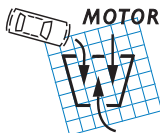


# Het Waarborgfonds Motorverkeer

## Personenschade



WAARBORGFONDS  
MOTORVERKEER



Wij hebben gehoord dat u bij een ongeval gewond bent geraakt. In de eerste plaats wensen wij u een voorspoedig en volledig herstel toe.

Het Waarborgfonds Motorverkeer vindt het belangrijk u goed en tijdig te informeren. Daarom bieden wij u deze brochure aan. Hierin leest u in het kort een aantal algemene punten rond de schaderegeling.

Dit is overigens alleen een eerste kennismaking. Want wij willen graag contact met u houden en daarbij verder ingaan op úw persoonlijke situatie.

### **Gedragscode Behandeling Letselschade**

Om te zorgen dat de behandeling van uw schade soepel en zonder problemen verloopt is de Gedragscode Behandeling Letselschade opgesteld door verschillende organisaties uit de letselschadebranche. Het Waarborgfonds onderschrijft deze gedragscode.

De Gedragscode Behandeling Letselschade laat zien hoe wij goed met elkaar kunnen omgaan tijdens het regelen van uw schade. Wij willen u graag persoonlijk inhoudelijk over de “spelregels” informeren.

## Waarom het Waarborgfonds

Het Waarborgfonds Motorverkeer wordt bij een ongeval betrokken als de veroorzaker van een ongeval een onverzekerde bestuurder van een motorvoertuig was, of een bestuurder die is doorgereden en daardoor onbekend gebleven. Is dat het geval, dan treden wij als het ware op als de verzekeringsmaatschappij van die veroorzaker.

## Schuldvraag: wie is aansprakelijk?

Onderzoek naar de vraag of wij uw claim mogen erkennen, kan soms veel tijd in beslag nemen. Daarvoor hebben wij informatie van andere partijen nodig, bijvoorbeeld van de politie.

Eerst moet namelijk duidelijk worden dat een ander (gedeeltelijk) schuld heeft aan het ongeval, én dat het een onbekend gebleven of onverzekerd motorvoertuig was.

Om een indruk te krijgen van uw persoonlijke situatie zullen wij u intussen - vrijblijvend - vast wat vragen stellen.

Wordt uw claim door ons erkend, dan zullen wij vervolgens samen met u de schade als gevolg van uw ongeval vaststellen.

## De schadebehandeling, een lang proces...?

Het behandelen en regelen van een letselschade is maatwerk. Het gaat immers om uw specifieke omstandigheden. Uw schade kan pas worden geregeld als er sprake is van een stabiele medische situatie: als de artsen kunnen voorzien hoe het verder met u gaat.

Vaak is in het begin onduidelijk hoeveel de kosten uiteindelijk gaan bedragen. Wij zullen in dat geval een voorschot aan u verstrekken, zodat er geen onnodige financiële problemen voor u ontstaan. Wij vragen u zoveel mogelijk bewijs van uw uitgaven voor ons te bewaren.

## **U kunt helpen, met uw informatie**

Het Waarborgfonds Motorverkeer wil uw schade vlot en zorgvuldig regelen.

U kunt ons hierbij helpen, vooral met informatie: u staat immers in het midden van alles.

Ook u kunt invloed uitoefenen op de voortgang en de uiteindelijke afhandeling door ons tijdig te informeren over de ontwikkelingen die u doormaakt.

Zo kunnen wij samen toewerken naar een goede afwikkeling van uw schade.

## **Met wie kunt u te maken krijgen bij het Waarborgfonds?**

Vanuit het Waarborgfonds Motorverkeer kunt u met verschillende personen te maken krijgen:

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

Op de volgende pagina's stellen wij hun rol aan u voor.



## **De dossierbehandelaar - uw aanspreekpunt**

Nadat de schade bij ons is gemeld, zal de behandelaar van uw dossier vaak eerst telefonisch contact met u opnemen. Hierbij informeert hij naar de gevolgen van het ongeval en hoe uw herstel verloopt. Ook worden kosten besproken die u heeft gemaakt of nog moet maken. Zo kunnen wij een inschatting maken van de totale schade.

Daarnaast geeft de dossierbehandelaar van het Waarborgfonds Motorverkeer u informatie over het verloop van uw schaderegeling. Hij maakt naar aanleiding van dit gesprek concrete afspraken met u over de verdere behandeling van uw schade. Tijdens het gehele proces blijft de dossierbehandelaar uw aanspreekpunt voor al uw vragen.

U kunt hem gerust bellen!

## **De buitendienstmedewerker**

De buitendienstmedewerker van het Waarborgfonds kan u een bezoek brengen. U krijgt dan vooraf te horen wat de bedoeling van dat gesprek zal zijn. Meestal zal dit gesprek bij u thuis plaatsvinden. Op die manier kunnen in alle rust de gevolgen van het ongeval en de verdere schaderegeling besproken worden.

