

# Schade lijden en schade vergoeden bij verkeersongevallen

## Inhoud

### Schade lijden en schade vergoeden bij verkeersongevallen

- Wat te doen bij een ongeval?
- Wie eist, bewijst
- Wat moet u met de gegevens doen?
- Is de tegenpartij aansprakelijk?

### Materiële schade

- Schadebeperking
- Schadeherstel
- Total loss
- Waardevermindering
- Tegen-expertise
- Voorbeeldbrief om tegenpartij aansprakelijk te stellen

### Letselschade

- Wie kan een rol in de zaak spelen?
- Schakel een belangenbehartiger in
- Vaststelling aansprakelijkheid en hoogte van de schadevergoeding
- Informatie-uitwisseling
- Bevorder de afwikkeling van uw zaak
- Eendoordeel
- Welke schadeposten kunnen zich voordoen?
- Ook recht op smartengeld?
- Recht op een voorschot?
- Verzekeraars houden zich aan gedragsregels

### Bijzondere gevallen

#### Klachten

#### Adressen

## Schade lijden en schade vergoeden bij verkeersongevallen

Na een verkeersongeval met blikschade en/of lichamelijk letsel moet er heel wat gebeuren en veel worden geregeld. Slachtoffers moeten worden geholpen en auto's weggesleept. Er moet duidelijkheid komen over wie aansprakelijk is voor het ongeval en schade moet worden vergoed.

In deze brochure staat aangegeven wat u moet doen als u betrokken raakt bij een verkeersongeluk. Niet alleen als inzittende van een auto, maar ook als (brom)fietsers of voetganger. Het is goed te weten dat alle gemotoriseerde weggebruikers in Nederland verplicht zijn zich te verzekeren tegen wettelijke aansprakelijkheid (WAM-verzekering). Veroorzaakt iemand dan schade (en/of letsel) aan een ander, dan zorgt de verzekering ervoor dat deze schade aan de ander wordt vergoed.

Bij een verkeersongeluk waarbij schade en/of letsel ontstaat, is meestal een van de partijen aansprakelijk. In de regel is het zo dat deze partij de schade aan de ander moet vergoeden. Het is dus van belang dat goed wordt nagegaan wie aansprakelijk is. Daarvoor moeten formulieren worden ingevuld, soms moet een proces-verbaal door de politie worden opgemaakt, soms zijn getuigen belangrijk. Ook de aansprakelijke partij zelf heeft in veel gevallen schade en/of letsel. Om voor een vergoeding van deze schade in aanmerking te komen, moet men een beroep doen op de eigen casco-, ongevallen- en/of ziektekostenverzekering. Is er geen casco- of ongevallenverzekering afgesloten door de aansprakelijke partij, dan moet deze de eigen schade betalen.

In deze uitgave wordt in het eerste gedeelte ingegaan op materiële schade aan de auto, (brom)fiets, en dergelijke. Wat moet u doen, hoe verzamelt u de noodzakelijke gegevens en hoe kunt u de andere partij eventueel aansprakelijk stellen? Het tweede gedeelte is gewijd aan letselschade.

### Wat te doen bij een ongeval?

Wat moet er allemaal gebeuren als u betrokken bent geraakt bij een ongeval en hoe komt u in aanmerking voor schadevergoeding?

Het is belangrijk dat er direct na een ongeval, bij voorkeur ter plekke, zoveel mogelijk gegevens worden verzameld. Voor het noteren van de gegevens kunt u het Europees Schadeformulier gebruiken. Dat formulier krijgen alle motorrijtuigverzekerden van hun verzekeringsmaatschappij. Elke partij vult een deel van hetzelfde formulier in. Is er geen formulier beschikbaar, noteer dan in ieder geval de volgende gegevens:

- beschrijving van het ongeval, zo mogelijk met situatieschets;
- naam, adres en kenteken (van de auto/motor/bromfiets) van de tegenpartij;
- naam van de verzekeringsmaatschappij van de tegenpartij;
- namen en adressen van eventuele getuigen.

