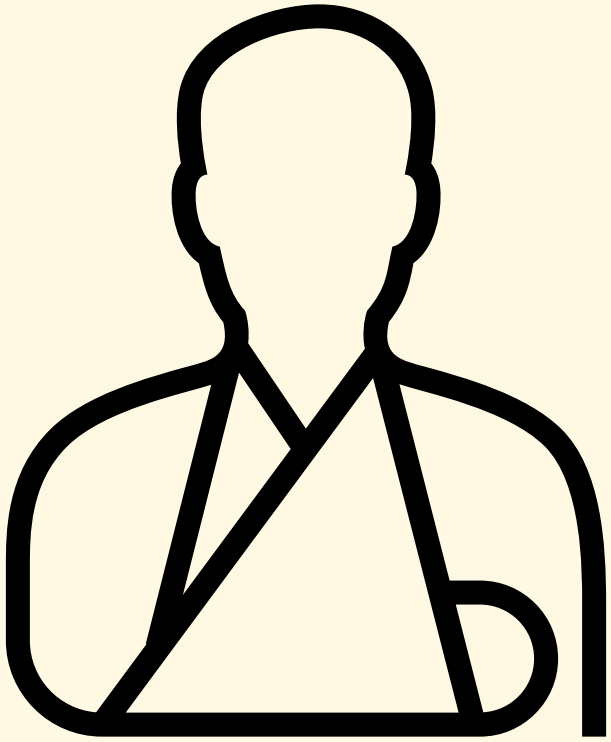
a.s.r.



Personenschade

Informatie voor betrokkenen bij een ongeval

Informatie voor betrokkenen bij een ongeval

U bent gewond geraakt bij een ongeval waarbij een van onze verzekerden betrokken was. Dat vinden wij erg vervelend voor u. Wij wensen u een goed en snel herstel toe.

In deze folder leest u:

- hoe wij de aansprakelijkheid vaststellen en schade vergoeden,
- met wie u daarbij te maken kunt krijgen,
- wat u van ons kunt verwachten, en
- wat wij hierbij van u verwachten.

Ook vindt u informatie over het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL) en de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL). Hierin leest u de omgangsregels van schadeafhandeling bij ernstigere letsels.

Gedragscode Behandeling Letselschade

Het schaderegelingsproces is soms ingewikkeld. Om ervoor te zorgen dat de behandeling van een letselschade transparant en zonder problemen verloopt, is er de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL). a.s.r. volgt deze gedragscode en wordt hierop getoetst door een onafhankelijke partij. Een gedeelte van de GBL is vanaf 1 juli 2025 wettelijk vastgelegd.

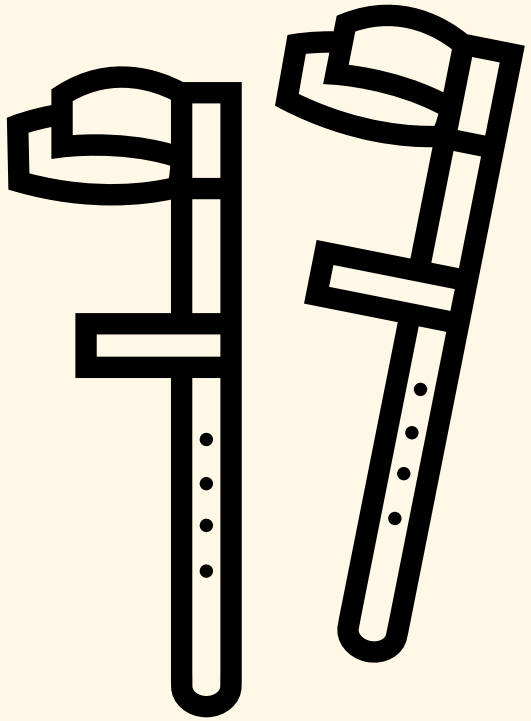
De GBL is opgesteld voor ongevallen waarbij iemand ernstiger letsel heeft opgelopen en 6 maanden na het ongeluk nog steeds lichamelijke of emotionele beperkingen heeft.

De GBL zorgt voor een soepele, respectvolle en transparante afhandeling van de schade. Meer informatie vindt u op deletselschaderaad.nl/gbl.

