



# U HEBT LETSELSCHADE



Een gespecialiseerde  
letselschadejurist  
behandelt uw zaak



**In de rij voor het verkeerslicht rijdt iemand achterop uw auto. Bij het voetballen breekt u een been na een tackle van een tegenstander. De arts die u behandelt, maakt een medische fout.**

Lichamelijk letsel kunt u op veel verschillende manieren oplopen. Vaak is er naast het letsel zelf en emotionele schade ook sprake van materiële schade. Aan uw auto of kleding bijvoorbeeld. Of andere schade, omdat u ziektekosten moet maken of omdat u tijdelijk niet kunt werken of blijvende beperkingen oploopt.

Stichting Achmea Rechtsbijstand helpt u bij het verhalen van uw schade. Graag vertellen we u in deze brochure meer over hoe wij u helpen.

Per jaar behandelen we zo'n 10.000 letselschadezaken. Daarmee zijn we de grootste juridische dienstverlener van Nederland. Ook op het gebied van letselschade. Een gespecialiseerde letselschadejurist behandelt uw zaak. De jurist beoordeelt of we de schade kunnen verhalen op de tegenpartij.

#### **Voor wie werken wij?**

Stichting Achmea Rechtsbijstand is dé rechtshulpverlener van de verzekeraars Interpolis, Centraal Beheer Achmea, FBTO en Avéro Achmea. Bent u verzekerd voor rechtsbijstand bij één van deze verzekeraars? Dan komt uw aanvraag voor hulp automatisch bij ons terecht. Wij zijn een Stichting met een Raad van Toezicht om de onafhankelijkheid van onze rechtshulpverlening aan klanten te waarborgen.

Stichting Achmea  
Rechtsbijstand helpt  
u bij het verhalen van  
uw schade



# SAMEN GAAN WE AAN DE SLAG

## **We kunnen niet zonder uw hulp**

De letselschadejurist gaat samen met u aan de slag. Daarbij kunnen we niet zonder uw hulp. Als geen ander weet u immers wat er precies is gebeurd. Indien nodig komen we persoonlijk bij u langs. Om het hele verhaal door te nemen. Die gesprekken leveren altijd veel nuttige informatie op.

## **Aansprakelijk stellen**

We kunnen uw schade alleen verhalen als de tegenpartij of de verzekeringsmaatschappij aansprakelijk is. De tegenpartij is bovendien niet altijd voor alle schade aansprakelijk.

Eerst gaan we daarom na of degene die het letsel heeft veroorzaakt hiervoor ook daadwerkelijk aansprakelijk is. Ook kan het zijn dat u zelf hebt bijgedragen aan het ontstaan van de schade, waardoor niet alles wordt vergoed. Uw letselschadejurist is altijd duidelijk over de verhaalsmogelijkheden.

## **Alle informatie is belangrijk**

Daarnaast is het belangrijk dat we alle schriftelijke informatie op orde hebben. Stuur brieven van de tegenpartij daarom altijd naar

ons door. Heeft de letselschadejurist een goed beeld van de toedracht van uw zaak? En hebben we alle relevante informatie van u ontvangen? Dan gaan we gericht aan de slag.

## **Schade**

Schade aan uw auto of fiets, kleding of sieraden is zichtbaar en meestal eenvoudig te berekenen. Uitgangspunt daarbij is dat de reële of werkelijk geleden schade wordt vergoed, bijvoorbeeld door vergoeding van de dagwaarde: de waarde van deze goederen op het moment van de gebeurtenis.

Indien nodig,  
komen we persoonlijk  
bij u langs

Lastiger is het met een aantal andere posten, zoals smartengeld of verlies van het vermogen om inkomen te verdienen.

Medische kosten kunt u declareren bij uw zorgverzekeraar. Kosten die de zorgverzekeraar niet of deels vergoedt – zoals het eigen risico – verhalen wij voor u.

