



Wat doen wij met uw schademelding?

U bent gewond geraakt door een ongeval. Wij wensen u allereerst een voorspoedig herstel toe.

In deze folder leest u wat u van ons kunt verwachten, met welke personen u te maken kunt krijgen en wat u kunt doen als u een klacht heeft.

Deze informatie hebben wij nodig

Als we weten of onze verzekerde gedeeltelijk of volledig aansprakelijk is, kunnen we de schade vergoeden die u heeft door het ongeval. Als eerste hebben we daarvoor een volledig ingevuld schadeformulier nodig. Maar soms moeten we aanvullende vragen stellen of een onderzoek instellen.

U ontvangt ons antwoord binnen drie maanden

Vaak is meteen duidelijk wie er schuld heeft aan het ongeval. Maar soms duurt het langer om dat te onderzoeken. In ieder geval hoort u binnen drie maanden of onze verzekerde (gedeeltelijk) schuld heeft en of u een schadevergoeding krijgt.

Wilt u als verzekerde een uitkering uit een Schadeverzekering voor inzittenden? Dan is voor een vergoeding de schuldvraag niet relevant. Het bepalen van de schade wordt dan direct in gang gezet.

Heeft u een schade gemeld voor een verzekering van SNS Bank of nowGo? Ook voor die verzekeringen verzorgt Reaal de afhandeling.



Gedragscode Behandeling Letselschade

Reaal werkt volgens de Gedragscode Behandeling Letselschade. Om schademeldingen goed af te kunnen handelen, hanteren wij de volgende uitgangspunten van de Gedragscode:

- U staat als slachtoffer centraal.
- We gaan respectvol met elkaar om.
- We houden de schadebehandeling inzichtelijk.
- We overleggen in harmonie.
- We houden een goed tempo in de schadebehandeling.

Met deze personen kunt u te maken krijgen

Tijdens de afwikkeling van uw schademelding kunt u te maken krijgen met de volgende personen:

De schadebehandelaar

Onze schadebehandelaar is uw aanspreekpunt bij Reaal. Hij neemt binnen 14 dagen na de schademelding contact met u op en regelt alles voor de afwikkeling van uw schade.

De schadebehandelaar kan, als het nodig is, ook gebruikmaken van een aantal deskundigen, zoals een schaderegelaar, een medisch adviseur of een arbeidsdeskundige.

De schaderegelaar

De schaderegelaar belt u voor het maken van een afspraak bij u thuis. Tijdens dit bezoek neemt de schaderegelaar het ongeval met u door en bespreekt met u de verschillende schadeposten.

U kunt ook bij de schaderegelaar terecht voor ondersteuning bij het benaderen van de juiste instanties. De schaderegelaar informeert u over de voortgang van de schadebehandeling en maakt afspraken met u. Bijvoorbeeld over het betalen van een voorschot.

De medisch adviseur

Bij een herstelperiode die wat langer duurt, kunt u te maken krijgen met de medisch adviseur. Deze vraagt uw toestemming om medische informatie op te vragen bij uw arts. Deze toestemming kunt u geven door een medische machtiging te ondertekenen.

Op basis van de medische informatie brengt de medisch adviseur advies uit aan de schadebehandelaar. Het kan zijn dat hij het nodig vindt om een specialist of een andere arts in te schakelen voor aanvullend onderzoek. U ontvangt daar dan een uitnodiging voor.

Uw medische gegevens worden apart opgeslagen in medische dossiers en zijn alleen toegankelijk voor de medisch adviseur. De schadebehandelaar ontvangt alleen een medisch advies en geen persoonlijke medische gegevens.

De arbeidsdeskundige

De arbeidsdeskundige schakelen we in als u langere tijd niet kunt werken. Hij bekijkt samen met u en uw werkgever (als u in loondienst bent) de mogelijkheden om weer (gedeeltelijk) aan het werk te gaan. Daarna wordt er samen met u een plan van aanpak gemaakt. Kunt u uw oude werk niet meer oppakken? Dan begeleidt de arbeidsdeskundige u bij het vinden van ander werk.

Zo is uw mogelijke schadevergoeding opgebouwd

Uw schadevergoeding kan opgebouwd zijn uit smartengeld en een vergoeding voor uw financiële schade.

Smartengeld

Dat is een vergoeding om de geleden pijn en uw ongemak te compenseren. De hoogte van deze vergoeding is afhankelijk van de aard en ernst van uw letsel en de wijze waarop dat uw dagelijks leven beïnvloedt.

Vergoeding voor financiële schade

Dat is de vergoeding voor de andere schade die is ontstaan door het ongeval. Het gaat bijvoorbeeld om schade aan uw kleding. Of om minder inkomen doordat u niet kunt werken. Zulke schade moet u aantonen. Dit betekent dat u, samen met onze schaderegelaar, informatie verzamelt om die schade te bewijzen.

Voor sommige schadeposten hebben verzekeraars, in overleg met slachtofferorganisaties, richtlijnen opgesteld voor het vaststellen van de schade. Dat geldt voor de volgende schadeposten:

- De kosten van extra gereden kilometers.
- De kosten voor het inschakelen van huishoudelijke hulp.
- De kosten van ziekenhuisopname
- De kosten door studievertraging.