Ook op de achterkant van het formulier moeten gegevens worden ingevuld, maar dit kan thuis gebeuren. Voor een snelle schaderegeling is het erg belangrijk dat alle betrokken partijen het formulier ondertekenen. Alle gegevens over schade en letsel die u door toedoen van een motorrijtuig is of heeft toegebracht, moeten worden verzameld. Overigens kunnen voetgangers en fietsers behalve slachtoffer natuurlijk ook zelf aansprakelijk zijn voor schade die zij in het verkeer veroorzaken. Zij zijn weliswaar niet verplicht om zich te verzekeren, maar velen hebben aan aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren, waarop het risico dat zij als fietser of voetganger schade aan anderen toebrengen, is gedekt.

Als u betrokken bent bij een verkeersongeval is het verstandig om de politie te waarschuwen. Deze kan u van dienst zijn bij het verzamelen van gegevens en bij het invullen van het aanrijdingsformulier en zorgt voor registratie. Daarnaast kan de politie een proces-verbaal opmaken. Dat hoeft alléén als er sprake is van ernstige overtreding van de

verkeerswetgeving, zwaar lichamelijk letsel/overlijden en/of medische behandeling in een ziekenhuis ten gevolge van letsel. De verklaringen van de betrokkenen en eventuele getuigen worden in een proces-verbaal opgenomen. De gegevens over het resultaat van een technisch onderzoek door de politie kunnen ook in het proces-verbaal worden genoemd. Een kopie van de registratieset en/of het opgemaakte proces-verbaal van de politie kunt u telefonisch aanvragen bij de Stichting Processen Verbaal te Zoetermeer (zie de adressenlijst achterin de brochure).

Indien als gevolg van het ongeval niet meer met de auto kan worden gereden, waardoor berging en alternatief vervoer noodzakelijk is, dient ook de alarmcentrale van de verzekeringsmaatschappij, de Wegenwacht of een garage te worden gewaarschuwd. De auto wordt dan naar een door u aan te geven plaats vervoerd. Afhankelijk van de dekking van uw verzekering kunt u zelf meestal ook naar uw bestemming worden gebracht.

### **Wie eist, bewijst**

Degene die schade aan een ander toebrengt en hiervoor aansprakelijk is, zal in het algemeen de financiële gevolgen moeten dragen. Maar ook geldt dat wie schadevergoeding vordert, het recht daarop wel moet bewijzen. Het recht kent op deze regel enkele uitzonderingen. Het belangrijkste voorbeeld hiervan is dat wanneer een fietser of voetganger in botsing komt met een motorrijtuig, de bestuurder (eigenaar/houder) van dat voertuig in principe aansprakelijk is.

### **Wat moet u met de gegevens doen?**

Wat moet u doen als u de gegevens die voor u van belang zijn, heeft verzameld?

Indien u een verzekering heeft gesloten via een assurantietussenpersoon, dan komt die in de eerste plaats in aanmerking om u behulpzaam te zijn bij het afwickelen van de financiële gevolgen van een verkeersongeval. Uw tussenpersoon dient uw WA-verzekeringsmaatschappij zo snel mogelijk op de hoogte te stellen van het ongeval. Als u uw verzekering rechtstreeks bij een maatschappij heeft afgesloten, moet u zelf contact opnemen met uw verzekeraar. Ook de ziektekosten-, ongevallen- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringsmaatschappij moeten zo nodig worden geïnformeerd over het ongeval. Voor de schade aan uw eigen auto moet u ook uw eigen cascoverzekeringsmaatschappij over het ongeval inlichten. Dat doet u óók als u geen schuld meent te hebben aan het ongeval.

### **Is de tegenpartij aansprakelijk?**

Wanneer u van mening bent dat de tegenpartij aansprakelijk is voor de financiële gevolgen van het ongeval, dan stelt u deze per brief aansprakelijk. Op bladzijde 14 en 15 van deze brochure vindt u een voorbeeld van een brief waarmee iemand aansprakelijk kan worden gesteld. In deze brief vermeldt u zoveel mogelijk gegevens over het ongeval. Als u weet bij welke maatschappij de tegenpartij zijn WA-autoverzekering heeft afgesloten (dat moet ook worden vermeld op het Europees Schadeformulier), dan kunt u ook rechtstreeks de maatschappij van de tegenpartij aansprakelijk stellen (bij een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren bestaat dit recht niet).