Nationaal Keurmerk Letselschade

a.s.r. heeft het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL) en wordt hierop regelmatig gecontroleerd.

Het NKL zorgt voor goede dienstverlening bij letselschade. Organisaties kunnen alleen dit keurmerk krijgen als ze voldoen aan strenge kwaliteits- en gedragsregels en meedoen aan regelmatige controles. Dit geeft zekerheid van betrouwbare service. Meer informatie vindt u op deletselschaderaad.nl/nkl.



Wat kunt u van a.s.r. verwachten?

Na melding van schade bij de afdeling Personenschade van a.s.r.

Nadat we uw melding hebben ontvangen, nemen we binnen 10 werkdagen contact op met u of uw belangenbehartiger.

Beoordeling dekking

We beoordelen of het ongeval en de gevolgen daarvan onder de dekking van verzekering vallen.

Beoordeling aansprakelijkheid

We onderzoeken de oorzaak van het ongeval. Is onze verzekerde verantwoordelijk voor het ongeval? Of met andere woorden: is onze verzekerde aansprakelijk? Soms duurt het even, voordat wij de aansprakelijkheid kunnen bepalen. Voor informatie zijn wij soms afhankelijk van andere partijen, zoals politie en getuigen. Meestal krijgt u binnen 3 maanden een uitspraak over de aansprakelijkheid. Op dat moment weet u of wij schade kunnen vergoeden. Soms duurt de uitspraak hierover langer dan 3 maanden, bijvoorbeeld wanneer wij nog niet alle benodigde informatie hebben ontvangen. In dat geval nemen wij contact met u op en leggen uit waarom dit het geval is.

Schadeverzekering voor in- of opzittenden

Heeft u een schadeverzekering voor in- of opzittenden? Dan maakt het niet uit wie er aansprakelijk is. De hoogte van uw schadevergoeding is dan afhankelijk van de dekking en voorwaarden van deze verzekering.

Is er een aansprakelijke verzekeraar bij het ongeval betrokken? Dan bespreekt de schadebehandelaar van a.s.r. met deze verzekeraar de hoogte van de schadevergoeding.

Beoordeling hoogte van de schadevergoeding

Om de hoogte van de schadevergoeding te bepalen, letten wij op verschillende schade- en kostenposten. Hieronder vindt u de belangrijkste.

- Medische kosten die uw eigen zorgverzekeraar niet vergoedt.
- Reiskosten die u moet maken door het ongeval, bijvoorbeeld om naar het ziekenhuis te gaan;
- Kosten voor hulp in het huishouden.
- Smartengeld; dit is een vergoeding voor schade door verdriet, pijn of verminderde levensvreugde.
- De hoogte hiervan hangt bijvoorbeeld af van welke klachten en beperkingen u heeft en hoe ernstig die zijn.
- Schade doordat u door het ongeval (tijdelijk) niet meer (volledig) kunt werken of niet meer hetzelfde werk kunt doen.
- Schade doordat u klussen in en rond het huis niet meer zelf kunt doen en hiervoor iemand moet inhuren.

Wanneer u voor of tijdens de schadebehandeling kosten maakt, kunnen wij u mogelijk een voorschot betalen. Dit voorschot gaat wel af van uw uiteindelijke schadevergoeding. Wij betalen alleen een voorschot als het duidelijk is dat onze verzekerde (gedeeltelijk) aansprakelijk is en uw schade komt door het ongeval.

Wie doet wat?

Tijdens de schadebehandeling kunt u met veel mensen en partijen te maken krijgen.

Schadebehandelaar

Dit is een medewerker van a.s.r. Die zorgt voor een goed verloop van het proces, van de schademelding tot aan de uitbetaling van de schadevergoeding. En heeft regelmatig contact met u of uw belangenbehartiger. a.s.r. vindt het belangrijk regelmatig persoonlijk contact te hebben. Om te vragen hoe het met u gaat, maar ook om u op de hoogte te houden.
De schadebehandelaar zorgt er ook voor dat in het dossier alle informatie wordt vastgelegd die noodzakelijk is voor de afwikkeling van uw letselschade.

