



HEMA

alles over letsel schade

In begrijpelijke taal. Dat is echt HEMA!

Letselschade

U heeft letsel opgelopen bij een ongeval. Dat is erg vervelend. In deze folder leest u hoe we omgaan met letselschade en wat u van HEMA Verzekeringen kunt verwachten.

Dit regelen wij voor u

Het belangrijkste is dat u beter wordt. Wij zorgen voor de afhandeling van de schade. Na melding van de schade nemen wij zo snel mogelijk contact met u op en krijgt u een persoonlijke dossierbehandelaar toegewezen. Samen met u zoeken we naar oplossingen. We doen ons best om uw schade zo snel mogelijk te regelen.

Misschien heeft u hulp nodig. Wij zorgen dan voor deskundig advies of begeleiding. Bijvoorbeeld:

- hulp in de huishouding
- vervoer
- medische zorg
- werk
- school

Vaststellen aansprakelijkheid

We onderzoeken de oorzaak van het ongeval. Zo bepalen we wie er aansprakelijk is. Om dit te kunnen doen hebben we naast uw persoonlijke verhaal, soms ook extra bewijs nodig. Als dit het geval is vragen we getuigen naar hun verhaal of vragen we het politierapport op. Dat kan even duren. Als we de aansprakelijkheid hebben vastgesteld dan hoort u dit meteen van ons.

Stap voor stap

1. u meldt de schade bij ons.
2. wij nemen contact met u op. We bespreken de vervolgstappen met u.
3. wij hebben regelmatig contact met u. We houden u op de hoogte van het proces.
4. soms komt een schaderegelaar of arbeidsdeskundige bij u langs.
5. onze medisch adviseur vraagt informatie aan de artsen die u behandelen. Dat doet hij alleen als dat nodig is.
6. de medisch adviseur geeft ons advies.

Zodra de afwikkeling van het dossier medisch verantwoord is, doen wij u een passend afwikkelingsvoorstel.

Dit kunt u zelf doen

Wij doen er alles aan om u zo snel en goed mogelijk te helpen. U kunt ons hierbij helpen:

- u doet er alles aan om zo snel en goed mogelijk te herstellen
- u zorgt ervoor dat de schade niet erger wordt.
- u helpt ons zo goed mogelijk om de schade vast te stellen.
- u houdt ons op de hoogte van uw herstel. Zodra er iets verandert laat u ons dit weten.

Ons schadeteam staat voor u klaar

We hebben een team van specialisten dat aan uw schade werkt. Hierdoor kunt u met verschillende medewerkers te maken krijgen.

Uw persoonlijke dossierbehandelaar

Als u de schade heeft gemeld krijgt u een persoonlijke dossierbehandelaar toegewezen.

Deze dossierbehandelaar:

- bespreekt met u uw letsel en genezing
- vertelt u hoe de verdere afhandeling van de schade verloopt
- bespreekt met u de hoogte van de schade

Uw dossierbehandelaar is uw eerste aanspreekpunt en neemt regelmatig contact met u op. Heeft u vragen of verandert uw situatie? U kunt hiervoor altijd terecht bij uw dossierbehandelaar.

Schaderegelaar

Afhankelijk van uw letsel en de omstandigheden komt er een schaderegelaar bij u thuis langs. Dat hangt af van uw persoonlijke situatie. De schaderegelaar:

- kijkt wat de schade is
- informeert uw dossierbehandelaar
- maakt afspraken met u over de vervolgstappen

Arbeidsdeskundige

Kunt u door het ongeluk niet goed meer functioneren op uw werk, opleiding of thuis? Een arbeidsdeskundige helpt u om zoveel mogelijk terug te kunnen naar de situatie voor het ongeluk. Of de deskundige zoekt samen met u naar een nieuwe oplossing.

Medisch adviseur

Het kan nodig zijn om medische informatie op te vragen. Dit doet onze medisch adviseur. U geeft hiervoor altijd eerst toestemming. Mocht er meer medische informatie nodig zijn voor de behandeling van de schade dan vraagt de medisch adviseur een onderzoek aan. Dit onderzoek wordt gedaan door een onafhankelijke arts, vaak een specialist.

Extra (juridische) hulp

Schade na een ongeluk kan lastiger zijn dan u denkt. Als u er alleen niet uitkomt dan kunt u een deskundige inschakelen die uw belangen behartigt.

Zoek iemand met verstand van letselschade

Als u een rechtsbijstandverzekering heeft krijgt u hulp vanuit deze verzekering. Gaat u zelf op zoek naar een belangenbehartiger? Zoek dan een letselschadedeskundige. U kunt kiezen voor een gespecialiseerd bureau of een letselschadeadvocaat. Ook vakbonden hebben soms letselschadedeskundigen in dienst die u kunt inschakelen. Een eerste gesprek is meestal gratis.

De belangenbehartiger onderhoudt de contacten voor u

Uw belangenbehartiger onderhoudt voor u de contacten met de andere partijen. Ook het contact met ons verloopt dan via uw belangenbehartiger. In dit geval heeft u geen direct contact meer met ons.

Kosten belangenbehartiger

De kosten van de belangenbehartiger betaalt u zelf. Dit zijn 'buitengerechtelijke kosten'. Als onze verzekerde aansprakelijk is vergoeden wij de redelijke kosten. Maak duidelijke afspraken met uw belangenbehartiger zodat u weet wat de kosten hiervan zijn.