De brief moet zo snel mogelijk worden verstuurd en daarin moet in grote lijnen worden vermeld welke schade u vergoed wilt hebben. In de brief moet bovendien worden gevraagd of de verzekeringsmaatschappij van de tegenpartij de aansprakelijkheid erkent. De beschrijving van het voorval behoort zo nauwkeurig mogelijk te zijn. Het is namelijk niet voldoende dat voor uw gevoel de aansprakelijkheid bij de tegenpartij ligt; zorg ervoor dat deze aansprakelijkheid door feiten of getuigenverklaringen kan worden aangetoond.

Heeft u zich verzekerd voor verkeersrechtsbijstand, dan kunt u de schade door uw rechtsbijstandverzekeraar laten verhalen. Ook deze heeft hiervoor natuurlijk zoveel mogelijk gegevens nodig. Over het schadebedrag is door de aansprakelijke partij wettelijke rente verschuldigd vanaf de dag van de aanrijding.

## **Materiële schade**

U kunt te maken krijgen met twee soorten schade: schade aan zaken en lichamelijke schade (materiële en letselschade). De verplichte aansprakelijkheidsverzekering dekt de schade aan derden waarvoor u wettelijk aansprakelijk bent. Omgekeerd is de schade die aan u is toegebracht door een ander, verzekerd op de WA-verzekering (van de veroorzaker). Dit geldt zowel voor schade aan uw motorrijtuig als voor uw lichamelijke schade. Ook voor schade aan de zaken die u vervoert is een vergoeding mogelijk. Bij schade aan goederen, bijvoorbeeld kleding, is het verstandig om een lijstje te maken van de beschadigde voorwerpen en ze met eventuele kwitanties als bewijsstukken te bewaren. Van gebruikte voorwerpen krijgt u overigens niet de nieuwwaarde vergoed, maar de zogenoemde dagwaarde. Deze is (onder andere) afhankelijk van de ouderdom van de voorwerpen. Een cascoverzekering dekt de schade aan het voertuig waarvoor de verzekering is afgesloten.

Op pagina 17 en verder wordt uitgebreid ingegaan op letselschade en de (mogelijke) vergoeding daarvan.

### **Schadebeperking**

Schade moet zoveel mogelijk worden beperkt. Elke benadeelde heeft de plicht hiervoor te zorgen. Dit geldt zowel voor materiële als voor letselschade. Als door uitstel van reparatie de schade aan het voertuig groter zou worden, hoeft u dus met het herstel niet te wachten op een schade-expertise. De juistheid van de hoogte van de schadevergoeding moet wel kunnen worden aangetoond, bijvoorbeeld met gespecificeerde reparatienota's of bewaarde beschadigde (en reeds vervangen) onderdelen.

### **Schadeherstel**

Het is voor u belangrijk dat de schade aan uw voertuig waarvoor de tegenpartij aansprakelijk is (en u zelf geen cascoverzekering heeft), wordt vergoed. Meld uw schade direct of via uw assurantietussenpersoon of rechtsbijstandverzekeringsmaatschappij aan de verzekeraar van de tegenpartij. Vraag om de schade zo snel mogelijk te laten opnemen. Als de schade aan uw voertuig aanzienlijk lijkt te zijn, dan moet er een schade-expert aan te pas komen. Voor kleinere schaden is de reparatienota veelal voldoende om de schadeclaim te kunnen indienen. Wordt de schade opgenomen, geef dan wel op waar en wanneer uw voertuig kan worden onderzocht. Het is het eenvoudigste als uw voertuig bij de reparateur staat door wie u de schade wilt laten herstellen. De expert van de tegenpartij zal het in het algemeen met uw reparateur eens worden over de reparatiekosten.

### **Total loss**

Het kan zijn dat de kosten van de reparatie hoger zijn dan de waarde van uw auto vóór het ongeval (= dagwaarde). Die dagwaarde is gelijk aan het bedrag dat nodig is om op dat moment eenzelfde auto in ongeveer dezelfde staat (dezelfde ouderdom, kilometerstand en staat van onderhoud) te kopen. Let wel: de dagwaarde is niet exact gelijk aan de aanschafprijs, aangezien de laatste inclusief bijvoorbeeld garantie of onderhoudsbeurt is. Zijn de reparatiekosten hoger dan de dagwaarde, dan wordt de schade vastgesteld op basis van totaal verlies (total loss). De expert taxeert dan de waarde van uw auto en de opbrengst van de restanten. Het verschil wordt vergoed.

