

# Aegon helpt bij letselschade

Wat doen we als u gewond  
bent geraakt bij een ongeval?



> Aegon Letselschade

**AEGON**



# Aegon helpt bij letselschade

U bent gewond geraakt bij een ongeval. Dat is heel vervelend voor u. We wensen u veel sterkte en beterschap toe.

We merken dat een goede afhandeling helpt bij een vlot herstel. Daarom doen wij er alles aan om u goed en snel te helpen. Daar kunt u zelf ook aan bijdragen. In deze brochure leest u wat er nu gaat gebeuren, wat u van ons kunt verwachten en wat u zelf kunt doen.

## **Wat kunt u van ons verwachten?**

We nemen na het ongeval contact op om te vragen hoe het met u gaat. Ook daarna vragen we regelmatig naar uw herstel. Deze informatie hebben we nodig om uw schade vast te stellen.

## **Bent u bij Aegon verzekerd voor letselschade na een verkeersongeval?**

U bent gewond geraakt door een verkeersongeval en u heeft bij Aegon een Schadeverzekering voor inzittenden. Dan stellen we de hoogte van de schadevergoeding voor u vast. Hoe we dat doen, leest u bij het onderdeel 'De schadevergoeding'.

## **U ontvangt deze brochure omdat een klant van Aegon betrokken is bij uw ongeval?**

We hebben het bericht ontvangen dat een klant van ons betrokken was bij een ongeval. Daarbij bent u gewond geraakt.

## Is onze klant hiervoor verzekerd?

We gaan eerst na of de klant zich terecht bij ons meldt. Misschien kan hij beter een beroep doen op een verzekering bij een andere verzekeraar. Is de klant bij Aegon aan het juiste adres? Dan kijken we of de klant verzekerd is voor uw letselschade. Daarna gaan we naar de volgende stap.

## Wie is aansprakelijk?

We onderzoeken wie aansprakelijk is voor het ongeval. Dat kan soms even duren. We zijn hiervoor afhankelijk van de klant, van u en soms ook van politie en getuigen. Hebben we alle informatie? Dan beoordelen we wie schuld heeft aan het ongeval. Onze klant kan volledig aansprakelijk zijn, maar misschien ligt een deel van de schuld bij u.

## Uitspraak binnen drie maanden

U ontvangt altijd binnen drie maanden na het melden van de schade een uitspraak over de aansprakelijkheid.

## De schadevergoeding

Als eenmaal duidelijk is wie aansprakelijk is, gaan we de hoogte van de schadevergoeding vaststellen. We betalen alleen voor de schade waarvoor onze klant aansprakelijk is.

## We nemen regelmatig contact met u op

Daarbij informeren we naar uw klachten, herstel en de kosten die u door het ongeval heeft gemaakt.

## Hoe hoog is uw schadevergoeding?

We begrijpen dat u dit graag snel wilt weten. Dat is kort na het ongeluk vaak moeilijk te bepalen. U weet op dat moment misschien nog niet precies hoe erg uw letsel is, hoe lang uw klachten gaan duren en wat daarvan de gevolgen zijn. Het kan daardoor enige tijd duren voordat wij precies kunnen bepalen wat uw schade is en hoeveel schadevergoeding u ontvangt.

## Krijgt u een voorschot?

Natuurlijk helpen wij u graag om de eerste kosten te dekken. Dat doen we met een voorschot. Dit voorschot verrekenen wij later met uw definitieve schadevergoeding. U krijgt alleen een voorschot als duidelijk is:

- wie aansprakelijk is;
- dat de schade onder de verzekering valt.

Het kan even duren voor u een eerste voorschot krijgt. Als het nodig is, kunt u meerdere voorschotten ontvangen.

## Heeft u een schadeverzekering voor inzittenden bij Aegon?

Dan is uw schadevergoeding afhankelijk van de dekking en voorwaarden van deze verzekering. In de polisvoorwaarden staat vermeld wanneer u eigen schuld heeft. Of voor een deel. Bijvoorbeeld als u geen autogordel droeg. Dit heeft dan gevolgen voor de (hoogte van de) schadevergoeding.

