



Zo regelt MediRisk uw schade

U bent helaas betrokken geweest bij een ongeval waardoor u letsel heeft opgelopen. Wij realiseren ons hoe ingrijpend dit kan zijn. Niet alleen voor u, maar mogelijk ook voor mensen in uw naaste omgeving zoals uw partner, gezin, familie en vrienden. In deze brochure lichten wij toe wat u van ons, als verzekeraar, kunt verwachten.

U mag verwachten dat wij:

- binnen 10 werkdagen na melding van de schade (telefonisch) contact met u opnemen
- u informeren over de aansprakelijkheid en de schaderegeling.

Als de aansprakelijkheid erkend is, gaan we:

- de vervolgstappen met u bespreken en duidelijke afspraken maken
- uw schade voortvarend regelen
- bij letsel met een langer herstel of bij blijvend letsel minstens één maal per jaar een schaderegelaar inschakelen om de stand van zaken in de schaderegeling met u te bespreken
- hulppersonen (bijvoorbeeld een arbeidsdeskundige) inschakelen als dat nodig is
- regelmatig contact met u hebben totdat er een definitieve schaderegeling is.

Het vaststellen van aansprakelijkheid, het letsel, de schade en de uiteindelijke schaderegeling is soms ingewikkeld en kost tijd. We doen onze uiterste best voor u om de doorlooptijd en de impact zoveel mogelijk te beperken. Om ervoor te zorgen dat de behandeling van uw schade soepel verloopt, werken we volgens de Gedragscode Behandeling Letselschade. Informatie over de regels van De Letselschaderaad en over de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) vindt u op www.deletselschaderaad.nl.

Belangenbehartiger

U kunt zich laten bijstaan door een belangenbehartiger. Een belangenbehartiger kan bijvoorbeeld uw rechtsbijstandsverzekeraar, een letselschadeadvocaat of een letselschadebureau zijn. Deze belangenbehartiger treedt namens u op en onderhoudt de contacten met alle betrokken partijen. Als onze verzekerde aansprakelijk is, komen de (redelijke) kosten die hieraan verbonden zijn voor vergoeding in aanmerking.

Vergoeding van de schade

Nadat aansprakelijkheid is vastgesteld, compenseren wij, gedurende het schaderegelingsproces en in de tijd die nodig is voor uw herstel, de schade die het gevolg is van het ongeval met voorschotten.

Het is belangrijk dat u de gemaakte kosten zoveel mogelijk bijhoudt. Denk aan kosten als gevolg van arbeidsongeschiktheid, reis- en verblijfkosten, medische kosten, kosten voor noodzakelijke hulp. U heeft niet alleen recht op een vergoeding van materiële schade, maar ook op smartengeld, een vergoeding voor geleden pijn en ongemak. De hoogte van het smartengeld is afhankelijk van de aard en ernst van uw letsel en eventuele blijvende gevolgen.

Informatie over het letsel

Om een goed beeld te krijgen van het letsel en de financiële gevolgen hiervan, hebben wij informatie nodig. In het eerste contact met u bekijken we samen hoe en wanneer we aan deze informatie kunnen komen. Als u daar prijs op stelt, of als de ernst van het letsel daartoe aanleiding geeft, is het mogelijk dat een schaderegelaar u thuis bezoekt om alles met u door te nemen.

Onze medisch adviseur wil mogelijk medische informatie inwinnen over de aard en de ernst van uw letsel bij de artsen en/of therapeuten bij wie u onder behandeling bent. Hiervoor is uw schriftelijke toestemming nodig. Wij sturen u dan een medische machtiging waarmee u die toestemming kunt verlenen. Onze medisch adviseur vraagt vervolgens de medische informatie op en adviseert ons daarna over de gevolgen van het letsel.

Heeft u een klacht?

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Neem dan contact op met uw schadebehandelaar. Komt u samen niet tot een oplossing dan kunt u uw klacht sturen naar één van onze managers schadebehandeling, mr. Marianne van der Helm (marianne.vander.helm@medirisk.nl) en mr. Gert Klay (gert.klay@medirisk.nl).

MediRisk is voortdurend bezig om haar claimbehandelingsproces te evalueren en te verbeteren. Uw ervaring is daarbij van groot belang. Met uw feedback kunnen wij het claimbehandelingsproces verder verbeteren. Het kan zijn dat u wordt benaderd om mee te doen aan ons ervaringsonderzoek naar de behandeling van een schadeclaim. Deelname is vrijwillig en anoniem. Niet deelnemen heeft geen gevolgen voor de behandeling van uw claim.

Wij behandelen uw gegevens vertrouwelijk en geheel in overeenstemming met de bepalingen in de Algemene verordening gegevensbescherming. Voor meer informatie verwijst ik u naar de privacyverklaring op onze website MediRisk.nl.