

U heeft letselschade opgelopen:
wat kan de verzekeraar betekenen?

CHUBB®



De behandeling van uw letselschade

U heeft een ongeval gehad en hierbij letsel opgelopen. Dit betreuren wij zeer en wij hopen dat u voorspoedig herstelt. Omdat een verzekerde van ons bij het ongeval betrokken was, zijn wij als verzekeraar ingelicht. Wij zijn Chubb, de aansprakelijkheidsverzekeraar van het bedrijf dat u voor het ongeval en uw letselschade aansprakelijk stelt. Namens dit bedrijf beoordelen en behandelen wij uw letselschade. Wij begeleiden u graag door het verzekeringsproces en komen graag samen met u snel tot een goede oplossing.

We begrijpen dat u in deze situatie behoefte heeft aan duidelijkheid. Daarom hebben wij deze folder samengesteld. Hierin leest u onze werkwijze bij letselschade, met welke personen u in dit proces te maken kunt krijgen en andere relevante informatie.

Onze werkwijze in de behandeling van uw letselschade



Stap 1 - Feitenonderzoek

Allereerst brengen wij in kaart wat er precies is gebeurd. Dit doen wij bijvoorbeeld via uw verklaring, de verklaring van onze verzekerde of een onderzoek door een deskundige.

Stap 2 - Wie is aansprakelijk?

Op basis van het feitenonderzoek kijken wij wie er schuld heeft aan het ongeval en ervoor aansprakelijk is. Dit onderzoek kan enige tijd in beslag nemen. Uit het onderzoek kan blijken dat onze verzekerde aansprakelijk is. Het kan ook zo zijn dat u zelf heeft bijgedragen aan het ontstaan van het ongeval of dat onze verzekerde niet aansprakelijk is. In dat geval is (een deel van) de schade voor uw eigen rekening.

Stap 3 - Hoe hoog is de schade?

Als onze verzekerde aansprakelijk is, kijken wij hoe hoog de schade is die u door het ongeval lijdt. Schadeposten die bijvoorbeeld voor vergoeding in aanmerking kunnen komen, zijn:

- Medische kosten, omdat u uw eigen risico moet betalen.
- Reiskosten, omdat u naar de huisarts of het ziekenhuis moet.
- Verlies van arbeidsvermogen, omdat u minder kunt werken.
- Huishoudelijke hulp, omdat u iemand moet inschakelen om het huishouden van u over te nemen.
- Smartengeld, omdat u ongemak van de gevolgen van het ongeval ervaart.

Stap 4 - Wanneer vergoeden wij uw schade?

Wij proberen uw schade zo spoedig mogelijk te vergoeden. Als de aansprakelijkheid is vastgesteld, is de hoogte van de schade soms niet direct duidelijk. Om u alvast tegemoet te komen, verstrekken wij in dat geval een voorschot. De hoogte van het voorschot hangt af van de voorlopige schatting van de schade.

Chubb is de aansprakelijkheidsverzekeraar van het bedrijf dat u voor het ongeval en uw letselschade aansprakelijk stelt. Namens dit bedrijf beoordelen en behandelen wij uw letselschade.



Op de website van de Letselschaderaad (www.letselschaderaad.nl) treft u richtlijnen over de behandeling van letselschades aan, zoals de hoogte van schadeposten en de termijnen voor een vlotte schaderegeling.

Wat kunt u van ons verwachten?

Wij beoordelen en behandelen uw letselschade zo snel mogelijk. Soms is een situatie ingewikkeld en duurt dit proces langer dan wij zouden willen. Wij zorgen er echter altijd voor dat u weet waar u aan toe bent, door helder te communiceren. Heeft u vragen? Aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.

Wat kunt u zelf doen?

U helpt ons uw schade zo snel mogelijk te behandelen, door voortvarend alle informatie te delen die van belang is voor het vaststellen van de aansprakelijkheid en de hoogte van de schade. Daarnaast vragen wij u de omvang van de schade zoveel mogelijk te beperken. Dat kunt u bijvoorbeeld doen door alle voorgeschreven medische behandelingen en stappen voor re-integratie te volgen.

Met wie kunt u te maken krijgen?

Tijdens de behandeling van uw schade kunt u met de volgende personen te maken krijgen:

Schadebehandelaar

De schadebehandelaar behandelt uw zaak bij Chubb. Deze persoon noemen wij de claims adjuster. Hij of zij heeft regelmatig telefonisch of schriftelijk contact met u over uw letsel, het verloop van uw herstel, de hoogte van uw schade en de schadebehandeling. Heeft u vragen? Dan kunt u bij hem of haar terecht.

