



Letselschade,  
wat kunt u van Univé  
verwachten?

# Letselschade, wat kunt u van Univé verwachten?

Slachtoffer worden van een ongeval waarbij u letsel oploopt, is ingrijpend. Voor uzelf, maar ook voor de personen in uw naaste omgeving. Er komt van alles op u af, zoals het regelen van de schade. Ook krijgt u te maken met meerdere mensen die allen hun eigen taak hebben bij de regeling van uw schade. Zo krijgt u bijvoorbeeld te maken met een aantal medewerkers van Univé en – indien u een belangenbehartiger heeft ingeschakeld – met uw rechtshulpverlener. Met deze brochure willen we u graag informeren over hoe wij uw schade behandelen en met welke personen u te maken kunt krijgen. Zo weet u in grote lijnen wat u van Univé kunt verwachten.

## Hoe werkt Univé?

Univé is een van de grotere verzekeraars in Nederland. Onze specialisten kunnen alle letselschaden behandelen. De behandeling van uw letselschade is logisch opgebouwd. Eerst nemen wij telefonisch contact met u op om na te gaan hoe u eraan toe bent. Vervolgens houden wij in de gaten hoe de genezing van uw letsel zich ontwikkelt en berekenen wij de omvang van uw schade. Al deze activiteiten kunnen veel tijd kosten, omdat er soms verschillende specialisten moeten worden ingeschakeld

## Gedragscode Behandeling Letselschade

Univé onderschrijft de Gedragscode Behandeling Letselschade. Deze Code is niet rechtstreeks en volledig van toepassing op uw schadeverzekering inzittenden (SVI), maar reikt wel waardevolle spelregels aan om er voor te zorgen dat de behandeling van uw letselschade zo soepel mogelijk verloopt. Univé wil voorkomen dat zaken onnodig lang lopen en ziet in de Code een middel dat daaraan kan bijdragen.

De uitgangspunten van de Gedragscode zijn:

- Het slachtoffer staat centraal
- We gaan respectvol met elkaar om
- De schadebehandeling is inzichtelijk
- Er wordt in harmonie overlegd
- Er wordt een goed tempo in de schadebehandeling aangehouden
- Problemen lossen we gezamenlijk op

Wilt u meer informatie over de Gedragscode Behandeling Letselschade dan kunt u een toegankelijke samenvatting vinden in De Gids. Deze is verkrijgbaar via de Letselschade Raad (tel. 070-3146740 website: [www.deletselschade-raad.nl](http://www.deletselschade-raad.nl)) of via Slachtofferhulp Nederland (030-2340116 website: [www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl))

## Met welke personen van Univé kunt u afhankelijk van de ernst en gevolgen van uw situatie te maken krijgen?

### De schadebehandelaar

De schadebehandelaar neemt na ontvangst van de melding van het ongeval contact met u op om te informeren

hoe het met u gaat. De schadebehandelaar is uw aanspreekpunt voor de afhandeling van uw schadeposten. Zodra mogelijk worden (voorschot)betalingen verricht. Bovendien schakelt de schadebehandelaar de deskundigen in, die vervolgens aan hem of haar rapporteren.

### De medisch adviseur

De medisch adviseur adviseert Univé over de gevolgen van het ongeval. Om goed en zorgvuldig te kunnen adviseren, vraagt hij of zij medische informatie aan bijvoorbeeld uw huisarts of specialist. Voordat de medisch adviseur informatie inwint, vraagt hij of zij hiervoor eerst uw toestemming. Deze toestemming geeft u door het ondertekenen van een machtiging. U kunt de machtiging natuurlijk altijd weer intrekken.

Soms is het nodig een medisch onderzoek te laten verrichten door een andere arts. U wordt hiervoor dan uitgenodigd. Medische gegevens zijn strikt persoonlijk en worden met de grootste zorgvuldigheid behandeld. De gegevens worden opgeslagen in het medisch dossier en zijn alleen toegankelijk voor de medisch adviseur. De schadebehandelaar en -regelaar ontvangen van hem of haar alleen die informatie die direct betrekking heeft op hun werkzaamheden.