## **Bonnetjes en rekeningen**

Bewaar zaken als bonnetjes en rekeningen. En houd extra gereden kilometers goed bij, net als de uren die anderen voor u werken. Al deze informatie kan van belang zijn bij de behandeling van uw zaak. Als deze kosten een rechtstreeks gevolg

zijn van het voorval, komen ze in beginsel voor verhaal in aanmerking. Twijfelt u of bepaalde uitgaven in aanmerking komen voor verhaal? Overleg dat dan eerst even met ons. Zo weet u waar u aan toe bent, voordat u overgaat tot grotere uitgaven.

### **Richtlijnen**

Er bestaan richtlijnen voor de vergoeding van bepaalde schade. Zo zijn er richtlijnen voor huishoudelijke hulp, extra gereden kilometers met de auto en onkosten in verband met ziekenhuisopname. U kunt deze richtlijnen vinden op de website van de Letselschaderaad: [www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl)

### **Het traject kan lang duren**

Bij Stichting Achmea Rechtsbijstand behandelen we uw zaak zo voortvarend mogelijk. Toch duurt een schaderegeling vaak lang. Enkele maanden is geen uitzondering. Soms duurt een zaak zelfs meerdere jaren. Natuurlijk is de voortgang afhankelijk van de aard en ernst van uw letsel en de nasleep ervan. We zijn ook afhankelijk van de snelheid waarmee andere partijen (zoals politie, justitie, getuigen en de verzekeraar van de tegenpartij) werken. Maar als de voortgang van het verhaal van uw schade hierdoor vertraagd dreigt te raken, dan spreken we deze partij daar natuurlijk op aan.

### **Contact met partijen en adviseurs**

Uw letselschadejurist onderhoudt contact met de tegenpartij of zijn verzekeringsmaatschappij. Ook overlegt hij met de medisch adviseur. Deze arts volgt uw medische situatie, van begin tot eind.

Hij beoordeelt welk letsel u hebt opgelopen, welke klachten te wijten zijn aan de gebeurtenis, hoe lang het herstel duurt, en wat de eventueel blijvende beperkingen zijn. Hij vraagt daarvoor onder meer informatie op bij uw huisarts en behandelend specialist. En laat zich adviseren door onafhankelijke artsen of specialisten. De medisch adviseur wint alléén informatie in die nodig is voor de schaderegeling en alleen als u daar schriftelijk toestemming voor hebt gegeven.

Soms moet u reïntegreren. Dan schakelen we een arbeidsdeskundige in. Die beoordeelt uw mogelijkheden op (aangepast) werk en begeleidt u daarin.

## Soms duurt een zaak meerdere jaren

### **Smartengeld**

Door het ongeval kunt u mogelijk aanspraak maken op smartengeld. Dit is een vergoeding voor de geleden pijn, de (tijdelijke) medische beperkingen en het ongemak. De hoogte van het smartengeld hangt onder meer af van de aard van het letsel en de ernst hiervan. Ook wordt er rekening gehouden met de duur van een eventuele ziekenhuisopname, de duur van het genezingsproces, de eventuele mate van arbeidsongeschiktheid en/of resterende beperkingen. De hoogte van het uit te keren bedrag wordt mede bepaald aan de hand van de maatstaven die uit de Nederlandse rechtspraak voortvloeien. Over het algemeen is het smartengeld in Nederland niet hoog.

### **Eindregeling**

Bent u hersteld? Of verbetert of verslechtert het letsel niet meer? Dan stellen we de totale geleden en nog te lijden schade, inclusief het smartengeld, vast in overleg met u en de tegenpartij. Deze eindregeling dienen we in bij de tegenpartij. Uiteraard doen we dat alleen als u ermee akkoord gaat. Zijn u, wij en de tegenpartij het eens over de eindregeling? Dan betaalt de verzekeraar uw schadevergoeding. Uiteraard leggen we dat netjes vast. Maar als de tegenpartij zich blijvend onredelijk opstelt of zelfs helemaal niets van zich laat horen, gaan we voor u op zoek naar alternatieven, zoals een deelgeschillenprocedure of het voorleggen van de complete zaak aan de rechter.

