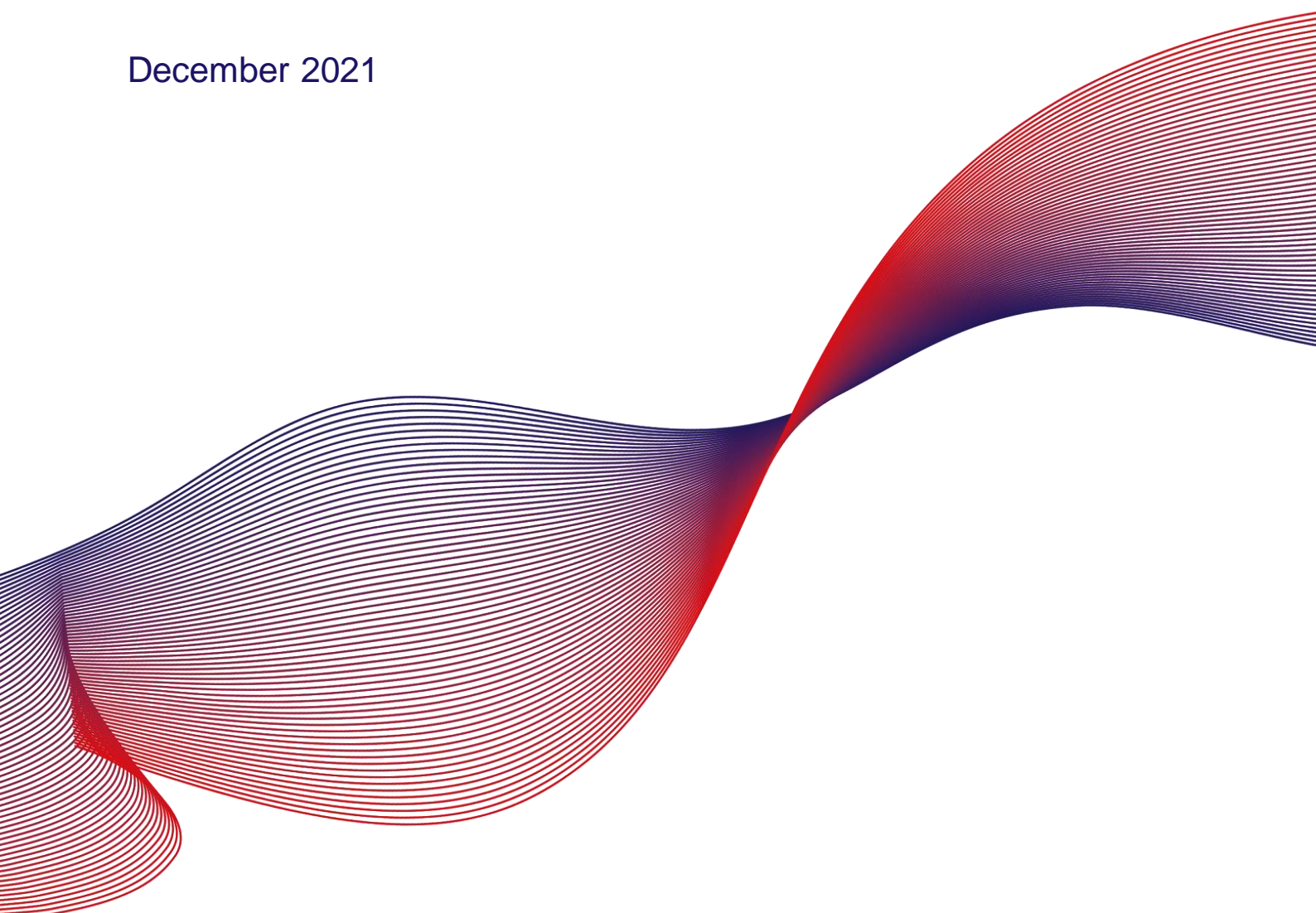


# Algemene informatie bij letselschade

December 2021



# Algemene informatie bij letselschade

U bent onlangs betrokken geweest bij een ongeval. Daarbij was ook een verzekerde van ons betrokken. U heeft aangegeven hierbij letsel te hebben opgelopen. Dat vinden wij heel vervelend voor u. Wij wensen u dan ook een voorspoedig herstel toe. In dit document 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 wij samen met u de schade zo snel mogelijk te behandelen. Wij willen uw ongemak namelijk graag zoveel 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

Wij kunnen schade vergoeden die verband houdt met het ongeval als:

- vaststaat dat onze verzekerde aansprakelijk is; en
- er sprake is van een gedekt evenement.

