin Insurance SE | Van Heuven Goedhartlaan 939, Amstelveen – Postbus 2190, 1180 ED Amstelveen
Tel. +31 (0)20 503 1100 - www.msamlin.com

Bijkantoor Nederland – Handelsregister 64815323 – BTW NL8558.65.817.B.01 – Bank (EUR): IBAN NL76ABNA0636720675 BIC ABNANL2A
Hoofdkantoor: The Leadenhall Building, 122 Leadenhall Street, Londen EC3V 4AG, Verenigd Koninkrijk – Companies House nummer SE000095

A Member of  INSURANCE GROUP

Onze – externe - medisch adviseur werkt overeenkomstig de Medische Paragraaf van De Letselschade Raad.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.deletselschaderaad.nl.

Feiten- en Persoonlijk onderzoek

Het kan voorkomen dat een feitenonderzoek voor ons niet genoeg duidelijkheid geeft om een besluit te kunnen nemen. Of er is bijvoorbeeld sprake van een concreet vermoeden van fraude. Conform de richtlijnen van het Verbond van Verzekeraars, de AFM en de Nederlandse Bank zijn wij bevoegd en gehouden om de schade e/o aanvraag 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.

Klachtenafhandeling

Hebt u een klacht, meldt deze dan eerst bij uw schadebehandelaar. Komt u er samen niet uit, dan kunt u een brief sturen aan de directie van Amlin Europe, Postbus 2190 1180 ED Amstelveen. 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.

Waar kunt u terecht met uw vragen?

Onze medewerkers zijn gespecialiseerd in het behandelen van personenschaden. Zij zijn altijd bereid uw vragen te beantwoorden. De naam van de behandelaar van uw schade staat vermeld boven aan het briefpapier. In het geval er een schaderegelaar is ingeschakeld vindt u de contactgegevens eveneens op diens briefpapier. Uiteraard kunt u ook contact opnemen met uw belangenbehartiger.

Overige informatie

Zoekt u een belangenbehartiger? Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.deletselschaderaad.nl. Als u afspraak maakt met uw rechtshulpverlener over bepaalde te vergoeden percentages, houd u er dan rekening mee dat Amlin alleen de in redelijkheid gemaakte kosten vergoedt.

Bij de behandeling van uw schade houden wij ons uiteraard aan de wettelijke regels en bedrijfsregelingen van het Verbond van Verzekeraars. Voor meer informatie verwijzen wij u – naast de eerder genoemde websites - naar www.overheid.nl en Slachtofferhulp Nederland, telefoon 0900-0101 of www.slachtofferhulp.nl.

Tevredenheidsonderzoek

Wij doen ons best om de behandeling van uw schade zo soepel mogelijk te laten verlopen. Graag horen wij van u wat u van onze dienstverlening vond. Na de afwikkeling van uw schade ontvangt u van ons een vragenlijst. Wij stellen het op prijs als u deze vragenlijst invult.

MS Amlin Insurance SE | Van Heuven Goedhartlaan 939, Amstelveen – Postbus 2190, 1180 ED Amstelveen
Tel. +31 (0)20 503 1100 - www.msamlin.com

Bijkantoor Nederland – Handelsregister 64815323 – BTW NL8558.65.817.B.01 – Bank (EUR): IBAN NL76ABNA0636720675 BIC ABNANL2A
Hoofdkantoor: The Leadenhall Building, 122 Leadenhall Street, Londen EC3V 4AG, Verenigd Koninkrijk – Companies House nummer SE000095

A Member of  INSURANCE GROUP

Kennisgeving inzake Gegevensbescherming

Informatie van betrokkene is of zal worden verzameld of ontvangen door MS Amlin. MS Amlin zal persoonsgegevens beheren overeenkomstig de wet- en regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens. MS Amlin heeft persoonsgegevens nodig om verzekeringsdiensten van goede kwaliteit te kunnen leveren. MS Amlin verzamelt slechts de persoonsgegevens die hiervoor noodzakelijk zijn. Dit kan persoonlijke informatie zijn zoals naam, adres, contactgegevens, identificatiegegevens, financiële informatie en risicogegevens.

In verband met verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid kunnen verzekeraars gegevens ook raadplegen en vastleggen bij de Stichting CIS te Den Haag. In dit kader kunnen deelnemers van de Stichting CIS ook onderling gegevens uitwisselen. Doelstelling hiervan is risico's te beheersen en fraude tegen te gaan.

Het privacy- en gebruikersreglement van de Stichting CIS is van toepassing. Dit is te raadplegen via de website: <https://www.stichtingcis.nl/nl-nl/regelgeving.aspx>.

Op de verwerking van persoonsgegevens is de "Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars" van toepassing. In deze gedragscode worden rechten en plichten van de cliënt en de verzekeraar bij de verwerking van persoonsgegevens weergegeven. De volledige tekst van de gedragscode kan worden geraadpleegd via de website van het Verbond van Verzekeraars (www.verzekeraars.nl) of kan worden opgevraagd bij MS Amlin of het:

Verbond van Verzekeraars
Postbus 93450
2509 AL Den Haag
Telefoon: (070) 333 8500

Tevens is de "MS Amlin Kennisgeving inzake Gegevensbescherming" van toepassing. De volledige "MS Amlin Kennisgeving inzake Gegevensbescherming" kan worden gevonden op <https://www.msamlin.com/en/site-services/data-privacy-notice/kennisgeving-inzake-gegevensbescherming-van-klanten.html>.

Een papieren versie van deze kennisgeving is ook verkrijgbaar via de Data Protection Officer (DataProtectionOfficer@msamlin.com).

Voor zover sprake mocht zijn van tegenstrijdigheden geldt dat de teksten in de "Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars" prevaleren boven de teksten in de "MS Amlin Kennisgeving inzake Gegevensbescherming".