Letselschade expert

Soms schakelen wij een letselschade expert in. Dit hangt af van de situatie, uw letsel en uw herstel. Hij of zij verzamelt alle belangrijke informatie, zodat wij uw

schade kunnen regelen. De letselschade expert komt bij u op bezoek nadat hij of zij hiervoor een afspraak met u heeft gemaakt. Hij of zij inventariseert uw schade, bespreekt uw herstel en handelt uw schade af of maakt afspraken met u over eventuele vervolgstappen. U kunt de letselschade expert al uw vragen stellen, ook na zijn of haar bezoek.

Medisch adviseur

In sommige gevallen hebben wij medische informatie nodig om een beter beeld te krijgen van uw letsel en herstel. Als dat nodig is, schakelt de schadebehandelaar een medisch adviseur in. Deze medisch adviseur vraagt dan relevante medische informatie op bij uw arts(en) en specialist(en). Dit kan alleen met uw schriftelijke toestemming. Alleen de medisch adviseur bekijkt uw medische informatie. De medisch adviseur beoordeelt uw medische informatie en geeft ons advies over uw medische situatie. Dit advies behandelen wij strikt vertrouwelijk. Uw privacy blijft beschermd, zowel bij de medisch adviseur als bij CHUBB.

Arbeidsdeskundige

Kunt u door uw letsel uw werk niet meer op dezelfde manier blijven doen als voor het ongeval? Dan schakelt de letselschade expert een arbeidsdeskundige in. De arbeidsdeskundige bekijkt samen met u de mogelijkheden om uw werk weer op te pakken. Als dit niet meer mogelijk is, dan zoekt de arbeidsdeskundige samen met u naar een andere oplossing.



U kunt een belangenbehartiger inschakelen

De afhandeling van letselschade kan gecompliceerd zijn en vereist speciale deskundigheid. Een ongeval meemaken en letsel oplopen kan ook de nodige emoties met zich meebrengen. U kunt overwegen een belangenbehartiger in te schakelen om u in het proces bij te staan. Vooral als u ernstig letsel heeft, raden wij u aan om een belangenbehartiger in te schakelen.

Deze belangenbehartiger treedt namens u op en onderhoudt de contacten met alle betrokken partijen. Alle contacten tussen u en ons verlopen dan via uw belangenbehartiger. Als onze verzekerde aansprakelijk is voor het ongeval en de schade, betalen wij de redelijke kosten van uw belangenbehartiger.

Op www.deletselschaderaad.nl vindt u meer informatie over belangenbehartigers en adressen van belangenbehartigers.

Gedragsregels

Wij volgen de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL). Deze gedragscode is opgesteld door slachtoffers, belangenorganisaties en verzekeraars. Hierin staat hoe letselschades zo goed mogelijk kunnen worden geregeld.

U kunt de gedragscode lezen op: deletselschaderaad.nl/stichting-letselschade-raad/gedragscodes/gbl.



Privacy

Wij nemen uw persoonsgegevens op in onze administratie en gebruiken deze alleen voor de behandeling van uw schade. Wij, en de organisaties die wij voor de behandeling van uw letselschade inschakelen, gaan hier zorgvuldig mee om. Wij behandelen uw gegevens vertrouwelijk volgens de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. [Lees hier de privacyverklaring.](#)

Contact met CHUBB

Uw schadebehandelaar bij Chubb (de claims adjuster) heeft regelmatig telefonisch of schriftelijk contact met u. U kunt met al uw vragen bij hem of haar terecht. Heeft u algemene vragen? Dan kunt u ook een mail sturen naar beneluxclaims@chubb.com. Meer informatie over Chubb zelf vindt u op www.chubb.com/benelux.

Klachten

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en uw schade correct te regelen. Bent u desondanks ontevreden over onze dienstverlening? Laat dit dan alstublieft weten aan uw schadebehandelaar. Wij gaan graag met u in gesprek om samen tot een goede oplossing te komen. Mochten u en uw schadebehandelaar er niet uit komen, dan kunt u uw klacht aan onze directie voorleggen:

Chubb European Group SE
t.a.v. de directie
Marten Meesweg 8-10
3068 AV Rotterdam
beneluxclaims@chubb.com



Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend. Chubb handelt conform de verzekeringsovereenkomst gesloten met haar klanten.

Chubb. Insured.SM



Chubb European Group SE is een onderneming die valt onder de Franse Wet op de Verzekeringen (Code des Assurances) met registratienummer 450 327 374 RCS Nanterre. Statutaire zetel: La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, Frankrijk. Chubb European Group SE heeft een volledig volgestort maatschappelijk kapitaal van € 896.176.662 en valt onder het toezicht van de 'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution' (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

Chubb European Group SE, Nederlands bijkantoor, Marten Meesweg 8-10, 3068 AV Rotterdam, is ingeschreven bij KvK Rotterdam onder nummer 24353249. In Nederland valt zij tevens onder het gedragtoezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Publicatiedatum: 28 mei 2021

NL-USE 08/21