Wij laten u weten welke gegevens wij van u of anderen nodig hebben om de vergoeding waar u recht op heeft te kunnen bepalen.



Voorschotten

Kunnen wij uw schade nog niet definitief vaststellen? Dan komen wij u tegemoet door alvast een voorschot voor bepaalde schadeposten te betalen.

U kunt advies vragen

Heeft u zwaar letsel? En denkt u dat uw herstel langer duurt dan zes maanden? Het kan dan verstandig zijn om juridische hulp te vragen want een schadeclaim kan soms ingewikkeld zijn. Heeft u een rechtsbijstandverzekering? Dan kunt u uw eigen verzekeraar vragen u te helpen. Is dit niet het geval? Dan kunt u een advocaat die gespecialiseerd is in letselschade vragen om u bij te staan.

Daarnaast zijn er in Nederland veel schaderegelingsbureaus die gespecialiseerd zijn in belangenbehartiging bij letselschade. U kunt ook terecht bij Slachtofferhulp Nederland voor begeleiding en doorverwijzing naar een deskundige.

In de meeste gevallen vergoeden wij de kosten voor dit soort hulp. Daarvoor moet wel zijn aangetoond dat onze verzekerde (gedeeltelijk) schuld heeft aan het ongeval. De kosten worden vergoed zover zij redelijk zijn.

In de meeste gevallen vergoeden wij de kosten voor dit soort hulp. Daarvoor moet wel zijn aangetoond dat onze verzekerde (gedeeltelijk) schuld heeft aan het ongeval. De kosten worden vergoed voor zover zij redelijk zijn.

Hier kunt u terecht met vragen

Uw aanspreekpunt voor vragen over de afwikkeling van uw dossier is uw schadebehandelaar. Laat u zich door een professional bijstaan? Dan is degene die de bijstand verleent uw aanspreekpunt.

Meer informatie over letselschade of een toegankelijke samenvatting van de gedragscode staat in de gids Behandeling Letselschade. Deze gids kunt u downloaden op letselcode.nl.

U kunt de gids ook aanvragen via:

- De Letselschade Raad, telefoon 088 – 332 25 55;
- Slachtofferhulp Nederland, telefoon 0900 – 01 01 (lokaal tarief);
- ANWB, verkeersslachtofferlijn, telefoon 088 – 269 77 66.

Meer informatie vindt u op:

- deletselschaderaad.nl;
- slachtofferhulp.nl

Hier kunt u terecht met klachten

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over de behandeling van uw schade. Heeft u een klacht? Geef dat dan zo snel mogelijk aan uw schadebehandelaar door.

U kunt uw klacht ook sturen naar de directie van Reaal. Stuur dan een e-mail naar RV.KlachtenaanDirectieSchade@reaal.nl

Een brief sturen mag ook:

- Reaal
Directie Schade
Postbus 382
1800 AJ Alkmaar

Vindt u dat wij uw klacht niet goed hebben afgehandeld? Dan kunt u het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) inschakelen. Dat doet u als u een klacht heeft over Reaal die niet opgelost kan worden zonder tussenkomst van een bemiddelaar.

U kunt uw klacht sturen naar:

- Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Uw gegevens

Wat doet Reaal met uw persoonsgegevens?

Reaal is onderdeel van de VIVAT-groep. VIVAT N.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens binnen de gehele groep. Reaal gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en zorgt ervoor dat verlies en/of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens wordt voorkomen. Reaal handelt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (zie www.verzekeraars.nl). Meer informatie over wat er met uw persoonsgegevens gebeurt, hoe deze worden beveiligd, met wie deze eventueel worden gedeeld en wat uw rechten zijn, kunt u lezen in ons privacy statement (www.reaal.nl/privacy-statement).

In verband met een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid kan Reaal uw gegevens bij de Stichting Centraal Informatie Systeem van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen te Den Haag (CIS) opvragen en vastleggen. In dit kader kunnen deelnemers van CIS ook onderling gegevens uitwisselen met als doel het beoordelen en beheersen van risico's en om verzekeringsfraude tegen te gaan. De gegevens die Reaal bij CIS vastlegt, kunnen verder gebruikt worden voor bijvoorbeeld statistische analyses. Voor meer informatie verwijzen wij naar het privacy statement van CIS op www.stichtingcis.nl.



Wij zijn benieuwd naar uw mening

Tevredenheidsonderzoek:

We horen graag uw mening over de door ons behandelde schade. Uw mening mag u natuurlijk altijd geven, maar in het bijzonder vragen wij u dit na afwikkeling van de schade te doen. Daarvoor sturen wij u een tevredenheidsonderzoek.

Het doel is dat wij onze dienstverlening verder willen verbeteren, voor u en voor andere letselschadeslachtoffers. Uw ervaringen zijn voor ons heel waardevol! Het tevredenheidsonderzoek wordt onafhankelijk georganiseerd door een uitvoerend onafhankelijk onderzoeksbureau (Q-Consult). Deze partij heeft *geen* inzicht in uw inhoudelijke dossier. Alleen adresgegevens worden aan hen verstrekt zodat u benaderd kan worden voor dit onderzoek. Alle regels worden nageleefd zoals de wetgeving omtrent privacy voorschrijft. Heeft u bezwaar tegen dit onderzoek of wilt u meer informatie hierover? Laat dat gerust weten aan uw contactpersoon.