Informatiebrochure personenschade

MARKEL

U heeft door een ongeval letsel opgelopen. Wij snappen dat dit een zeer vervelende situatie is en wensen u dan ook veel sterkte toe.

Na een ongeval komt er veel op u af, waaronder mogelijk het verhalen van uw schade. Voor veel mensen is dit een lastig proces. Wij vinden het dan ook belangrijk dat u weet wat u van ons, de verzekeraar van de partij die u aansprakelijk hebt gesteld, kunt verwachten. Om die reden ontvangt u deze brochure.

U heeft onze verzekerde aansprakelijk gesteld. Wat nu?

Uiterlijk 10 werkdagen nadat wij uw aansprakelijkstelling hebben ontvangen, krijgt u van ons een ontvangstbevestiging met deze brochure. In de ontvangstbevestiging staan de contactgegevens van de schadebehandelaar met wie u over deze zaak komt te spreken en - als wij voldoende informatie hebben gekregen - specifieke opmerkingen over uw situatie.

Na ontvangst van uw aansprakelijkstelling beoordeelt Markel of het ongeval en de als gevolg hiervan ontstane schade is gedekt onder de verzekering. Daarnaast starten wij een onderzoek naar de aansprakelijkheid van onze verzekerde.

Het onderzoek naar de dekking en aansprakelijkheid lopen vaak naast elkaar. Hoewel wij ons best doen deze onderzoeken zo spoedig mogelijk af te ronden, kunnen deze onderzoeken lang duren, bijvoorbeeld omdat de zaak ingewikkeld is of omdat nog niet alle benodigde informatie is ontvangen. Wij houden u op de hoogte van de stand van zaken van deze onderzoeken.

Wilt u ondersteuning bij de behandeling van uw schade?

Na een ongeval komt er veel op u af. Het kan zo zijn dat u ondersteuning wilt bij het vorderen van uw schade. U kunt in dat geval een belangenbehartiger inschakelen.

Wat doet een belangenbehartiger?

De belangenbehartiger maakt uw schade inzichtelijk en helpt u bij het onderbouwen en regelen van de door u geleden schade. Uw belangenbehartiger onderhoudt ook de contacten met ons. U heeft bij inschakeling van een belangenbehartiger dus zelf geen contact meer met uw schadebehandelaar bij Markel. Bij vragen over uw schade kunt u zich tot uw belangenbehartiger richten.

Hoe vindt u een belangenbehartiger?

Heeft u een rechtsbijstandsverzekeraar of bent u aangesloten bij een overkoepelende organisatie, zoals de ANWB of een vakbond? Dan kunt u zich daar melden. Deze organisaties laten u dan weten hoe zij u verder kunnen helpen.

Wanneer u zelf op zoek gaat naar een belangenbehartiger is het van belang dat u de tijd neemt om de juiste en betrouwbare belangenbehartiger te vinden. Via de Stichting De Letselschade Raad kunt u de namen van gespecialiseerde letselschadeadvocaten en letselschadebureaus vinden die u verder kunnen helpen bij het verhalen van uw letselschade. Deze advocaten en bureaus beschikken - net zoals wij - over het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL). Ook kunt u contact opnemen met overkoepelende organisaties van advocaten zoals de Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA) en de Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP) of van letselschade-experts zoals De Stichting Nederlands Instituut Van Register Experts (NIVRE).

Op de website van de Letselschade Raad kunt u meer informatie vinden over het zoeken van de juiste belangenbehartiger (deletselschaderaad.nl/slachtoffers/onderwerp/hoe-vind-ik-een-belangenbehartiger/).

Kosten belangenbehartiger

De kosten die uw belangenbehartiger maakt zijn voor uw rekening. Echter, als wij de aansprakelijkheid van onze verzekerde erkennen, betalen wij de redelijke kosten van uw belangenbehartiger die buiten rechte zijn gemaakt. Deze kosten maken dan onderdeel uit van uw schade.

Met welke partijen kunt u te maken krijgen?

U kunt gedurende het traject te maken krijgen met verschillende partijen. Hieronder ziet u welke partijen dit zijn en wat hun taak is.

Schadebehandelaar

Dit is de medewerker van Markel die uw aanspreekpunt is voor de behandeling van uw schade. Deze medewerker heeft regelmatig contact met u of uw belangenbehartiger over uw letsel, uw herstel en het verloop van de schadebehandeling. De schadebehandelaar zorgt ervoor dat alle informatie wordt verzameld die noodzakelijk is om uw schade vast te kunnen stellen. Zodra de aansprakelijkheid en schade door de schadebehandelaar zijn vastgesteld, zorgt deze ervoor dat u deze schade krijgt uitgekeerd. Het kan zo zijn dat het vaststellen van de schade lang duurt. In dat geval kan besloten worden dat een voorschot onder algemene titel aan u wordt betaald.

Schaderegelaar/ de schade-expert

Wij kunnen besluiten een schade-expert of schade-regelaar in te schakelen Deze komt samen met uw belangenbehartiger bij u thuis op gesprek. Tijdens dit gesprek wordt uw situatie besproken, uw schade in kaart gebracht en worden afspraken gemaakt over de vervolgbehandeling.

