



NRS Rechtsbijstand

Deskundige hulp bij het verhalen van uw schade

In deze brochure

Letsel, hoe nu verder?

Wie zijn wij?

Wat doen wij voor u?

Gedragcode Behandeling Letselschade

Het vaststellen van de aansprakelijkheid

Wie behandelt uw schade?

Het vaststellen van de letselschade

Op welke schadevergoeding heeft u recht?

Voorbeelden van schadeposten

Hoe wordt de letselschade geregeld?

Privacy

Bent uw tevreden over onze hulp?

Meer informatie en contactgegevens

Letsel, hoe nu verder?

U heeft letsel na een verkeersongeval. Dat is een vervelende situatie die ingrijpt in uw persoonlijke omstandigheden. Uw gezondheid en herstel staan uiteraard centraal. Maar ook de afhandeling van uw letselschade is belangrijk. Dit proces kan onoverzichtelijk en tijdrovend op u overkomen. Voor een goede start van de schaderegeling hebben wij deze brochure voor u samengesteld. Hierin informeren wij u over wat u kunt verwachten bij de schaderegeling.

Wie zijn wij?

NRS staat voor Nederlandse Rechtsbijstand Stichting. Heeft u via Allianz of Allianz Direct een rechtsbijstandverzekering afgesloten bij uw autoverzekering? Dan kan NRS Rechtsbijstand u helpen de tegenpartij aansprakelijk te stellen. NRS Rechtsbijstand is aangesloten bij het Nationaal Keurmerk Letselschade.

Wat doen wij voor u?

Wij bieden u juridische hulp bij het betaald krijgen van uw letselschade. Daarbij komen wij op voor uw belangen en proberen wij voor u het beste resultaat te bereiken.

Bij het regelen van uw letselschade zijn wij uw belangenbehartiger. Wij treden namens u op en onderhouden de contacten met alle betrokken partijen.

Doordat wij uw zaak behandelen heeft u geen contact met de verzekeraar van de tegenpartij. Dat is wel zo prettig. Zo kunt u zich volledig richten op uw herstel. De verzekeraar van de tegenpartij mag alleen direct contact met u opnemen als die verzekeraar vindt dat wij niet tijdig of niet adequaat reageren.

U betaalt premie voor uw rechtsbijstandverzekering. Daarmee bent u verzekerd voor de kosten van onze rechtsbijstand. Dit zijn bijvoorbeeld de kosten van een schade-expert, gerechtsdeurwaarder of advocaat die NRS Rechtsbijstand inschakelt. Deze kosten zijn gemaximeerd. Kijk hiervoor in de polisvoorwaarden. Daarnaast vragen wij aan de verzekeraar van de aansprakelijke partij een vergoeding voor de buitengerechtelijke kosten. Hierbij houden wij ons aan de richtlijnen van het Verbond van Verzekeraars.

Gedragcode Behandeling Letselschade

Het is in uw belang dat uw letselschade snel en soepel wordt geregeld. Dat u weet wat er gaat gebeuren. Daarom hebben verzekeraars, belangenbehartigers en slachtofferorganisaties de Gedragcode Behandeling Letselschade opgesteld. In deze gedragcode staan regels waaraan de betrokken partijen zich moeten houden. Ook wij hebben deze code ondertekend.

Onderdeel van de Gedragcode is de Medische Paragraaf. Hierin staan praktische aanwijzingen die het medische traject soepeler en sneller moeten maken. Ook staat erin hoe de betrokken partijen u moeten informeren, bijvoorbeeld over het hoe en waarom van het verzamelen van medische gegevens.

Meer informatie over de gedragcode is te vinden op www.deletselschaderaad.nl onder het kopje gedragcodes.



Het vaststellen van de aansprakelijkheid

Bij een letselschade is belangrijk te weten wie de aansprakelijke partij is. Om te bepalen of de andere partij aansprakelijk is, onderzoeken wij hoe het ongeval gebeurde. Dat doen wij aan de hand van uw schadeaanvraagformulier, het politierapport, getuigenverklaring(en) en andere bewijsstukken.

Vaak is direct duidelijk wie aansprakelijk is. Maar soms is een zaak ingewikkelder. Dan kan het langer duren voordat we weten wie aansprakelijk is, wat de schade is en of een andere partij uw schade moet betalen. Hiervoor kunnen verschillende redenen zijn:

- Er is onenigheid over de schade of over de vraag wie aansprakelijk is voor het ongeval.
- Wij moeten het politierapport opvragen.
- Er loopt nog een strafzaak tegen de verdachte(n).
- Wij laten een deskundige de oorzaak van het ongeval onderzoeken.