Schaderegelaar / schaderegelingsbureau

Bij een langer lopende of ernstiger letselschade schakelt de schadebehandelaar een schaderegelaar van a.s.r. in. Of er wordt door a.s.r. een schaderegelingsbureau ingeschakeld. De schaderegelaar neemt telefonisch contact met u of uw belangenbehartiger op om een afspraak te maken voor een persoonlijk gesprek. Dit kan een bezoek bij u thuis of een videogesprek (via Microsoft Teams) zijn. Hierbij bespreekt de schaderegelaar uw situatie en brengt de schade in kaart. Er worden afspraken met u over het vervolgtraject gemaakt of de schadebehandeling wordt afgerond. De schaderegelaar stuurt u een verslag van het persoonlijke gesprek binnen 10 werkdagen nadat dit heeft plaatsgevonden. Wanneer het onduidelijk is hoe het ongeval precies heeft plaatsgevonden, kan het ook zijn dat een schaderegelaar een toedrachtonderzoek uitvoert.

Medisch adviseur

De medisch adviseur wordt ingeschakeld wanneer het herstel langer duurt. De medisch adviseur adviseert ons over de (medische) gevolgen van het ongeval. Hiervoor vraagt de medisch adviseur medische informatie aan uw (huis)arts of specialist. Dat kan alleen met uw toestemming. Daarom vragen wij u hiervoor een machtiging te ondertekenen. Uw medische informatie is strikt persoonlijk. Wij gaan daarom zorgvuldig met uw gegevens om. Wij slaan deze gegevens op in een apart medisch dossier. Alleen de medische dienst heeft toegang tot dit dossier. De schadebehandelaar ontvangt een medisch advies van de medisch adviseur om uw letselschade te kunnen behandelen.

Arbeidsdeskundige, herstelcoach en andere ondersteuning

Wij onderzoeken mogelijkheden om u te ontzorgen met focus op herstel, werk en/of kwaliteit van leven. Misschien kunt u door uw letsel niet meer werken. Of kunt u niet meer hetzelfde werk doen als voor het ongeval. Dan kijkt bijvoorbeeld een arbeidsdeskundige of een gespecialiseerde herstelcoach samen met u welke mogelijkheden er zijn om uw werk weer op te pakken.

Naast het fysieke en praktische herstel, hebben wij ook aandacht voor het emotionele herstel na een ongeval. Contact tussen betrokkene en veroorzaker kan daarbij helpen, maar het zetten van die stap is vaak lastig. Contacthelpt.nl en Perspectief Herstelbemiddeling bieden hierbij ondersteuning. Contacthelpt.nl is een platform die betrokkenen helpt bij vragen als: neem ik wel of geen contact op? Hoe pak ik dat aan?
En wil ik daarbij begeleid worden? Perspectief Herstelbemiddeling begeleidt betrokkenen wanneer zij dat willen.

Belangenbehartiger

Een belangenbehartiger kan voor u optreden en heeft dan contact met de verschillende partijen. Een belangenbehartiger kan toegevoegde waarde hebben wanneer u ernstiger letsel heeft. Alle contacten gaan in deze situatie via uw belangenbehartiger, inclusief het opvragen van medische informatie. Het is ook mogelijk om samen met de belangenbehartiger een medisch adviseur in te schakelen.

Een belangenbehartiger kost geld. Deze kosten worden ook wel buitengerechtelijke kosten genoemd. a.s.r. betaalt de kosten van de belangenbehartiger wanneer deze kosten redelijk zijn. En voor zover onze verzekerde aansprakelijk is voor het ontstaan van de schade.

Inschakelen van een belangenbehartiger

Heeft u een rechtsbijstandverzekering? Dan heeft u waarschijnlijk via deze verzekering recht op belangenbehartiging. Als u zelf een belangenbehartiger zoekt, raden wij u aan een deskundige in te schakelen die bij het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL) is aangesloten en de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) volgt. Op de website van De Letselschade Raad vindt u een register met belangenbehartigers die het keurmerk NKL hebben en volgens de GBL werken: deletselschaderaad.nl.

Wat vragen wij van u?