Vergoeding

Wij stellen samen met u vast hoeveel wij vergoeden voor de schade die u heeft. We vergoeden in ieder geval de door u gemaakte kosten:

- schade aan spullen, bijvoorbeeld aan uw auto, kleding of spullen die u vervoerde op het moment van het ongeluk. Van deze schade vergoeden we de dagwaarde.
- huishoudelijke hulp
- ziektekosten die niet vergoed worden vanuit uw zorgverzekering. De meeste kosten worden waarschijnlijk door uw zorgverzekeraar vergoed.
- misgelopen inkomsten, omdat u minder of helemaal niet kunt werken door het ongeluk.
- vergoeding voor studievertraging
- Als u extra kosten maakt, omdat u bijvoorbeeld zelf uw huis niet meer kunt schilderen of de tuin niet meer kunt onderhouden, dan vergoeden wij deze extra kosten.
- Wij betalen de (redelijke) kosten van uw belangenbehartiger (buitengerechtelijke kosten).

Let op! Het is belangrijk dat u goed bijhoudt welke kosten u maakt.

Bewaar bonnetjes van bedragen boven de € 250.-

U kunt een voorschot krijgen

Als u kosten maakt terwijl we de hoogte van de schade nog niet hebben vastgesteld kunt u een voorschot krijgen.

Standaard vergoedingen

Alle verzekeraars hebben gezamenlijk de hoogte van de vergoedingen afgesproken. Bijvoorbeeld voor reiskosten of huishoudelijke hulp. Deze afspraken zijn vastgelegd door de Letselschade Raad (www.deletselschaderaad.nl). Wij houden ons aan deze afspraken en keren dan ook de afgesproken vergoedingen uit.

Smartengeld

U heeft bij letselschade recht op een smartengeldbedrag. Hiermee wordt het verdriet, de pijn en het verlies aan levensvreugde als gevolg van uw letsel bedoeld. De hoogte van het smartengeldbedrag wordt bepaald aan de hand van eerdere uitspraken van rechters in soortgelijke gevallen met vergelijkbaar letsel. Deze gevallen zijn terug te vinden in de ANWB Smartengeldgids.

Afwikkeling

Als de aansprakelijkheid is vastgesteld hangt de duur van de zaak af van uw herstel. Iedereen heeft zijn eigen genezingsproces dus de duur van de afwikkeling van de schade is ook bij iedereen anders.

De dossierbehandelaar van uw zaak wordt bijgestaan door een medisch adviseur. Deze medisch adviseur geeft advies over uw herstel en kan als dat nodig is informatie bij uw behandelend(e) arts(en) opvragen. Om uw herstel goed te kunnen volgen is het belangrijk dat u ons goed op de hoogte houdt van uw genezing.

In sommige gevallen kan een zaak worden afgehandeld terwijl er nog wel klachten zijn. Er is dan een 'medische eindtoestand' bepaald. Hierbij wordt rekening gehouden met eventuele restklachten of medisch objectiveerbare blijvende invaliditeit.

Beide aansprakelijk

Het kan zijn dat u beide aansprakelijk bent. Dan vergoeden wij uw schade voor het deel waarvoor onze verzekerde aansprakelijk is. Als we de letselschade met u regelen volgens de schadeverzekering voor inzittenden dan geldt deze schulddeling niet.

Zelf aansprakelijk

In de polisvoorwaarden staat wanneer u zelf (gedeeltelijk) schuld heeft. Bijvoorbeeld wanneer u geen autogordel droeg tijdens het ongeval. Dit heeft gevolgen voor de vergoeding die wij uitkeren.

Veelgestelde vragen

- **Wie behandelt mijn zaak?**
U krijgt een persoonlijke dossierbehandelaar. Deze dossierbehandelaar neemt de gehele behandeling van de schade op zich. U heeft dus steeds dezelfde contactpersoon.
- **Wat is de behandelduur van mijn zaak?**
De behandelduur hangt af van de vaststelling van de aansprakelijkheid en uw herstel.
- **Welke schade wordt vergoed?**
Na vaststelling van de schade worden kosten voor een huishoudelijke hulp, schade aan spullen, reiskosten, medische kosten en uw misgelopen inkomsten vergoed.
- **Kan ik een voorschot krijgen?**
Als u nog niet hersteld bent, maar wel kosten heeft gemaakt dan kunt u (met een bewijs van de kosten) een voorschot aanvragen.
- **Wanneer wordt mijn dossier afgewikkeld?**
Als u hersteld bent of er is een 'medische eindtoestand', kan de zaak (in overleg met u) worden afgewikkeld.

Letselcode

Wij volgen de 'letselcode'. In deze code staat hoe we letselschade zo goed mogelijk kunnen regelen. Slachtoffers, belangenorganisaties en verzekeraars hebben geholpen om de code op te stellen. Lees meer op www.letselcode.nl.

Contact

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen? Neemt u dan gerust contact op met uw persoonlijke dossierbehandelaar.

Bent u niet tevreden?

We proberen u zo goed mogelijk te helpen. Het kan natuurlijk gebeuren dat u niet tevreden bent. Dit horen we dan graag van u. Geef klachten eerst door aan uw persoonlijke schadebehandelaar. Komen wij er samen niet uit dan kunt u contact opnemen met Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID).

KlFID
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Bezoekadres:
Bordewijklaan 38
2591 XR Den Haag
070-3338999
www.kifid.nl

De Letselschade Raad
Postbus 93309
2509 AH Den Haag
088-3322555
www.deletselschaderaad.nl

Gedragscode

Achmea Schadeverzekeringen N.V. heeft als risicodragers van HEMA Verzekeringen de Gedragscode Behandeling Letselschade ondertekend. U kunt de code nalezen op www.letselcode.nl. In de code staat hoe letselschades zo goed mogelijk kunnen worden geregeld. De code is opgesteld door slachtoffers, belangenorganisaties en verzekeraars.