## Welke soorten schade zijn er?

Bij letselschade zijn verschillende schade- of kostenposten mogelijk. We noemen er een aantal:

- Schade door verlies van arbeidsvermogen omdat u door het ongeval niet meer (volledig) kunt werken of niet meer hetzelfde werk kunt doen.
- Medische kosten die uw eigen zorgverzekeraar niet vergoedt.
- Reiskosten die u moet maken door het ongeval. Bijvoorbeeld de kosten om naar het ziekenhuis of de huisarts te gaan. Of extra kosten om op uw werk te komen.
- Kosten van (extra) huishoudelijke hulp; bijvoorbeeld thuiszorg of hulp van familie of vrienden.
- Smartengeld. Dit is een vergoeding voor schade door verdriet, pijn of verminderde levensvreugde. De hoogte hiervan hangt bijvoorbeeld af van:
  - de aard en de ernst van uw letsel;
  - de duur van uw herstel;
  - of u volledig herstelt;
  - de mate waarin u kunt blijven werken.

De Letselschade Raad heeft voor veel van deze kosten handvatten vastgesteld voor het bepalen van de vergoeding. Deze vindt u op de website van de Letselschade Raad: [www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl).

## Wat kunt u zelf doen?

We doen ons best uw schade zo snel en goed mogelijk af te handelen. U kunt daarbij helpen door:

- goed bij te houden wat u uitgeeft en waaraan. Bewaar de bonnetjes en de rekeningen;
- ons alle informatie te geven die we nodig hebben om de gevolgen van uw letsel goed te kunnen beoordelen;
- op verzoek ons te machtigen om medische informatie op te vragen bij uw (huis)arts of medisch specialist. We gaan natuurlijk zeer zorgvuldig om met uw gegevens.
- zelf actief bij te dragen aan uw herstel. Dat is ook in uw belang.

## Tip! Schakel een belangenbehartiger in voor hulp

Vaststellen van letselschade is lastig. Er zijn vaak veel verschillende mensen en organisaties bij betrokken. Het duurt soms lang. En misschien heeft u veel schade- of kostenposten. Of uw hoofd staat er niet naar omdat u vooral werkt aan uw herstel. Dat snappen we heel goed.

Schakel daarom een belangenbehartiger in. Dat is iemand of een instantie die u kan helpen. Daarbij kunt u denken aan:

- uw rechtsbijstandverzekering. Als u een rechtsbijstandverzekering heeft, neemt u dan eerst contact op met deze verzekeraar. Uw rechtsbijstandverzekeraar kan u met veel dingen helpen.
- advocaten. Veel advocaten zijn aangesloten bij de Vereniging van Letselschadeadvocaten.
- schaderegelingsbureaus. Deze bureaus hebben zich gespecialiseerd in belangenbehartiging bij letselschade. Met name de bureau's die zijn aangesloten bij Stichting Keurmerk Letselschade. Zie [www.stichtingkeurmerkletselschade.nl](http://www.stichtingkeurmerkletselschade.nl)
- instanties als de ANWB, Consumentenbond, vakbonden en de Buro's voor Slachtofferhulp in Nederland. U kunt altijd een beroep doen op deze instanties. Soms betaalt u daarvoor een vergoeding.

Meer informatie over of adressen van belangenbehartigers vindt u op de website van de Letselschade Raad: [www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl).

## De Letselschade Raad

De Letselschade Raad heeft als hoofddoel duidelijkheid geven over de afhandeling van letsel- en ongevallenschade. In de Raad werken onder andere Slachtofferhulp Nederland, de verzekeraars en de vereniging van letselschadeadvocaten samen. De Letselschade Raad heeft een eigen website: [www.letselschaderaad.nl](http://www.letselschaderaad.nl). Hier vindt u veel informatie over letselschade.

## Wie doet wat?

Bij letsel krijgt u met veel mensen te maken: met uw (huis)arts maar misschien ook wel met een politieagent of een getuige. Voor Aegon kunnen verschillende mensen werken aan uw zaak. Hieronder leest u wie dat kunnen zijn.

## De schadebehandelaar

Deze medewerker van Aegon is uw contactpersoon. Hij zorgt voor een goed verloop van het proces; van de schademelding tot aan de uitbetaling van de schadevergoeding. De schadebehandelaar vraagt politierapporten op of benadert getuigen van het ongeval. Ook neemt hij regelmatig contact op met u of met uw belangenbehartiger. Om te vragen hoe het met u gaat, maar ook om u op de hoogte te houden.