### **Waardevermindering**

Als u een vrij grote schade aan uw auto heeft gehad, dan is het mogelijk dat uw auto ondanks een goede reparatie toch in waarde is verminderd. Zo'n waardevermindering komt in beginsel voor vergoeding door de aansprakelijke tegenpartij of diens verzekeringsmaatschappij in aanmerking. Zij kan het beste worden bepaald door de expert die ook de reparatiekosten heeft vastgesteld. Een eventuele waardevermindering wordt berekend volgens een vaste formule; u kunt daarvoor ook terecht bij de expert.

## Tegen-expertise

Het kan zijn dat u het niet eens bent met de schadevaststelling van de expert. U kunt dan voor eigen rekening een tegen-expertise laten uitvoeren. De expert van de verzekeringsmaatschappij en de door u ingeschakelde expert benoemen op voorhand een derde expert. Als de twee experts er samen niet uitkomen, dan is van tevoren bepaald dat zij zich zullen neerleggen bij het oordeel van de derde expert die als een soort scheidsrechter optreedt. De kosten van de derde expert kunt u meestal delen met de verzekeringsmaatschappij.

### Voorbeeldbrief om tegenpartij aansprakelijk te stellen

Datum: .....

Aan: .....

.....  
.....

Geachte heer/mevrouw

Ondergetekende, .....

adres: .....

plaats: .....

telefoonnummer: .....

stelt u hierbij aansprakelijk voor de schade ten gevolge van het ongeval van .....20.....  
gebeurd te .....

Hierbij was betrokken uw motorrijtuig, kenteken (of bromfietsplaat)

.....

Beschrijving ongeval: .....

.....

.....

Getuigen: .....

.....

Gaarne verneem ik of uw verzekeraar aansprakelijkheid erkent.

Beschadigd zijn: .....

.....

.....

Reparateur : .....

.....

.....

Mijn motorrijtuig, kenteken (of bromfietsplaat) .....

kan nog rijden\*

kan niet meer rijden\*

Mijn motorrijtuig is WA\* / WA + casco (zgn. 'all risks')\* .....

verzekerd bij de maatschappij .....

onder polisnummer .....

Gewonde personen: .....

.....

Aard letsel: .....

.....

Wilt u deze brief direct doorsturen aan uw verzekeraar, zodat deze zich met mij in verbinding kan stellen?

\* Doorhalen wat niet van toepassing is.

Hoogachtend,

..... (handtekening)

Nota bene: u moet zelf in contact blijven met de reparateur en u geeft hem ook zelf de opdracht om aan de reparatie te beginnen. Het is niet verplicht om uw auto te laten repareren. Als u de reparatie niet laat uitvoeren, kunt u met een voorlopige nota, de zogenaamde pro forma-nota, om schadevergoeding verzoeken.

De expert en de reparateur moeten het eens zijn over het aantal reparatiedagen. Als het noodzakelijk is dat u tijdens deze dagen een auto huurt, vraag dan wel een rekening waarop ook het aantal gereden kilometers wordt vermeld. Houd er rekening mee dat u van de kosten van de autohuur alleen het bedrag krijgt vergoed waarvan de uitgespaarde kosten door het niet-gebruiken van de eigen auto zijn afgetrokken (meestal 25 procent). Dit zijn minstens de gebruikelijke kosten voor afschrijving, onderhoud, en dergelijke.

## Letselschade

Heeft u een ongeval gehad waarbij u letsel heeft opgelopen? Allereerst hopen we dat u voorspoedig en helemaal herstelt voorzover dat mogelijk is, gelet op de ernst en aard van uw letsel.

Aan uw herstel en de afwikkeling van uw zaak zijn soms hoge kosten verbonden, en er zijn doorgaans heel wat mensen bij betrokken. Eén hiervan is de verzekeraar van de aansprakelijke partij. Deze zal in veel gevallen de kosten moeten vergoeden. Hieronder wordt aangegeven welke kostenposten er kunnen voorkomen en hoe de behandeling van uw zaak in grote lijnen dient te verlopen. Over de behandeling van uw schade hebben verzekeraars die lid zijn van het Verbond van Verzekeraars namelijk gedragsregels afgesproken waaraan ze zich moeten houden. Mocht er op essentiële punten van de behandeling van uw schade worden afgeweken, of bent u het anderszins niet eens met de manier waarop uw zaak wordt afgehandeld, dan kunt u daarover een klacht indienen. Achterin deze brochure staat bij wie u dat kunt doen.

