

## Informatiebrief Letselschade

### Informatie voor de benadeelde

RSA Insurance is één van 's werelds toonaangevende verzekeringsconcerns en levert producten en diensten in meer dan 100 landen. RSA biedt onder meer aansprakelijkheidsverzekeringen voor bedrijven.

U heeft bericht ontvangen van RSA omdat u onze verzekerde heeft aangesproken in verband met door u opgelopen letsel. Middels deze brief informeren wij u nader over de gang van zaken omtrent de behandeling van uw claim.

RSA handelt bij uw claim overeenkomstig de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) en de overige richtlijnen van de Letselschaderaad (<https://deletselschaderaad.nl/stichting-letselschade-raad/gedragscodes/gbl/>). De GBL bevat tien gedragsregels voor de behandeling van een letselschadeclaim.

### Schadebehandelaar

De letselschadeclaim is in behandeling genomen door één van onze schadebehandelaars. Deze behandelaar is gedurende het traject uw aanspreekpunt. Bij vragen, opmerkingen of klachten kunt u contact opnemen met de behandelaar.

### Onderzoek

RSA heeft aan u de ontvangst van de aansprakelijkstelling bevestigd. Er zal nu een onderzoek volgen naar de toedracht van het ongeval en de aansprakelijkheid van onze verzekerde. Alleen als de verzekerde op grond van de geldende wettelijke normen aansprakelijk is jegens u, zal RSA uw schade vergoeden. Het onderzoek naar de aansprakelijkheid duurt in de regel maximaal drie maanden. Bij een complexe zaak kan er meer onderzoek nodig zijn waardoor deze termijn niet gehaald wordt. Als dit het geval is, informeren wij u daarover.

### Wie wordt er betrokken?

Naast de behandelaar zijn ook andere personen betrokken bij uw letselschadeclaim. De verzekerde van RSA heeft de aansprakelijkheidsverzekering afgesloten via een verzekeringsmakelaar. Het kan voorkomen dat de verzekeringsmakelaar contact met u opneemt.

Daarnaast zal in veel gevallen door RSA een externe schaderegelaar (expert) worden ingeschakeld. Deze schaderegelaar zal onderzoek doen naar de toedracht van het ongeval. De schaderegelaar zal contact met u opnemen. Wanneer sprake is van een ongeval op het werk zal de schaderegelaar ook contact opnemen met uw werkgever. De schaderegelaar zal partijen bezoeken om een goed beeld te kunnen vormen van het ontstaan van het letsel. Wanneer aansprakelijkheid komt vast te staan is het ook mogelijk dat de schaderegelaar met u in overleg treedt over de schadeposten.

RSA kan een externe medisch adviseur inschakelen om te adviseren over de medische gevolgen van het ongeval. Mogelijk zal deze medisch adviseur informatie opvragen bij uw huisarts of specialist. Hiervoor zal altijd uw toestemming gevraagd worden. U kunt toestemming geven voor het opvragen van medische informatie door middel van een gerichte medische machtiging.

### Belangenbehartiger

Mogelijk kunt u door de complexiteit van uw claim de zaken niet goed overzien, of heeft u om andere redenen behoefte aan deskundige bijstand van een onafhankelijke partij. U kunt ervoor kiezen om uw belangen te laten behartigen door een advocaat of letselschadebehandelaar. Deze externe deskundige komt op voor uw belang. Wanneer u een belangenbehartiger inschakelt loopt het contact via deze persoon. Als de verzekerde van RSA aansprakelijk is voor uw letsel, betaalt RSA de kosten van de belangenbehartiger, voor zover de kosten redelijk zijn. Een belangenbehartiger kan u hier verder over informeren.

### Klachtenprocedure

Heeft u onverhoopt een klacht dan kunt u contact opnemen met uw schadebehandelaar. Uw klacht wordt vervolgens doorgestuurd naar de claims manager die deze in behandeling zal nemen. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij streven ernaar om uw klacht binnen 4 weken te behandelen, op te lossen en de beslissing per brief te bevestigen. Is dit niet mogelijk binnen deze termijn dan ontvangt u een brief met de details over de voortgang. Bent u het niet eens met onze beslissing en/of antwoord dan kunt u zich richten tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) <https://www.kifid.nl/> waarbij RSA Nederland verplicht is aangesloten.

### Nog vragen?

Heeft u na het lezen van deze brief nog vragen? Aarzel dan niet om contact op te nemen met de schadebehandelaar van RSA. In de ontvangstbevestiging van uw aansprakelijkstelling kunt u lezen hoe u de schadebehandelaar van RSA kunt bereiken.