



**Personenschade
Waarborgfonds
Motorverkeer**



Waarborgfonds
Motorverkeer



U bent een van de vele verkeersslachtoffers in ons land die lichamelijk letsel hebben opgelopen en daarvoor medisch zijn of worden behandeld. Extra vervelende bijkomstigheid is dat uw kosten niet normaal kunnen worden vergoed.

Omdat de veroorzaker niet verzekerd is of onbekend omdat hij/zij is doorgereden. Als het ongeval is veroorzaakt door een motorvoertuig, kunt u een beroep doen op het Waarborgfonds Motorverkeer. Dan treden wij als het ware op als de verzekeringsmaatschappij van de andere partij.

Schuld en aansprakelijkheid

Dit wil echter niet zeggen dat alle claims worden gehonoreerd en de schade altijd vergoed. De praktijk leert dat we 30% van de aanvragen moeten afwijzen. In de eerste plaats moet worden vastgesteld wie geheel of gedeeltelijk schuld had aan het ongeval en of dat wel door een motorvoertuig werd veroorzaakt. Dit laatste is namelijk een absolute voorwaarde om het Waarborgfonds Motorverkeer – de naam geeft het al aan – te kunnen inschakelen. Vaak zijn voor dat soort informatie andere partijen zoals de politie nodig.

U kunt zelf ook bijdragen aan een zo soepel mogelijke afhandeling. Uiteraard kunnen wij uw leed niet verlichten, maar we kunnen wél uw schade vlot en zorgvuldig afhandelen als u ons steeds tijdig op de hoogte houdt van alle ontwikkelingen.

Duur van de afhandeling

Het behandelen en regelen van letselschade is maatwerk. Het gaat immers om uw specifieke omstandigheden. En vanzelfsprekend vindt u het als verkeersslachtoffer met letselschade prettig als u niet als een 'nummer' of 'dossier' wordt behandeld, maar als een persoon met specifieke wensen die bij uw omstandigheden passen. De keerzijde daarvan is dat gevallen met letselschade over het algemeen langer duren dan gevallen met alleen materiële schade.

Van materiële schade is namelijk meestal snel vast te stellen welke kosten daaraan verbonden zijn. Bij letselschade ligt dat anders. Dan kunnen de financiële gevolgen pas worden vastgesteld en geregeld zodra er sprake is van een stabiele medische situatie. Anders gezegd, wanneer de artsen kunnen voorzien hoe het verder met u gaat en hoe lang het herstel gaat duren.

Voorschot

Het Waarborgfonds Motorverkeer laat u ook in zo'n situatie niet in de kou staan. Ook al kunnen we aanvankelijk niet duidelijk bepalen hoeveel de kosten van uw behandeling uiteindelijk zullen bedragen, als wij uw claim erkennen staan we u met raad én daad



terzijde. Indien nodig verstrekken wij een voorschot om te voorkomen dat u in financiële problemen komt. Voorwaarde is wel dat u de bewijzen van uw uitgaven (bonnen, rekeningen en dergelijke) bewaart.

Alert op fraude

Verzekeringsmaatschappijen in Nederland zijn alert op fraude. Ook het Waarborgfonds Motorverkeer voert op dit gebied een actief beleid. Dit heeft zij bekrachtigd door het fraudeprotocol van het Verbond van Verzekeraars te ondertekenen. Daarmee hebben we ons verplicht om fraude actief op te sporen en aan te geven bij de politie.

Schadeafwikkeling

De schade kan worden afgewikkeld zodra uw medische toestand dat toelaat. Onder afwikkeling verstaan wij het vergoeden van de schade. Die kan uit verschillende delen bestaan:

- directe schade zoals kapotte kleding;
- ziektekosten voor medische behandeling;
- extra uitgaven zoals onder meer extra reiskosten en huishoudelijke hulp;
- verlies van arbeidsvermogen indien u (tijdelijk) niet of minder heeft kunnen werken;
- smartengeld (voor geleden pijn en/of gemiste levensvreugde).

Gedragscode Behandeling Letselschade

De Gedragscode Behandeling Letselschade is opgesteld door verschillende organisaties uit de letselschadebranche om een soepele en probleemloze afhandeling van uw schade te bevorderen. Het Waarborgfonds Motorverkeer onderschrijft deze gedragscode die aangeeft hoe wij goed met elkaar kunnen omgaan tijdens het regelen van uw schade.

De mensen van het Waarborgfonds

Tijdens de schadeafwikkeling kunt met verschillende medewerkers namens het Waarborgfonds te maken krijgen. Dat is nodig voor een goede, zorgvuldige en vlotte afwikkeling, maar na een ongeval met letselschade kan dat een beetje verwarrend zijn. Daarom is het goed dat u zich hier van tevoren van bewust bent. De medewerkers die zich met uw zaak bezighouden zijn:

- de dossierbehandelaar;
- de buitendienstmedewerker;
- de medisch adviseur;
- de arbeidsdeskundige;
- uw belangenbehartiger.