### Wie kan een rol in de zaak spelen?

In een letselzaak zullen doorgaans verschillende partijen een rol spelen. U kunt te maken krijgen met de schadebehandelaar van de verzekeraar van de aansprakelijk gestelde persoon, een schaderegelaar, verschillende artsen, een medisch adviseur en ook een arbeidsdeskundige. Wie op welk moment wordt ingeschakeld, hangt af van (de aard en ernst van) het letsel dat u heeft opgelopen. Uiteindelijk is het de bedoeling dat iedereen bijdraagt aan uw herstel en een snelle afwikkeling van uw zaak. Juist omdat er zoveel personen en instanties bij een letselzaak zijn betrokken, is het verstandig dat u een belangenbehartiger inschakelt. Deze kent alle fasen van het proces, weet wie welke rol speelt en kan zo nodig aan de bel trekken, mocht iets niet naar behoren verlopen.

### Schakel een belangenbehartiger in

Een goede afhandeling van ongevallen met letselschade is vaak gecompliceerd en vereist speciale deskundigheid. En wie bovendien net een ongeval heeft meegemaakt, heeft geen behoefte of is helemaal niet in staat om zelf goed voor zijn of haar belangen op te komen. Daarom is het aan te raden om als slachtoffer een belangenbehartiger (bijvoorbeeld een rechtsbijstandverzekeraar, de vakbond, de ANWB, een advocaat of een letselschade-deskundige) in te schakelen, zeker in het geval dat herstel van uw letsel langer gaat duren dan drie maanden. Deze treedt namens u op en onderhoudt daarbij de contacten met de verschillende andere partijen. De kosten die dit met zich meebrengt, worden - mits ze nodig en redelijk zijn - vergoed door de verzekeraar van de aansprakelijke partij. Ook bij Slachtofferhulp Nederland kunt u terecht voor opvang. De daar werkzame vrijwilligers bieden u niet alleen steun, maar kunnen u ook de weg wijzen naar deskundigen in het schaderegelingsproces.

### Vaststelling aansprakelijkheid en hoogte van de schadevergoeding

De (financiële) afhandeling van uw zaak verloopt volgens een vast patroon. Als eerste moet worden vastgesteld of degene die u letsel heeft toegebracht, daarvoor ook aansprakelijk is, bij welke verzekeraar deze persoon is verzekerd, en, met name bij ongevallen die niet zijn veroorzaakt door bestuurders van een motorrijtuig, of de aansprakelijkheidsverzekering ook dekking biedt voor uw schade. Of de persoon in kwestie aansprakelijk is, kan vaak al duidelijk worden uit het Europees Schadeformulier dat door beide partijen na het ongeval is ingevuld. Regelmatig is er meer informatie nodig, bijvoorbeeld een nader onderzoek omtrent de toedracht van het ongeval of een proces-verbaal van de politie.

Vervolgens kan, als de aansprakelijkheid is vastgesteld en de verzekering biedt dekking, tot schadevergoeding worden overgegaan. Hierbij spelen verschillende factoren een rol: de aard en ernst van het letsel, de duur en mate van herstel, de vraag in hoeverre u de rest van uw

leven last blijft ondervinden en of u uw beroep niet meer (volledig) kunt uitoefenen, de eventuele aanwezigheid van andere verzekeringen, en dergelijke. Dit proces kan snel gaan, maar kan ook enkele maanden (of soms jaren) duren, al naar gelang er sprake is van een stabiele toestand met betrekking tot uw genezings- en arbeidsproces.

### **Informatie-uitwisseling**

Om een letselzaak goed te kunnen afwickelen, heeft de verzekeraar van de aansprakelijke partij (voornamelijk medische) informatie van en over u nodig. Daarvoor schakelt de verzekeraar een medisch adviseur in, dat is een arts.

Van deze arts krijgt u het verzoek om een medische machtiging te tekenen. Met deze machtiging geeft u toestemming om de medisch adviseur de in de machtiging bedoelde informatie te laten opvragen van degenen die u begeleiden: uw huisarts, uw specialist(en), eventueel uw fysiotherapeut en anderen.