Aangetoonde schade zullen wij zoveel mogelijk compenseren door het betalen van voorschotten. Het is belangrijk dat u gemaakte kosten, zoals gereden kilometers, zoveel mogelijk bijhoudt. Zowel materiële schade als smartengeld komen voor vergoeding in aanmerking. Bij 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 heeft ondervonden; en
- eventuele blijvende gevolgen.

## Informatie over het letsel en eindregeling

Het letsel dat u door het ongeval heeft 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 hiervoor telefonisch of schriftelijk vragen stellen;
- U krijgt een eventueel bezoek van een van onze schaderegelaars bij u thuis. In een persoonlijk gesprek wordt alles met u doorgenomen;

- Onze medisch adviseur<sup>1</sup> kan mogelijk aanvullende informatie over de aard en de ernst van uw letsel opvragen bij uw behandelend arts en/of therapeut. Hiervoor is uw schriftelijke toestemming nodig. In dat geval verstuurt onze medisch adviseur u een medische machtiging.

Onze medisch adviseur kan ons daarna adviseren over de gevolgen van het letsel. Uiteindelijk treffen wij met u een eindregeling:

- bij volledige genezing; of
- als er op medisch gebied geen veranderingen meer te verwachten zijn.

### **Gedragcode Behandeling Letselschade en richtlijnen De Letselschade Raad**

Wij hebben de Gedragcode Behandeling Letselschade ondertekend en beschikken over het nationaal keurmerk letselschade. Daarmee werken wij volgens de richtlijnen van De Letselschade Raad. Onze medisch adviseur werkt overeenkomstig de Medische Paragraaf van De Letselschade Raad.



Voor meer informatie verwijzen wij u naar [www.deletselschaderaad.nl](http://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 Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandse Bank zijn wij bevoegd en gehouden om de schade en/of aanvraag nader te (laten) onderzoeken. Daarbij houden wij ons natuurlijk strikt aan de voorschriften van de Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen en de Gedragcode Persoonlijk Onderzoek. Meer informatie hierover vindt u op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). Hier kunt u ook de gedragscodes raadplegen.

### **Klachtafhandeling**

Heeft u een klacht? Meld deze dan eerst bij uw schadebehandelaar. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u een brief sturen aan de directie van MS Amlin Insurance SE, Postbus 2190 1180 ED Amstelveen. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing? Dan kunt u met uw klacht ook terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Voor meer informatie verwijzen wij u naar [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

---

<sup>1</sup> MS Amlin werkt met een extern medisch adviseur.

### **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 bovenaan het briefpapier. Is er een schaderegelaar ingeschakeld? Dan vindt u de contactgegevens hiervan ook op het briefpapier. Natuurlijk kunt u ook contact opnemen met uw belangenbehartiger.

### **Overige informatie**

Zoekt u een belangenbehartiger? Voor meer informatie verwijzen wij u naar [www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl). Maakt u een afspraak met uw rechtshulpverlener over bepaalde te vergoeden percentages? Houdt u er dan rekening mee dat MS Amlin alleen de in redelijkheid gemaakte kosten vergoedt.

Bij de behandeling van uw schade houden wij ons natuurlijk 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](http://www.overheid.nl) en Slachtofferhulp Nederland, telefoon 0900-0101 of [www.slachtofferhulp.nl](http://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 krijgt u van Q-Consult Insurance een vragenlijst. Wij stellen het op prijs als u deze vragenlijst invult. Uw gegevens worden natuurlijk vertrouwelijk behandeld.

### **Kennisgeving inzake Gegevensbescherming**

Informatie van betrokkene is of zal worden verzameld of ontvangen door MS Amlin. MS Amlin zal persoonsgegevens beheeren 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](http://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](mailto: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”.



**Bezoekadres**

Van Heuven Goedhartlaan 939  
1181 LD Amstelveen

**Postadres**

Postbus 2190  
1180 ED Amstelveen

**Telefoon**

020 503 1100

[msamlin.com](http://msamlin.com)

© December 2021. De informatie in dit document is uitsluitend bedoeld voor informatieve doeleinden en is correct op het moment van afdrukken. De inhoud kan niet worden aangemerkt als aanbod en er kunnen op geen enkele wijze rechten aan worden ontleend. De diensten en producten die in dit document vermeld worden, zijn mogelijk niet beschikbaar in bepaalde rechtsgebieden waar MS Amlin geen handelslicentie heeft.

MS Amlin Insurance SE – Nederlands bijkantoor, Van Heuven Goedhartlaan 939, Amstelveen – Postbus 2190, 1180 ED Amstelveen – Tel. +31 (0)20 503 1100 – [www.msamlin.com](http://www.msamlin.com) – Handelsregister 64815323, BTW NL8558.65.817.B.01, IBAN NL76ABNA0636720675 BIC ABNANL2A  
Hoofdkantoor: MS Amlin Insurance SE, Koning Albert II-Laan 37, 1030 Brussel, België