

Univé Rechtshulp

# Letsel- schade?



**univé** rechtshulp

# Wij zijn er voor u!



U heeft als gevolg van bijvoorbeeld een verkeersongeval of arbeidsongeval letsel opgelopen. In de eerste plaats hopen wij op een spoedig herstel! Maar daarnaast wilt u ook geholpen worden bij het verhalen van uw schade. De schade kan bestaan uit lichamelijke of geestelijke schade, maar ook uit voertuigschade, extra gemaakte (medische) kosten of inkomstenverlies. Univé Rechtshulp regelt het voor u. Onze letselschadejuristen staan jaarlijks duizenden slachtoffers van letselschade bij. In deze brochure vertellen we u graag hoe we dat doen en wat dat voor u betekent.

## U staat bij ons voorop

Letselschadebehandeling is maatwerk. De zorgen, behoeften en wensen van u als slachtoffer staan hierbij centraal. Samen met u bepalen we hoe we uw zaak zo goed mogelijk kunnen regelen. U heeft altijd het recht om zelf aan te geven in welke mate u bij de behandeling van uw letselzaak betrokken wilt worden.

## U heeft uw schade bij ons gemeld en dan?

De rechtshulpverlener neemt zo snel mogelijk telefonisch of schriftelijk contact met u op. Bij het vaststellen van de schade is het belangrijk dat we alle informatie hebben. Een groot deel van de informatie vragen wij voor u op bij de juiste instanties. Bijvoorbeeld een proces-verbaal, medische informatie en eventueel een medisch rapport. Maar wij hebben ook informatie van u nodig. U weet het beste wat er precies gebeurd is en hoe u het ervaren heeft.

En als het nodig is, komen we bij u langs om uw letselschadezaak door te nemen.

## Vaststellen van de aansprakelijkheid

Onze rechtshulpverlener beoordeelt eerst of de partij die het letsel heeft veroorzaakt ook aansprakelijk is. Dat hoeft niet altijd zo te zijn. Bijvoorbeeld omdat u zelf ook heeft bijgedragen aan het ontstaan van de schade. Onze rechtshulpverlener bespreekt dit altijd met u. Als we op basis van de informatie en het overleg met u vaststellen dat de andere partij aansprakelijk is, dan zetten we het verhalen van uw schade in gang. In de meeste gevallen stellen we dan de verzekeraar van de andere partij aansprakelijk. Zij onderzoekt en beoordeelt of haar verzekerde inderdaad aansprakelijk is. Het kan een aantal weken duren voordat er een reactie komt van de tegenpartij.

## Met wie kunt u te maken krijgen?

### De rechtshulpverlener

De rechtshulpverlener neemt contact met u op om uw zaak te bespreken. De rechtshulpverlener is uw aanspreekpunt bij Univé Rechtshulp en komt voor uw belangen op. Bij hem kunt u terecht met uw vragen.

### De letselschaderegelaar

Als het nodig is komt er een letselschaderegelaar bij u thuis om uw persoonlijke situatie te bespreken. Hij verzamelt informatie die belangrijk is voor uw zaak. Denk hierbij onder andere aan de gevolgen van uw letsel, verloop van uw herstel en de verschillende schadeposten. De uitkomsten en gemaakte afspraken worden vastgelegd. De letselschaderegelaar geeft dit door aan uw rechtshulpverlener.

### De medisch adviseur

De medisch adviseur beoordeelt uw medische dossier. Dat doet hij onder meer op basis van informatie van uw huisarts, de behandelend specialist en fysiotherapeut. Als het nodig is laat hij zich ook adviseren door onafhankelijke artsen of specialisten. Er wordt informatie opgevraagd die nodig is voor het verhalen van uw letselschade. Dit gebeurt alleen nadat u daar schriftelijk toestemming voor hebt gegeven. Medische gegevens zijn strikt persoonlijk en worden vertrouwelijk behandeld.

### De arbeidsdeskundige

In sommige gevallen schakelt uw rechtshulpverlener een arbeidsdeskundige in, bijvoorbeeld als u moet re-integreren. De arbeidsdeskundige beoordeelt uw mogelijkheden op (aangepast) werk en begeleidt u daarin. Samen met u wordt een plan van aanpak gemaakt om uw werk te hervatten. Soms is terugkeer in uw eigen werk niet meer mogelijk. In dat geval zal de arbeidsdeskundige u begeleiden bij het vinden van ander werk.

## Welke schadeposten kunnen er zijn?

- materiële schade (fiets, auto, kleding, etc.);
- reis- en verblijfkosten;
- kosten vervangend vervoer;
- medische kosten; voor zover deze niet (volledig) door uw zorgverzekeraar worden vergoed (u moet ze dus wel eerst bij uw zorgverzekeraar indienen).
- verlies van arbeidsvermogen;
- huishoudelijke hulp;
- mantelzorg;
- verlies van zelfwerkzaamheid;
- smartengeld; als vergoeding voor pijn en ongemak. De hoogte hiervan wordt aan het eind van de behandeling van uw zaak vastgesteld en is afhankelijk van de aard, ernst en omvang van uw letsel.