## De (letsel)schaderegelaar

Soms schakelt de schadebehandelaar een schaderegelaar in. De schaderegelaar komt bij u thuis voor een gesprek. Hierbij beoordeelt hij uw situatie en inventariseert uw schade. Hij rondt de schadevergoeding af of maakt afspraken over het vervolgtraject .

## De medisch adviseur

De medisch adviseur adviseert ons over wat de (medische) gevolgen van het ongeval zijn. Hiervoor vraagt hij medische informatie aan uw (huis)arts of specialist. Dat kan alleen met uw toestemming. Daarom vragen wij u om een machtiging in te vullen en te ondertekenen.

Deze machtiging kunt u altijd weer intrekken. Soms vindt de medisch adviseur dat een aanvullend onderzoek nodig is door een andere arts. Dit gebeurt in overleg met u.

Uw medische informatie is strikt persoonlijk. We gaan daarom zeer zorgvuldig om met uw gegevens. We slaan de gegevens op in een apart medisch dossier. Alleen de medisch adviseur heeft toegang tot uw dossier. De schadebehandelaar en schaderegelaar ontvangen alleen de gegevens van de medisch adviseur die zij nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen.

## De arbeidsdeskundige

Misschien kunt u door uw letsel niet meer werken. Of niet meer hetzelfde werk doen dat u voor het ongeval deed. Dan kijkt een arbeidsdeskundige samen met u hoe u toch weer aan het werk kunt. In uw bestaande functie, of in een andere baan.

## De belangenbehartiger

Een belangenbehartiger treedt namens u op en heeft contact met de verschillende partijen. Een belangenbehartiger kost geld. Deze kosten worden ook wel buitengerechtigde kosten genoemd. Wij betalen de kosten van de belangenbehartiger als deze kosten redelijk zijn. En natuurlijk voor zover onze klant aansprakelijk is. Heeft u een rechtsbijstandverzekering afgesloten? Dan bent u voor deze hulp verzekerd.

## Een goede afhandeling is van groot belang!

### Gedragscode Behandeling Letselschade

Het is belangrijk dat de behandeling van letselschades snel en soepel verloopt. En dat u weet wat er gaat gebeuren. Om dat te bereiken is de Gedragscode Behandeling Letselschade opgesteld. Wij houden ons aan deze gedragscode. Als u een belangenbehartiger inschakelt, kunt u deze vragen deze gedragscode toe te passen bij uw schadeclaim.

## Gedragscode Persoonlijk Onderzoek

Het kan voorkomen dat een feitenonderzoek onvoldoende duidelijkheid oplevert om een besluit te nemen over bijvoorbeeld een schademelding of het recht op een schadevergoeding. Dan kunnen we een persoonlijk onderzoek opstarten. Hierbij kunnen



wij informatie over u opvragen bij derden over uw letsel, uw herstel en uw schade. Dit onderzoek kan uw privé-situatie raken. We kunnen ons voorstellen dat dit voor u misschien niet prettig is. We doen het alleen als we op een andere manier geen duidelijkheid krijgen over uw letselschade.

Wij houden ons bij dit onderzoek aan de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. Deze gedragscode vindt u op de website van het Verbond van Verzekeraars: [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

## Privacy Persoonsgegevens

We behandelen uw gegevens vertrouwelijk. Wij houden ons hierbij aan het privacy-reglement van het Verbond van Verzekeraars. Dit reglement heet de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze code voldoet aan de Wet bescherming persoonsgegevens. Meer informatie hierover vindt u op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

## Tevredenheidsonderzoek

We doen ons best om de behandeling van uw schade zo soepel mogelijk te laten verlopen. Graag horen wij dan ook van u wat u van onze dienstverlening vond. Daarom sturen wij u na afwikkeling van uw schade een vragenlijst. We vinden het fijn als u deze vragenlijst invult en terugstuurt. Daar kunnen wij van leren. Wilt u ons laten weten als u hiertegen bezwaar heeft?

## Lees ook deze belangrijke juridische informatie

### We verwachten dat u eerlijk bent

We zijn open en eerlijk bij de behandeling van uw schadevergoeding. We gaan er vanuit dat u dat ook bent als het gaat over uw letsel, schade en herstel.

### Wat gebeurt er als we vermoeden dat u niet eerlijk bent?

Dan kunnen we een persoonlijk onderzoek opstarten. Daarbij kunnen we informatie opvragen bij derden of u volgen bij uw dagelijkse bezigheden al dan niet met gebruik van (verborgen) camera's. De opnames mogen we gebruiken bij de schadebehandeling, juridische procedures en/of bij het doen van aangifte van een strafbaar feit.

