



MSIG
EUROPE

Algemene informatie bij letselschade

Juli 2025

U bent onlangs betrokken geweest bij een ongeval. Daarbij was ook een verzekerde van ons betrokken.

U hebt aangeven hierbij letsel te hebben opgelopen. Dat vinden wij heel vervelend voor u. Wij wensen u dan ook een voorspoedig herstel toe. In dit document leest u hoe wij namens onze verzekerde uw schade behandelen. Wat gaat er gebeuren, met wie krijgt u te maken en hoe wordt uw schade geregeld?

Zo proberen we samen met u de schade zo snel mogelijk te behandelen. Wij willen uw ongemak namelijk graag zo veel mogelijk beperken.

Beoordeling dekking en aansprakelijkheid

Wij onderzoeken eerst de oorzaak van het ongeval. Is onze verzekerde verantwoordelijk voor het ongeval? In juridische termen: is hij aansprakelijk? Zo ja, dekt zijn verzekering de gevolgen hiervan? Als dat zo is, handelen wij de schade met u af. Soms kan het enige tijd duren, voordat wij de aansprakelijkheid hebben vastgesteld. Voor het verkrijgen van informatie zijn wij namelijk afhankelijk van onze verzekerde en mogelijk ook van politie, andere instanties en getuigen.

Vergoeding van de schade

Wij kunnen schade vergoeden die verband houdt met het ongeval als:

- vaststaat dat onze verzekerde aansprakelijk is en
- er sprake is van een gedekt evenement.

Aangetoonde schade zullen wij zoveel mogelijk compenseren door het betalen van voorschotten. Het is belangrijk dat u gemaakte kosten, zoals gereden kilometers, zoveel mogelijk bijhoudt. Zowel materiële schade als smartengeld komen voor vergoeding in aanmerking. Bij smartengeld is de hoogte van het bedrag mede afhankelijk van:

- de aard en ernst van uw letsel
- de periode gedurende welke u pijn en hinder heeft ondervonden
- eventuele blijvende gevolgen.

Informatie over het letsel en de eindregeling

Het letsel dat u door het ongeval heeft opgelopen, kan uw leven behoorlijk beïnvloeden. Misschien moet u artsen bezoeken, kunt u uw hobby niet uitoefenen of zelfs niet werken. Wij willen een goed beeld krijgen van de invloed van het letsel op uw dagelijkse leven en van de financiële gevolgen. Daarvoor hebben wij informatie nodig:

- wij zullen u hiervoor telefonisch of schriftelijk vragen stellen
- u krijgt een eventueel bezoek van een door ons ingeschakelde – externe – schaderegelaar bij u thuis. In een persoonlijk gesprek wordt alles met doorgenomen.
- Een door ons ingeschakelde – externe – medisch adviseur kan mogelijk aanvullende informatie inwinnen over de aard en de ernst van uw letsel bij uw behandelend arts en/of therapeut. Hiervoor is uw schriftelijke toestemming nodig; in dat geval stuurt onze medisch adviseur u een medische machtiging.

Onze medisch adviseur kan ons daarna adviseren over de gevolgen van het letsel. Uiteindelijk treffen wij met u een eindregeling bij:

- volledige genezing of
- als er op medisch gebied geen veranderingen meer te verwachten zijn.

Gedragscode Behandeling Letselschade, De Letselschade Richtlijnen

Wij hebben de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) ondertekend en beschikken over het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL). Daarmee werken wij volgens de richtlijnen van De Letselschade Raad. Onze externe medisch adviseur werkt overeenkomstig de Medische Paragraaf van De Letselschade Raad.

De Letselschade Raad heeft tevens richtlijnen ontwikkeld voor de vaststelling van een aantal schadeposten die in het geval van een letselschade een rol kunnen spelen.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.deletselschaderaad.nl

Feiten en Persoonlijk onderzoek

Het kan voorkomen dat een feitenonderzoek voor ons niet genoeg duidelijkheid geeft om een besluit te kunnen nemen. Of er is bijvoorbeeld sprake van een concreet vermoeden van fraude. Conform de richtlijnen van het Verbond van Verzekeraars, de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandsche Bank (DNB) zijn wij bevoegd en gehouden om de schade e/o aanvraag nader te (laten) onderzoeken. Daarbij houden wij ons uiteraard strikt aan de voorschriften van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen en de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. Meer informatie hierover vindt u op www.verzekeraars.nl Hier kunt u ook de gedragscodes raadplegen.

Klachtafhandeling

Wij doen met onze professionele schadeteams ons uiterste best om u een uitstekende klantervaring te geven. Heeft u desondanks een klacht over onze dienstverlening? Of bent u het niet eens met onze beslissing over uw verzoek om schadevergoeding? Meld dit dan eerst bij de schadebehandelaar. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u zich wenden tot onze klachtenmanager; Dit kan via het adres MSIG Europe SE, Postbus 2190, 1180 ED Amstelveen of via ons e-mailadres klachtenmanagement.nl@msig-europe.com

Conform onze interne klachtenregeling zal onze klachtenmanager u binnen 3 tot 6 weken een inhoudelijke reactie geven op uw klacht. Als ook uw formele klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, het Kifid. Deze mogelijkheid staat alleen open voor natuurlijke personen (consumenten) die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Het adres van het Kifid is: Postbus 93257, 2509AG DEN HAAG, Telefoon: 070 3338999. Voor meer informatie: www.kifid.nl

Tenslotte is er nog de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de bevoegde rechter. Voor meer informatie over de klachtenprocedure verwijzen wij u naar onze website msig-europe.nl

Waar kunt u terecht met uw vragen?