### **Buitengerechtelijke kosten**

Heeft de tegenpartij aansprakelijkheid erkend? En is de zaak beëindigd met een eindregeling? Dan claimen we de kosten die wij voor de behandeling van de zaak hebben gemaakt bij de tegenpartij. Dit zijn de zogeheten buitengerechtelijke kosten. Deze brengen we niet in mindering op uw schadevergoeding. Stichting Achmea Rechtsbijstand is aangesloten bij een convenant (dit is een overeenkomst tussen aansprakelijkheidsverzekeraars en rechtsbijstandverzekeraars waarin een regeling is opgenomen over de vergoeding van kosten van behandeling van zaken) inzake de regeling Buitengerechtelijke Kosten Letsel. U kunt deze regeling nalezen op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).





U vormt samen met uw  
letselschadejurist een  
hecht team

# WAT MAG U VAN ONS VERWACHTEN?

## **Eén aanspreekpunt**

Bij ons hebt u meestal één vast aanspreekpunt. Samen met uw letselschadejurist vormt u een hecht team. Hebt u een vraag en kan uw vaste contactpersoon u niet meteen te woord staan? Dan maken we een terugbelafpraak. U weet dan wanneer we terugbellen.

## **Kennis van zaken**

U hebt recht op zo goed mogelijke hulp. Daarom volgen onze medewerkers regelmatig bijscholingscursussen. Zodat ze altijd op de hoogte zijn van de laatste stand van zaken op een bepaald gebied.

## **We denken in oplossingen**

Natuurlijk: we halen voor u graag ons juridisch gelijk. Maar dat is voor ons niet het enige dat telt. We willen dat u tevreden bent over de manier waarop we uw schade hebben afgehandeld.

## **Klantenservice: snel en gemakkelijk**

Soms hebt u wel een vraag over uw zaak, maar is het niet nodig om uw vaste letselschadejurist te spreken. Dan kunt u terecht bij de deskundige medewerkers van onze klantenservice.

De medewerkers van de klantenservice hebben tot op zekere hoogte inzicht in uw digitale dossier. Waar mogelijk kunnen ze u daardoor snel en gemakkelijk van dienst zijn.

## **Elke kwestie is al vervelend genoeg**

Als u ons belt, is er meestal iets vervelends aan de hand. Onze medewerkers hebben daarom ook aandacht voor uw persoonlijke verhaal. Een luisterend oor en begrip voor uw emoties: ook dát is Stichting Achmea Rechtsbijstand.

## **Begrijpelijke taal**

Juridisch taalgebruik? Daar vallen we u niet mee lastig. Onze gesprekken zijn altijd begrijpelijk en onze brieven en e-mails helder, zodat we niet langs elkaar heen praten. En zodat u precies weet waar u aan toe bent.

## **Vertrouwelijke gegevens**

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens. Zeker als het gaat om informatie over uw letsel. Al uw informatie wordt uiterst vertrouwelijk behandeld.

## **Kwaliteit boven alles**

Bij ons kunt u rekenen op rechtsbijstand van de bovenste plank. Daarom werken we volgens de Kwaliteitscode Rechtsbijstand en de Gedragscode Behandeling Letselschade. Deze codes beschrijven de spelregels voor een goede schadebehandeling. U kunt de gedragscode nalezen op de website van de Letselschaderaad [www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl)

Onze medewerkers  
hebben ook aandacht  
voor uw persoonlijke  
verhaal

POSTBUS 4116 | 7320 AC APELDOORN | 088 - 462 3720 | [WWW.ACHMEARECHTSBIJSTAND.NL](http://WWW.ACHMEARECHTSBIJSTAND.NL) | [KLANTENSERVICE@ACHMEARECHTSBIJSTAND.NL](mailto:KLANTENSERVICE@ACHMEARECHTSBIJSTAND.NL) | TILBURG • APELDOORN • LEIDEN • LEEUWARDEN