Voor ons is het doel van het eerste gesprek vooral: een zo goed mogelijk beeld te krijgen over uw persoonlijke situatie en over de gevolgen van het ongeluk voor u. Kan de schade niet direct worden afgewikkeld, dan spreken wij met u af hoe het verder gaat.

### **De medisch adviseur**

Om te kunnen bepalen wat de gevolgen zijn van de door u opgelopen verwondingen, kan het Waarborgfonds een medisch adviseur inschakelen. Deze heeft medische informatie nodig om een goed advies te kunnen geven. Maar hij zal alleen met uw toestemming die gegevens mogen opvragen bij de artsen die u behandelen. Overigens is het soms nodig om een medisch onderzoek aan te vragen bij een onafhankelijke arts.

Uiteraard is bij dit proces de bescherming van uw privacy belangrijk voor u en voor ons. Daarom staan wij ervoor in dat wij zorgvuldig met uw persoonsgegevens omgaan.

### **De arbeidsdeskundige**

Het kan voorkomen dat u als gevolg van het ongeval (voor een deel) niet meer kan werken: dat u (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt bent geraakt voor uw beroep. Wij willen dan in overleg met u graag een arbeidsdeskundige inschakelen. Deze kan u begeleiden naar een geschikte, zonodig nieuwe, werksituatie.

Een arbeidsdeskundige kan ook adviseren over de behoefte aan huishoudelijke hulp, en/of aanpassingen aan bijvoorbeeld uw woning.

### **Uw belangenbehartiger**

Wellicht kunt u een beroep doen op uw rechtsbijstandverzekering. Uw verzekeraar zal dan uw belangen gaan behartigen. Anders is het ook mogelijk dat u zelf een belangenbehartiger inschakelt: een deskundige op het gebied van personenschade. Doet u dat, dan verloopt ons contact met u steeds via uw belangenbehartiger.

De redelijke kosten van uw belangenbehartiger betaalt het Waarborgfonds.

## De afwikkeling van de schade

Zodra uw medische situatie dit mogelijk maakt, kan de schade worden afgewikkeld. De schade afwickelen betekent: dat het Waarborgfonds de schade vergoedt. Het uitgangspunt daarbij is, dat uw persoonlijke situatie weer zo zou moeten zijn zoals vóór het ongeval.

Uw schade kan uit verschillende delen bestaan. Bijvoorbeeld:

- directe kosten, zoals kapotte kleding e.d.
- ziektekosten voor medische behandelingen.
- extra uitgaven, zoals extra reiskosten, en kosten voor hulp van derden, bijvoorbeeld huishoudelijke hulp.
- verlies van arbeidsvermogen omdat u (tijdelijk) niet of minder heeft kunnen werken.
- smartengeld - een vergoeding voor geleden pijn en gemiste levensvreugde.

## Fraude

Verzekeringsmaatschappijen in Nederland zijn alert op fraude. Met ondertekening van het fraudeprotocol van het Verbond van Verzekeraars heeft ook het Waarborgfonds aangegeven een actief beleid te willen voeren op het gebied van fraude en zich hiertoe verplicht. Het Waarborgfonds zal daarom actief fraude opsporen en melden / aangeven bij justitie.

## Niet tevreden, klachten?

Wij doen ons best om u zorgvuldig, vlot en vriendelijk te helpen. Mocht u echter klachten hebben over de manier waarop het Waarborgfonds uw claim heeft afgehandeld, of - in het algemeen – hoe u door ons bent behandeld, dan kunt u zich wenden tot het Klachtenbureau Waarborgfonds Motorverkeer, Postbus 3003, 2280 MG Rijswijk.

Wanneer het oordeel van dit bureau voor u niet bevredigend is, kunt u contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Zie ook [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Wanneer u geen gebruik wilt maken van deze mogelijkheden kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.

## Meer weten?

Zoals al eerder vermeld, deze brochure bevat algemene informatie. Wilt u meer weten, dan kunt u allereerst terecht op de volgende websites:

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

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

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

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

Misschien hebt u daarna nog vragen voor uw eigen situatie. Neemt u dan gerust contact met ons op. Doet u dat bij voorkeur telefonisch, via 070 340 82 00. U kunt dan vragen naar een medewerker van de afdeling Personenschade. Weet u al wie uw dossierbehandelaar is, dan kunt u die natuurlijk rechtstreeks bellen.

Wij staan u graag te woord!

Waarborgfonds Motorverkeer

Postbus 3003

2280 MG Rijswijk

070 340 82 00

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

[info@wbf.nl](mailto:info@wbf.nl)

Het Waarborgfonds Motorverkeer besteedt de uiterste zorg aan de actualiteit en de betrouwbaarheid van deze informatie. Desondanks kunnen onjuistheden voorkomen. Het Waarborgfonds Motorverkeer is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuistheden of onvolledigheden in de verstrekte gegevens.