### **Bevorder de afwikkeling van uw zaak**

Zelf kunt u de afwikkeling van uw zaak vergemakkelijken door op verzoek van de verzekeraar van de aansprakelijke partij de namen en adressen van degenen die u medisch begeleiden, op te geven aan de medisch adviseur van de verzekeraar.

### **Eindoordeel**

Op een gegeven moment zal de medisch adviseur van de verzekeraar uw situatie beoordelen. Hij kan dan tot de conclusie komen dat uw medische toestand stabiel is en dat er geen wijzigingen meer te verwachten zijn. Heeft u op dat moment echter nog klachten, dan kan hij in bepaalde gevallen een medische keuring adviseren. Meestal vormt deze keuring dan de basis voor een (ook financiële) eindafwikkeling van uw zaak. Uiteraard zal alles in overleg met u plaatsvinden.

Uw zaak kan pas definitief worden afgewikkeld als uw letsel een medische eindtoestand bereikt. Hiermee wordt bedoeld dat er geen verandering meer te verwachten is.

### **Welke schadeposten kunnen zich voordoen?**

Door een ongeluk met lichamelijk letsel kunt u te maken krijgen met verschillende schadeposten. De meest voorkomende zijn hier voor u op een rij gezet. Er kunnen geen concrete bedragen worden genoemd: de hoogte van de kosten en van de vergoedingen zijn afhankelijk van verschillende factoren. Sommige vergoedingen zijn ook gemaximeerd. Om voor een vergoeding in aanmerking te komen, moet u de kosten - liefst zo gespecificeerd mogelijk en met zoveel mogelijk bewijsstukken - claimen bij de verzekeraar van de aansprakelijke partij.

- Schade door verlies van arbeidsvermogen ten gevolge van uw ongeval. Hiervoor bestaat recht op een vergoeding; die wordt betaald door de verzekeraar van de aansprakelijke partij.
- Medische kosten: letsel brengt altijd medische kosten met zich mee. Misschien moet u geopereerd worden, of een (langdurige) specialistische behandeling ondergaan. Deze kosten worden doorgaans volledig vergoed door uw eigen zorgverzekeraar. Als uw zorgverzekeraar de medische kosten niet volledig vergoedt (bijvoorbeeld omdat er in uw geval sprake is van een eigen risico), dan kan een beroep worden gedaan op de verzekeraar van de aansprakelijke partij.
- Reiskosten (van u of uw gezins- en naaste familieleden) die moeten worden gemaakt in verband met het ongeval, komen voor vergoeding in aanmerking: van en naar het ziekenhuis, de huisarts of andere hulpverleners.



- Kosten voor extra huishoudelijk hulp die nodig is ten gevolge van het ongeval komen voor vergoeding in aanmerking (bijvoorbeeld thuiszorg).

### **Ook recht op smartengeld?**

Iedereen die letsel heeft opgelopen als gevolg van een ongeval waarvoor iemand anders aansprakelijk is, heeft in principe recht op een vergoeding ter compensatie van pijn en ongemak. De hoogte van deze vergoeding kan sterk variëren en is onder meer afhankelijk van verschillende factoren, zoals de aard en ernst van het letsel en de duur en mate van de genezing.

Voor meer informatie kunt u de website van het Nationaal Platform Personenschade (NPP) raadplegen: [www.verkeersongeval.nl](http://www.verkeersongeval.nl). Meer specifieke informatie is verzameld in de bundel 'Smartengeld' van de ANWB.

### **Recht op een voorschot?**

Zoals gezegd kan het herstel en ook de financiële afwikkeling van uw zaak soms lang duren, terwijl intussen wel allerlei kosten moeten worden gemaakt. Zodra de aansprakelijkheid vaststaat en u als gevolg van het ongeval kosten moet maken, terwijl de zaak nog niet is afgewikkeld, dan heeft de verzekeraar van de aansprakelijke partij de plicht om u een voorschot te verlenen.

Dit voorschot wordt later verrekend met de uiteindelijke schadevergoeding.