Kunt u niet bewijzen dat een ander aansprakelijk is voor uw schade? Dan kan het zo zijn dat de schade voor uw eigen rekening komt. Wij zullen echter wel onderzoeken of er andere mogelijkheden zijn om uw schade vergoed te krijgen.

Wie behandelt uw schade?

Nadat wij uw schademelding hebben ontvangen, krijgt u een persoonlijk aanspreekpunt: uw schadebehandelaar. Uw schadebehandelaar neemt contact met u op en communiceert met de overige partijen. Uw schadebehandelaar beoordeelt de aansprakelijkheid en in sommige gevallen wordt een schaderegelaar van een externe ingeschakeld. Die externe schaderegelaar maakt met u een afspraak voor een bezoek en inventariseert uw schade. Afhankelijk van de situatie kan de schaderegelaar alle werkzaamheden van ons overnemen. Wij houden u daarvan op de hoogte. In alle gevallen streven wij ernaar de schaderegeling zo inzichtelijk mogelijk te maken voor u.

Het vaststellen van de letselschade

Wij willen zo snel mogelijk alle informatie ontvangen over uw letsel. Uw medische situatie en vooruitzichten zijn van belang voor het vaststellen van uw schadevergoeding. Ook moeten wij aantonen dat uw letsel het gevolg is van het verkeersongeval. Voor een goed beeld van uw letsel schakelen wij in sommige gevallen een medisch adviseur in. Dit is een arts die ons adviseert over uw medische situatie.

De medisch adviseur verzamelt gegevens over uw medische toestand. Bijvoorbeeld bij uw huisarts. Dit gebeurt alleen met uw schriftelijke toestemming. In sommige gevallen nodigen wij u uit voor een medisch onderzoek. Hieruit moet blijken hoe u herstelt en of u beperkingen aan uw letsel overhoudt.

De medisch adviseur bewaakt alle informatie over uw medische situatie en behandelt deze strikt vertrouwelijk. De medisch adviseur informeert ons over uw gezondheid, maar geeft ons alleen informatie die van belang is voor het behandelen van uw schade.

Op welke schadevergoeding heeft u recht?

De schade die u lijdt en de kosten die u maakt door het ongeval, zetten wij voor u op een rij in een schadestaat. Voor sommige schade- of kostenposten bestaan speciale regelingen, die tot stand zijn gekomen in overleg met verzekeraars en diverse slachtofferorganisaties. Deze regelingen zijn bedoeld om zonder veel discussie tot een passende vergoeding te komen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om kosten van extra gereden kilometers en kosten die verband houden met opname in een ziekenhuis, huishoudelijke hulp en verlies van zelfwerkzaamheid. Meer informatie hierover vindt u op de website van de Letselschade Raad: www.deletselschaderaad.nl onder het kopje richtlijnen.

Voorbeelden van schadeposten

Tijdens uw herstel kunt u te maken krijgen met verschillende kosten. Hieronder ziet u welke schades en kosten er onder andere kunnen voorkomen.

Medische kosten

Voor uw medische behandelingen of voor hulpmiddelen kunt u een rekening krijgen. Deze kunt u indienen bij uw zorgverzekeraar. Als uw zorgverzekeraar de rekening niet of slechts voor een deel betaalt, kunt u de vergoedingsspecificatie naar ons sturen. Wij proberen de kosten dan betaald te krijgen door de tegenpartij.

Huishoudelijke hulp

Als u door het ongeval huishoudelijke hulp nodig heeft, horen wij dat graag. Wij adviseren u dan over uw mogelijkheden.

Verlies van arbeidsvermogen

Als u door het verkeersongeval niet of verminderd in staat bent uw werkzaamheden te verrichten, lijdt u mogelijk verlies van arbeidsvermogen. Wij berekenen voor u welke inkomensschade u lijdt en verhalen dit bij de verzekeraar van de tegenpartij.

Smartengeld

Smartengeld is een vergoeding voor bijvoorbeeld pijn, ongemak of verminderde levensvreugde. Hoeveel smartengeld u krijgt, hangt af van uw letsel en van de genezing. Maar ook andere factoren, zoals uw leeftijd, bepalen de hoogte van het smartengeld.

Voorschotten

Het regelen van een letselschade kan lang duren. Als dat bij u zo is, proberen wij voorschotten van de tegenpartij te krijgen waarmee u uw kosten kunt betalen. Wanneer wij met de tegenpartij een akkoord hebben over het totale schadebedrag, worden de voorschotten ingehouden op dat bedrag.

Hoe wordt de letselschade geregeld?