### De schaderegelaar

Soms is het gewenst dat u thuis wordt bezocht. De schadebehandelaar zal dan een schaderegelaar inschakelen. Hij of zij maakt telefonisch een afspraak met u. De schaderegelaar vraagt naar het verloop van het herstel en inventariseert de diverse schadeposten. Hij of zij kan u ook verwijzen naar hulpverlenende instanties. De schaderegelaar maakt afspraken met u over het verstrekken van voorschotten, de voortgang van de schaderegeling en de afwikkeling van de zaak. De bevindingen en gemaakte afspraken worden gerapporteerd aan de schadebehandelaar. In sommige gevallen zal de schaderegelaar ook uw eventuele werkgever bezoeken.

### De arbeidsdeskundige

Wanneer u voor langere tijd niet kunt werken, kan de schadebehandelaar de hulp van een arbeidsdeskundige inroepen. Hij of zij gaat op zoek naar een oplossing. Vaak betekent dit dat de arbeidsdeskundige na uw



toestemming contact opneemt met uw werkgever. Mogelijk ook met uw bedrijfsarts om in gezamenlijk overleg de juiste acties te kunnen ondernemen. Vervolgens maakt de arbeidsdeskundige samen met u een plan om uw werk te hervatten. Hij of zij begeleidt u hierbij totdat het doel, werkhervatting, is bereikt. Soms is terugkeer in uw eigen werk niet meer mogelijk. In dat geval zal de arbeidsdeskundige u begeleiden bij het vinden van ander werk. De arbeidsdeskundige rapporteert regelmatig zijn bevindingen over de voortgang van de werkhervatting aan de schadebehandelaar van Univé.

## Vragen?

Een ongeval in de persoonlijke sfeer is nooit routine of standaard. Niet voor u en evenmin voor ons. Wanneer u vragen heeft over de gang van zaken, belt u dan gerust uw schadebehandelaar. Wij zijn van mening dat persoonlijk contact met u voor ons én voor u het beste werkt. Toch kan het zijn dat uw zaak zó ingewikkeld is dat u zelf niet goed kunt overzien wat er allemaal bij komt kijken. Schakel in dat geval een belangenbehartiger in. Het contact tussen u en Univé gaat dan via de belangenbehartiger. U kunt zelf iemand inschakelen, maar de schadebehandelaar wil u daarbij ook behulpzaam zijn. De kosten van de belangenbehartiger worden – voor zover redelijk – door Univé vergoed tot het maximum zoals in de verzekeringsvoorwaarden is afgesproken.

## Andere partij aansprakelijk?

Als iemand anders aansprakelijk is voor uw schade, zul-

len wij de aan u betaalde schadevergoeding verhalen. U hoeft dat dus niet zelf te doen. Wel vragen wij u om in die situaties een machtiging te ondertekenen, zodat wij de aansprakelijke partij met uw toestemming van informatie kunnen voorzien.

## Enquête

Univé wil haar dienstverlening steeds verder optimaliseren en maakt daarvoor graag gebruik van uw ervaringen. In de meeste gevallen sturen wij daarom een enquêteformulier nadat de schade geregeld is. Wij stellen het zeer op prijs als u daar uw medewerking aan wilt verlenen.

## Fraude

Verzekeringsmaatschappijen in Nederland zijn alert op fraude. Met ondertekening van het fraudeprotocol van het Verbond van Verzekeraars heeft ook Univé aangegeven een actief beleid te willen voeren op het gebied van fraude en zich hiertoe verplicht. Univé zal daarom actief fraude opsporen en melden / aangeven bij justitie. In geval van een concreet vermoeden van fraude is Univé op grond van de Gedragscode Persoonsgegevens Financiële Instellingen en de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek bevoegd om controle op de claim uit te (laten) voeren door gebruikmaking van heimelijke camera's. De Gedragscode Persoonsgegevens Financiële Instellingen bepaalt dat Financiële Instellingen camera's kunnen gebruiken voor ondermeer het voorkomen, opsporen en vervolgen van strafbare feiten en voor het vastleggen van beelden ter ondersteuning van juridische procedures.

**Klachten**

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Mocht er aanleiding zijn, dan kunt u een klachtenbrief sturen aan de directie van Univé. U kunt ook terecht bij Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG

**Meer informatie**

Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar de volgende sites:

[www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl)  
[www.stichtingkeurmerkletselschade.nl](http://www.stichtingkeurmerkletselschade.nl)  
[www.smartengeld.nl](http://www.smartengeld.nl)  
[www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)  
[www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)  
[www.verkeersongeval.nl](http://www.verkeersongeval.nl)

0236.02/12