## Richtlijnen voor vergoedingen

Als de aansprakelijkheid wordt erkend, vergoedt de andere partij uw schade. Voorwaarde is wel dat er een verband kan worden aangetoond tussen het ongeval, het letsel en de schade. Er bestaan richtlijnen voor de vergoeding van bepaalde schades. Zoals kosten voor huishoudelijke hulp, extra gereden kilometers en kosten door ziekenhuisopnames. U kunt deze richtlijnen vinden op de website van De Letselschade Raad ([deletselschaderaad.nl](http://deletselschaderaad.nl)).

## Hoe lang gaat de behandeling van uw zaak duren?

Dit is erg verschillend. Het hangt in de eerste plaats af van het verloop van uw herstel. De schade kan pas volledig worden vastgesteld en verhaald als u bent hersteld. Of wanneer er sprake is van een zogenoemde medische eindsituatie. Dit is de situatie waarin geen veranderingen meer te verwachten zijn. Daarnaast hangt het af van hoe snel de benodigde informatie verzameld wordt. Ook is van belang hoe snel de andere partij de aansprakelijkheid en schade accepteert. Als de behandeling hierdoor vertraging oploopt dan spreken we deze partij hierop aan.

## Eindregeling

De totale schade stellen we vast als u volledig hersteld bent of als uw situatie niet meer verandert. Dit doen we in overleg met u en de andere partij. We spreken dan van een eindregeling. Als de andere partij het eens is met de schadevaststelling dan wordt de schade door de andere partij betaald. Als de andere partij het er niet mee eens is, dan zoeken we een andere oplossing.

## Zijn er kosten verbonden aan de rechtshulp?

Univé Rechtshulp betaalt de kosten van de behandeling. Wij verhalen deze kosten op de verzekeraar van de andere partij. Dit zijn de zogenaamde buitengerechtelijke kosten. Univé Rechtshulp is aangesloten bij een convenant Buitengerechtelijke Kosten Letsel. In dit convenant zijn vooraf afspraken gemaakt over de hoogte van de vergoeding die de rechtshulpverlener of rechtsbijstandjurist ontvangt. Meer informatie over deze regeling vindt u op [verzekeraars.nl](http://verzekeraars.nl).

## Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL)

Voor de behandeling van letselschade bestaat de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL). De GBL kent afspraken en gedragsregels om de behandeling van de letselschade goed te laten verlopen. U als slachtoffer staat daarin centraal. Onderdeel van de GBL is de Medische Paragraaf. Deze is bedoeld om het medisch beoordelingstraject soepel te laten verlopen. Univé Rechtshulp werkt ook volgens de GBL en de medische paragraaf.

Meer informatie over de GBL vindt u op de website van De Letselschade Raad ([deletselschaderaad.nl](http://deletselschaderaad.nl)). U kunt ook uw rechtshulpverlener om een toelichting vragen.

## Bent u niet tevreden over onze dienstverlening?

Dan kunt u dat bespreken met uw rechtshulpverlener. Wanneer u er samen niet uitkomt, dan kunt u contact opnemen met het klachtensecretariaat van Univé Rechtshulp. De klachtbehandelaar van Univé Rechtshulp neemt dan contact met u op om de klacht te bespreken.

U kunt daarvoor een e-mail sturen naar [rechtshulp.klantenservice@unive.nl](mailto:rechtshulp.klantenservice@unive.nl). Bellen mag uiteraard ook naar 0592 382 543.

## Tevredenheidsonderzoek na afloop van uw zaak

Univé Rechtshulp wil haar dienstverlening steeds verbeteren. Wij maken daarvoor graag gebruik van uw ervaringen. Na afloop van uw zaak sturen wij u per e-mail een tevredenheidsonderzoek. Wij hopen dat u hieraan wilt meewerken.

## Hoe gaan we om met uw privacy?

Het belang van uw privacy is ook groot voor ons. Daarom hebben wij regels over hoe wij omgaan met uw gegevens. Deze regels vindt u terug in onze privacyverklaring op onze website [univerechtshulp.nl](http://univerechtshulp.nl) (Privacy en vertrouwen). Daar mag u ons aan houden.

## Contact

### Postadres

Univé Rechtshulp  
Postbus 557  
9400 AN ASSEN

### Bezoekadres

Jan Bommerstraat 6  
Gebouw E  
9402 NR ASSEN

0592 382 501  
[rechtshulp@unive.nl](mailto:rechtshulp@unive.nl)  
[univerechtshulp.nl](http://univerechtshulp.nl)

Let wel: de informatie in deze folder is bedoeld als uitleg. De polis en de polisvoorwaarden zijn doorslaggevend.