Als duidelijk is wie aansprakelijk is en er geen discussie is over uw herstel, krijgt u van de tegenpartij een schadebedrag. Daarmee is uw letselschade geregeld. Soms stellen beide partijen een overeenkomst op. U geeft dan uw akkoord over het schadebedrag dat de andere partij moet betalen. Als beide partijen de overeenkomst ondertekenen, is de regeling definitief. Het is daarom van groot belang dat er zekerheid bestaat over uw herstel voordat u een overeenkomst tekent.

Privacy

NRS Rechtsbijstand neemt u persoonsgegevens op in haar administratie. Wij behandelen uw gegevens vertrouwelijk volgens de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens, de per 25 mei 2018 ingaande Algemene Verordening Gegevensbescherming en andere Europese wet- en regelgeving. Voor personen of organisaties die wij inschakelen, gelden dezelfde eisen van bescherming van uw privacy.

Verder zijn wij gebonden aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens van het Verbond van Verzekeraars. Deze kunt u opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, telefoon (070) 333 85 00 of downloaden via <http://bitly.com/gedragscode-verbond>.

Uw persoonsgegevens kunnen daarnaast worden opgenomen in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van verzekeringsmaatschappijen die in Nederland werken. Het systeem levert een bijdrage aan een verantwoord acceptatie- en schaderegelingsbeleid van de CIS-deelnemers. Voor meer informatie: Stichting CIS, telefoonnummer (070) 333 85 11 of www.stichtingcis.nl.

Bent u tevreden over onze hulp?

Om onze dienstverlening continue te kunnen verbeteren houden wij een klanttevredenheidsonderzoek onder onze letselschadecliënten. Nadat uw dossier is afgesloten, ontvangt u per e-mail een verzoek om mee te doen aan het klanttevredenheidsonderzoek. Het invullen van de enquête duurt ongeveer 5 minuten. Dankzij de feedback die wij ontvangen, kunnen wij u nog beter van dienst zijn.

Handige websites

www.verkeersongeval.nl

Uitgebreide informatie over de medische, juridische en financiële gevolgen van een verkeersongeval. U kunt op deze site ook alles lezen over de Gedragscode Behandeling Letselschade. Daarnaast bevat deze site veel verwijzingen naar andere nuttige sites.

www.kifid.nl

Deze site van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening geeft aan wat u kunt doen als u een klacht heeft.

www.deletselschaderaad.nl

Op deze site kunt u alles lezen over de Gedragscode Behandeling Letselschade. Ook vindt u hier richtlijnen voor de hoogte van een aantal schadeposten en de termijnen voor een vlotte schaderegeling.

Zie ook <https://deletselschaderaad.nl/infowijzer/>

Klachten

Bent u niet tevreden over de manier waarop NRS Rechtsbijstand u geholpen heeft? Of over de uitleg van de polisvoorwaarden?

Dan kunt u hierover een klacht indienen. Dat kan telefonisch of schriftelijk. Als u telefonisch een klacht indient, legt een medewerker u uit wat u kunt doen als u een klacht heeft.

Als u schriftelijk een klacht indient, dan kunt u de brief sturen naar: Postbus 1167, 3000 BD Rotterdam. Of u kunt een email sturen naar: schadenrs@nrsned.nl. Na ontvangst van uw klacht, ontvangt u een ontvangstbevestiging van ons. In de brief vermelden wij dat wij binnen 2 weken inhoudelijk reageren op uw klacht.

U kunt bij ons geen klacht indienen over een advocaat of deskundige die u zelf heeft gekozen.

Bent u niet tevreden over het antwoord van NRS Rechtsbijstand?

Dan kunt u contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). U moet dit doen binnen 3 maanden nadat u onze reactie heeft gekregen. Het KiFiD is een onafhankelijke organisatie die klachten beoordeelt.

Op www.kifid.nl staat precies uitgelegd hoe u een klacht indient. NRS Rechtsbijstand zal alle gegevens over uw zaak aan KiFiD geven en meewerken aan het onderzoek van KiFiD. Het postadres is:

KiFiD
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Meer informatie en contactgegevens

Elke schade is uniek. Omdat deze brochure algemene informatie biedt, kan het zijn dat u een vraag heeft. Neemt u dan gerust contact met ons op.

Contact

NRS Rechtsbijstand
Postbus 1167
3000 BD Rotterdam
Telefoonnummer: 088 - 577 17 36
E-mail: schadenrs@nrsned.nl

Bezoekadres

Nederlandse Rechtsbijstand Stichting
Coolsingel 120
3011 AG Rotterdam