### **Verzekeraars houden zich aan gedragsregels**

Alle verzekeraars die lid zijn van het Verbond van Verzekeraars hebben afgesproken zich voor de afwikkeling van letselschade te houden aan een uitgebreide set van regels: 'Schade regelt u zo!' Daarin staat onder andere waarover zij u op de hoogte moeten houden en op welk moment, en binnen welke termijnen zij, vergoedingen moeten uitkeren. U kunt deze gedragsregels opvragen bij de verzekeraar van de aansprakelijke partij of bij het Verbond van Verzekeraars (of downloaden via internet: [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl) onder de buttons Consumenteninformatie/Schaderegelingsbeleid).

## **Bijzondere gevallen**

### **Geen aansprakelijke partij bekend**

Als er bij een ongeval waarbij schade is opgelopen een niet-geïdentificeerde aansprakelijke partij is betrokken, dan kunt u uw schade niet verhalen op een aansprakelijkheidsverzekeraar. U kunt dan alleen terugvallen op uw eigen verzekering(en) of op het Waarborgfonds Motorverkeer.

### **Tegenpartij is niet verzekerd**

Is er wél een aansprakelijke partij met een motorrijtuig, maar heeft deze niet voldaan aan de wettelijke plicht zich te verzekeren, dan kunt u zich wenden tot het Waarborgfonds Motorverkeer.

### **Buitenlandse tegenpartij**

Het verhalen van schade bij een buitenlandse verzekeringsmaatschappij is soms lastig. Het is daarom verstandig om in ieder geval de politie te waarschuwen en een proces-verbaal of een rapport op te laten maken. Als u voor uw auto alleen een WA-verzekering heeft afgesloten, kunt u zich voor schadevergoeding direct wenden tot het Nederlands Bureau der Motorrijtuigverzekeraars.

Wanneer u een cascoverzekering heeft voor uw auto, wendt u zich dan net als in andere gevallen tot uw verzekeringsmaatschappij.

### **Overheid als tegenpartij**

Krijgt u een aanrijding met een motorvoertuig van de Rijksoverheid, dan kunt u zich richten tot het ministerie van Financiën, Bureau Schadeafwikkeling (BSA)  
Betreft het een militair voertuig, dan kunt u terecht bij het ministerie van Defensie.

Adressen vindt u achterin deze brochure.

## **Klachten**

Met klachten over de wijze waarop de verzekeraar van de aansprakelijke partij uw zaak behandelt, kunt u in eerste instantie het beste terecht bij de schadebehandelaar van de verzekeraar. Lost hij het probleem naar uw mening niet goed op, wendt u zich dan tot de interne klachteninstantie van de verzekeraar. Verzekeraars die lid zijn van het Verbond van Verzekeraars hebben alle een dergelijke instantie. Wordt uw klacht desondanks toch niet naar uw tevredenheid opgelost, dan kunt u contact opnemen met de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen, Postbus 93560, 2509 AN Den Haag. Telefoon: 070 - 3338999, fax: 070 - 3338900 en via internet: [www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl).

## **Adressen**

### **Stichting Processen Verbaal**

Zoetermeer, tel.: 079 - 3229867

### **Nederlands Bureau der Motorrijtuigverzekeraars**

Verrijn Stuartlaan 14, 2288 EL Rijswijk, tel.: 070 - 3408280

### **Slachtofferhulp Nederland**

Maliesingel 38, 3581 BK Utrecht, tel.: 030 - 2340116, internet: [www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)

### **ANWB Slachtofferlijn**

Voor hulp bij ongevallen in eigen land, tel.: 070 - 3147766; voor hulp bij ongevallen in het buitenland: afdeling Rechtshulp Buitenland, tel.: 070 - 3147788

### **Waarborgfonds Motorverkeer**

Postbus 3003, 2280 MG Rijswijk, tel.: 070 - 3408200

### **Bureau Schadeafwikkeling (BSA)**

Scheveningseweg 56, 2517 KW Den Haag, tel.: 070 - 3068787

### **Ministerie van Defensie**

Afdeling Claims, Postbus 20701, 2500 ES Den Haag, tel.: 070 - 3188820

### **Stichting Klachteninstituut Verzekeringen**

Postbus 93560, 2509 AN Den Haag, tel.: 070 - 3338900

internet: [www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl)

### **Verbond van Verzekeraars**

Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, tel.: 070 - 3338500

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

© Uitgave van het Verbond van Verzekeraars

Postbus 93450, 2509 AL Den Haag