Als de beoordeling van de aansprakelijkheid complex is, kan een schaderegelaar/ -expert ook ingeschakeld worden om onderzoek te doen naar de toedracht van het ongeval.

Medisch adviseur

Vaak is medisch advies nodig om inzicht te krijgen in uw letsel. Hiervoor wordt een medisch adviseur ingeschakeld. Deze vraagt informatie op bij uw behandelend artsen. Dit doet hij nóóit zonder uw toestemming. Aan de hand van deze medische informatie adviseert de medisch adviseur ons over de gevolgen van het ongeval. De medische informatie zelf wordt niet met ons gedeeld.

Arbeidsdeskundige

Als u door het ongeval niet meer uw werkzaamheden kunt verrichten, kan een arbeidsdeskundige u helpen. Deze partij kijkt samen met u welke mogelijkheden er zijn om te re-integreren in uw oude functie en hoe wij u hierbij kunnen ondersteunen. In het onverhoopte geval dat u niet meer hetzelfde werk kunt doen, onderzoekt de arbeidsdeskundige samen met u welke andere passende mogelijkheden er zijn.

Als u thuis of op uw opleiding niet meer alles kunt doen wat u gewend was, kan de arbeidsdeskundige eventueel ook helpen.

Waaruit kan uw schade bestaan?

Door het ongeval opgelopen letselschade kan zowel lichamelijke als geestelijke schade zijn. Hierdoor kunnen er ook extra kosten ontstaan. Er zijn bijvoorbeeld zaken kapot gegaan, u maakt extra kosten of u loopt inkomsten mis. Onderstaand treft u een overzicht aan van mogelijke kostenposten.

- Schade aan zaken;
- Medische kosten die niet door uw zorgverzekeraar worden vergoed;
- Extra reiskosten die u moet maken door het ongeval;
- Kosten voor noodzakelijke hulp in en om het huis;
- Gemiste inkomsten doordat u minder of niet kunt werken;
- Een vergoeding voor de schrik, het verdriet, de pijn en het ongemak die u door het ongeval heeft gehad. Dit noemen wij smartengeld.

Voor enkele van de hierboven genoemde schadeposten heeft De Letselschade Raad een richtlijn opgesteld om de schade vast te kunnen stellen. Deze richtlijnen kunt u vinden via de website https://deletselschaderaad.nl/richtlijnen/

Vaak kan uw schade niet direct worden vastgesteld, maar moet u wel kosten maken. U kunt dan om een voorschot op uw schade vragen. Dit voorschot wordt afgetrokken van het totale schadebedrag. Markel keert enkel een voorschot uit als vaststaat dat er dekking is onder onze polis, aansprakelijkheid van onze verzekerde is erkend én duidelijk is dat de schade het gevolg is van het ongeval.

Wat verwachten wij van u in het schaderegelingsproces?

U staat tijdens het schaderegelingsproces centraal. Wij zetten ons, in uw belang, dan ook in om het vaststellen van uw schade zo soepel en vlot mogelijk te laten verlopen. Om dit te kunnen doen, hebben wij uw hulp nodig. Om die reden willen wij u vragen te voldoen aan het onderstaande.

- Bewaar de nota’s en andere bewijsstukken van de door u gemaakte kosten. Dit maakt de schadevaststelling makkelijker.
- Verstrek de door de schadebehandelaar opgevraagde informatie. Vraagt u zich af waarom de schadebehandelaar bepaalde informatie aan u vraagt? Laat dit de schadebehandelaar dan weten. Hij of zij kan het verzoek toelichten. Op de website deletselschaderaad.nl/infowijzer vindt u hierover ook meer informatie
- Houd de schade zo beperkt mogelijk. Twijfelt u of u bepaalde kosten kunt maken? Stem dit dan met uw schadebehandelaar af.
- Wij gaan ervan uit dat u open en transparant bent over uw letsel, schade en herstel.

Gedragscodes & richtlijnen

Markel onderschrijft de Gedragscode Behandeling Letselschade en wij volgen de richtlijnen van De Letselschade Raad. Hiermee willen wij een snelle en zorgvuldige schadewikkeling waarborgen. Daarnaast wordt onze werkwijze getoetst op basis van deze regelgeving.

Heeft u een klacht?

Ondanks dat Markel zich altijd ten volle inzet, kan het zo zijn dat u niet tevreden bent over de dienstverlening. U kunt dit te allen tijde bespreken met uw schadebehandelaar. Komt u er onderling niet uit? Dan kunt u een klacht indienen. Dat kan schriftelijk, telefonisch of per e-mail.

Mail	info.nl@markel.com
Telefoon	010-7981000
Adres	Weena 505 3013 AL Rotterdam

Tevredenheidsonderzoek

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent. Wij zijn daarom benieuwd hoe u onze hulpverlening ervaart. Nadat wij uw schade met u hebben geregeld, kunt u daarom een enquête van ons ontvangen. Door het invullen van deze enquête helpt u ons onze dienstverlening verder te verbeteren. Wij stellen uw feedback op prijs.

Privacy beleid Markel

Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens. Informatie hierover kunt u terugvinden op markelinsurance.nl/privacy-policy/.

Heeft u vragen?

Neem dan contact op met uw schadebehandelaar. Wij staan u graag te woord.

MARKEL