Wij doen er alles aan om de schade soepel, respectvol en zorgvuldig te behandelen. Daarbij staat uw belang steeds voorop. Om u goed en vlot te kunnen helpen, hebben wij uw hulp nodig. Wij vragen u dan ook om:

- tijdens de hele behandeling zo snel mogelijk informatie te geven die nodig is;
- de schade zo beperkt mogelijk te houden en bij twijfel met ons af te stemmen;
- actief bij te dragen aan uw herstel, zodat u zo snel en zo ver mogelijk kunt terugkeren naar hoe het was voor uw ongeval.

Wij zijn open en transparant bij de behandeling van uw schade.
Wij verwachten van u dat u dit ook bent als het gaat over uw letsel, schade en herstel.

Fraude

Wanneer wij het vermoeden hebben dat u niet eerlijk bent, kunnen wij een persoonlijk onderzoek opstarten. Volgens de richtlijnen van het Verbond van Verzekeraars, de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en de Nederlandse Bank moeten wij de schade dan verder (laten) onderzoeken. Daarbij houden wij ons altijd aan de voorschriften van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen en de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. Meer informatie hierover en de gedragscodes vindt u op verzekeraars.nl.

Tevredenheidsonderzoek

Graag horen wij van u wat u van onze dienstverlening vindt. Daarom ontvangt u na afwikkeling van uw schade een vragenlijst. Wij waarderen het als u deze vragenlijst invult. Als u hier bezwaar tegen heeft, dan begrijpen wij dat. Laat het ons alstublieft weten als dat het geval is.

Privacy Persoonsgegevens

Bij a.s.r. vinden we het belangrijk om de privacy van klanten, derden en medewerkers te beschermen. In onze privacyverklaring leest u hoe wij zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. U vindt de privacyverklaring op asrnederland.nl/privacyverklaring.

Wij verwerken persoonsgegevens volgens de wet- en regelgeving voor de bescherming van persoonsgegevens.

Daarnaast volgen wij de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. Hiermee laten wij zien dat wij transparant, veilig en zorgvuldig met uw gegevens omgaan. Deze Gedragscode vindt u op verzekeraars.nl.

Sanctiewetgeving

Volgens de Nederlandse Sanctiewetgeving is het verboden om bij te dragen aan elke ondersteuning van een activiteit of transactie van een gesanctioneerd persoon, entiteit of land. Dit betekent bijvoorbeeld dat wij moeten controleren of onze verzekeringsnemers, verzekerden of uitkeringsgerechtigden op een van de (internationale) sanctielijsten staan.

a.s.r. wil en mag geen financiële diensten leveren of transacties aangaan met personen of organisaties die door de overheid zijn gesanctioneerd. Ook willen wij voorkomen dat geld terechtkomt bij personen of bedrijven die geld witwassen of terrorisme financieren. Daarom controleren wij altijd op welke naam de bankrekening (IBAN) van staat en voeren wij een identiteitscontrole uit. Identificatie gebeurt met een origineel en geldig identiteitsdocument. Bij zakelijke relaties moeten wij vaststellen welke natuurlijke personen eigenaar zijn van de organisatie. Dit doen wij door het opvragen van een UBO-verklaring (ultimate beneficial owner). Let op, een BSN mag niet met ons worden gedeeld.

Klachten

Wij doen ons uiterste best uw schade naar tevredenheid te behandelen. Als u niet tevreden bent, meldt dit dan eerst bij de schadebehandelaar van a.s.r. Komen jullie er samen niet uit? Dan kunt u online op asr.nl/klacht uw klacht indienen of een brief sturen naar a.s.r. klachtenservice, Postbus 2072, 3500 HB Utrecht. Vermeld in alle correspondentie ons dossiernummer. Meer informatie over het indienen van een klacht bij a.s.r. vindt u op asr.nl/klacht. Bent u niet tevreden met de oplossing? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Meer informatie hierover vindt u op kifid.nl.

Heeft u vragen?

U kunt telefonisch (030 257 88 03) of per mail (letsel@asr.nl) contact met ons opnemen. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.30 uur.

a.s.r.
Archimedeslaan 10
3584 BA Utrecht
www.asr.nl

ASR Schadeverzekering N.V., KVK 30031823 Utrecht

51346_0226