Onze medewerkers zijn gespecialiseerd in het behandelen van letselschade. Zij zijn altijd bereid uw vragen te beantwoorden. De naam van de behandelaar van uw schade staat vermeld boven aan het briefpapier. In het geval er een schaderegelaar is ingeschakeld vindt u de contactgegevens eveneens op diens briefpapier. Uiteraard kunt u ook contact opnemen met uw belangenbehartiger.

Overige informatie

Zoekt u een belangenbehartiger? Dan kunt u op de website van De Letselschade Raad een overzicht vinden van belangenbehartigers en dienstverleners die bij het Nationaal Keurmerk Letselschade zijn aangesloten en voldoen aan de afgesproken kwaliteitseisen.

U kunt hier ook in een register zoeken naar een belangenbehartiger bij u in de buurt. Deze informatie is hier te vinden: www.deletselschaderaad.nl

Maakt u een afspraak met uw rechtshulpverlener over bepaalde te vergoeden percentages, houdt u er dan rekening mee dat wij alleen de in redelijkheid gemaakte kosten vergoeden.

Bij de behandeling van uw schade houden wij ons uiteraard aan de wettelijke regels en bedrijfsregelingen van het Verbond van Verzekeraars. Voor meer informatie verwijzen wij u – naast de eerder genoemde websites – naar www.overheid.nl en Slachtofferhulp Nederland, telefoon 0900-0101 of www.slachtofferhulp.nl

Tevredenheidsonderzoek

Wij doen ons best om de behandeling van uw schade zo soepel mogelijk te laten verlopen. Graag horen wij van u hoe u onze dienstverlening ervaren heeft. Na de afwikkeling van uw schade krijgt u van Q-Consult Insurance een vragenlijst. Wij stellen het op prijs als u deze vragenlijst invult. Uw gegevens worden natuurlijk vertrouwelijk behandeld.

Kennisgeving inzake Gegevensbescherming

Informatie van betrokkene is of zal worden verzameld of ontvangen door MSIG Europe. MSIG Europe zal persoonsgegevens beheren overeenkomstig de wet- en regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens. MSIG Europe heeft persoonsgegevens nodig om verzekeringsdiensten van goede kwaliteit te kunnen leveren. MSIG Europe verzamelt slechts de persoonsgegevens die hiervoor noodzakelijk zijn. Dit kan persoonlijke informatie zijn zoals naam, adres, contactgegevens, identificatiegegevens, financiële informatie en risicogegevens.

In verband met verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid kunnen verzekeraars gegevens ook raadplegen en vastleggen bij de Stichting CIS te Den Haag. In dit kader kunnen deelnemers van de Stichting CIS ook onderling gegevens uitwisselen. Doelstelling hiervan is risico's te beheersen en fraude tegen te gaan.

Het privacy- en gebruikersreglement van de Stichting CIS is van toepassing. Dit is te raadplegen via de website: www.stichtingcis.nl/nl-nl/regelgeving.aspx

Op de verwerking van persoonsgegevens is de "Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars" van toepassing. In deze gedragscode worden rechten en plichten van de cliënt en de verzekeraar bij de verwerking van persoonsgegevens weergegeven. De volledige tekst van de gedragscode kan worden geraadpleegd via de website van het Verbond van Verzekeraars www.verzekeraars.nl of kan worden opgevraagd bij MSIG Europe of het:

Verbond van Verzekeraars
Postbus 93450
2509 AL Den Haag
Telefoon: (070) 333 8500

Tevens is de "MSIG Europe Kennisgeving inzake Gegevensbescherming" van toepassing. De volledige "MSIG Europe Kennisgeving inzake Gegevensbescherming" kan worden gevonden op msig-europe.nl/privacybeleid/

Een papieren versie van deze kennisgeving is ook verkrijgbaar via de Data Protection Officer: DataProtectionOfficer@msig-europe.com

Voor zover sprake mocht zijn van tegenstrijdigheden geldt dat de teksten in de "Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars" prevaleren boven de teksten in de "MSIG Europe Kennisgeving inzake Gegevensbescherming".





MSIG
EUROPE

MSIG Europe SE - Bijkantoor Nederland
Van Heuven Goedhartlaan 939, Amstelveen
Postbus 2190, 1180 ED Amstelveen
Tel. +31(0)20 503 1100 – msig-europe.nl

Handelsregister 64815323 - BTW NL8558.65.817.B.01
Bank (EUR): IBAN NL76ABNA0636720675 BIC ABNANL2A
Hoofdkantoor: MSIG Europe SE, Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel, België