De dossierbehandelaar

Deze neemt, meestal telefonisch, contact met u op nadat de schade is gemeld bij het Waarborgfonds Motorverkeer om te informeren welke gevolgen het ongeval heeft gehad, hoe het met u gaat en hoe uw herstel verloopt. Hij bespreekt ook de kosten die u al heeft gemaakt en nog kunt verwachten. Op basis daarvan wordt een inschatting gemaakt van de totale schade. Naar aanleiding van dit gesprek maakt hij afspraken met u over de verdere behandeling van uw schade. Bovendien informeert hij u over hoe de schade verder wordt afgehandeld. De dossierbehandelaar is voor u hét aanspreekpunt. U kunt hem of haar altijd bellen.

De buitendienstmedewerker

Het is mogelijk dat ook een van onze buitendienstmedewerkers een afspraak met u maakt om de gevolgen van het ongeval en de verdere schaderegeling met u door te nemen. Dat gesprek heeft meestal bij u thuis plaats, in alle rust. Het doel is om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van uw persoonlijke situatie en de gevolgen die het ongeluk voor u heeft gehad. Als de schade niet direct kan worden afgewikkeld, informeert hij u wat er verder gaat gebeuren en op wat voor termijn.



De medisch adviseur

In sommige gevallen schakelt het Waarborgfonds Motorverkeer een medisch adviseur in om de consequenties van uw verwondingen vast te stellen. Alleen als u daar toestemming voor geeft, vraagt hij medische informatie op bij uw arts. Die informatie is nodig om een goed advies te kunnen geven. Soms is het nodig om een extra medisch onderzoek aan te vragen bij een onafhankelijke arts. U kunt er vanzelfsprekend op rekenen dat in proces heel zorgvuldig met uw persoonsgegevens en privacy wordt omgegaan.

De arbeidsdeskundige

Als u door het ongeval (voor een deel) niet meer kunt werken en dus geheel of gedeeltelijk arbeidsongeschikt bent geraakt, schakelen wij graag in overleg met u een arbeidsdeskundige in. Deze kan u helpen bij het zoeken naar geschikt, mogelijk geheel nieuw werk. Hij kan u ook adviseren over eventuele huishoudelijke hulp en/of aanpassingen aan uw woning.

Uw belangenbehartiger

Heeft u een rechtsbijstandverzekering? Dan kunt daar een beroep op doen en zal uw verzekeraar uw belangen behartigen. Als u niet zo'n verzekering heeft, kunt u zelf een deskundige op het gebied van personenschade inschakelen als belangenbehartiger. In beide gevallen verlopen contacten tussen u en ons altijd via deze belangenbehartiger. Het Waarborgfonds Motorverkeer betaalt op basis van redelijkheid de kosten hiervan. Met diverse belangenbehartigers hebben we overeenkomsten over de vergoeding van deze kosten. Meer hierover op www.wbf.nl.

Wel of niet tevreden

Is eenmaal alles achter de rug, dan hopen we dat u tevreden bent met wat wij voor u hebben gedaan. Mocht dat onverhoopt niet zo zijn, dan kunt contact opnemen met het Klachtenbureau Waarborgfonds Motorverkeer, Postbus 3003, 2280 MG Rijswijk. Bent u het achteraf niet eens met het oordeel van dit klachtenbureau, dan kunt u zich

wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. De website van dit instituut is www.kifid.nl. Desgewenst kunt u het geschil ook voorleggen aan een bevoegde rechter.

Meer informatie

Deze brochure bevat algemene informatie. Mogelijk heeft u na het lezen hiervan nog vragen. Kijk dan eerst even op een van de volgende websites, misschien vindt u daar het antwoord dat u zoekt:

www.wbf.nl

www.deletselschaderaad.nl

www.slachtofferhulp.nl

Heeft u het antwoord op uw vraag niet gevonden of gaat het om een heel specifieke situatie? Bel ons dan en vraag naar iemand van de afdeling Personenschade. Als u weet wie uw dossierbehandelaar is, is dat uiteraard de aangewezen persoon om uw vragen aan te stellen. Hem of haar kunt u rechtstreeks bellen. In andere gevallen kiest u ons algemene telefoonnummer.

Waarborgfonds Motorverkeer

Postbus 3003

2280 MG Rijswijk

(070) 340 82 00

www.wbf.nl

info@wbf.nl

Het Waarborgfonds Motorverkeer besteedt de uiterste zorg aan de actualiteit en betrouwbaarheid van deze informatie. Het Waarborgfonds Motorverkeer is echter niet aansprakelijk voor schade als gevolg van eventuele onjuistheden of onvolledigheden in deze brochure.