Fraude of vermoedens van fraude leggen we vast in het Incidentenregister van de afdeling Veiligheidszaken van Aegon Nederland. Daarnaast maken we gebruik van het Centraal Informatiesysteem van de Stichting CIS. Meer informatie over Stichting CIS vindt u op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

## We houden ons aan de regels

Een persoonlijk onderzoek starten mag natuurlijk niet zomaar. We houden ons daarbij aan de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. En voor het doorgeven van gegevens volgen we de afspraken in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen.

## Heeft u vragen over deze folder of over uw schadebehandeling?

Heeft u een belangenbehartiger? Stel uw vragen dan aan hem. Uw belangenbehartiger neemt dan contact op met ons, als dat nodig is.

Heeft u geen belangenbehartiger? Dan kunt u bellen met de afdeling personenschade van Aegon op nummer 088 344 00 50. Ook kunt u direct contact opnemen met uw behandelaar. Zijn naam en contactgegevens vindt u op onze brieven en e-mails. Uw behandelaar helpt u graag verder.

## Wilt u meer weten over letselschade en de afhandeling daarvan?

Kijk dan op de volgende websites:

- [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)
- [www.smartengeld.nl](http://www.smartengeld.nl)
- [www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl)
- [www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)
- [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)

## Heeft u een klacht? Laat het ons weten

Met het vaststellen van de schadevergoeding proberen we de gevolgen van het ongeval voor u uit te drukken in een geldbedrag. Dat is niet gemakkelijk. We beseffen dat we met geld niet altijd uw leed volledig kunnen goedmaken. We hopen in ieder geval dat u het gevoel overhoudt dat we ons best hebben gedaan en dat we uw vergoeding binnen een redelijke termijn hebben vastgesteld en uitbetaald. Vindt u dit niet of bent u ontevreden over onze dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen.

## Wat geeft u door als u een klacht indient?

Wij kunnen uw klacht behandelen als u aangeeft waarover u ontevreden bent en waarom u dat bent. Vermeld bij uw klacht ook de volgende gegevens:

- uw naam;
- uw contactgegevens (postadres, e-mail en telefoonnummer);
- uw polisnummer of relatienummer;
- het dossiernummer (dit vindt u in alle berichten die u van ons ontvangt).

Natuurlijk kunt u ook bewijsstukken of andere bijlagen toevoegen.

## Waar kunt u de klacht indienen?

U kunt een klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven:

- telefonisch. Bel ons dan op 088 344 1234;
- digitaal. U vindt ons klachtenformulier op [www.aegon.nl](http://www.aegon.nl).
- per post. Stuur uw brief naar: ASR Schadeverzekering N.V., Postbus 23020, 8900 MZ in Leeuwarden.

## Wat gebeurt er daarna?

Binnen tien werkdagen ontvangt u een reactie op uw klacht. We reageren meteen inhoudelijk of we geven aan dat we meer tijd nodig hebben om uw klacht te beoordelen. In dat geval ziet u ook waarom dat zo is en hoe lang het nog duurt voor u antwoord krijgt.

## Naar het KiFiD als u ontevreden bent over de uitkomst van uw klacht

We doen ons uiterste best om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Komt u er met ons toch niet goed uit? Dan kunt u naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Belangrijk is dat u eerst bij ons heeft geklaagd. Neem binnen drie maanden na uitkomst van de klachtenprocedure bij Aegon contact op met:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

070 333 89 99

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Geef daarbij aan wat uw klacht is en waarom u vindt dat Aegon uw klacht niet goed heeft opgelost. Vergeet u daarbij niet om uw contactgegevens te vermelden.

Het klachteninstituut bestaat uit de Ombudsman Financiële Dienstverlening en de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.

Informeer naar onze  
oplossingen bij uw  
adviseur of ga naar  
[www.aegon.nl](http://www.aegon.nl)

ASR Schadeverzekering N.V.  
Postbus 6  
2501 AC Den Haag

ASR Schadeverzekering N.V. is statutair gevestigd te Utrecht, Handelsregister  
30031823 en is ingeschreven in het register dat de AFM en DNB aanhouden.

[www.aegon.nl](http://www.aegon.nl)

S 42284 k oktober 2023

