

Letselschade, en dan?

Hier leest u wat u van ons
kunt verwachten



rhion

dé volmacht
verzekeraar



Letselschade? Wij helpen u verder.

Een ongeluk kan uw leven ineens erg veranderen. U kunt lichamelijke klachten hebben. Ook kan het ongeluk effect hebben op uw dagelijks leven en op de mensen om u heen. Misschien maakt u zich zorgen over uw werk, nu en in de toekomst.

Rhion begrijpt de gevolgen van letselschade en dat dit een zware periode is. Wij wensen u daarom veel sterkte toe.

In deze brochure leest u:

- hoe wij uw schade behandelen;
- wat u van ons mag verwachten;
- wat wij van u verwachten;
- met wie u tijdens de behandeling van uw schade te maken kunt krijgen.

Samen zorgen we ervoor dat uw letselschade goed wordt afgehandeld. Zo kunt u zich zoveel mogelijk op uw herstel richten.

Wat mag u van ons verwachten?

Wij doen ons best om uw letselschade zo snel en goed mogelijk te behandelen.

Binnen tien werkdagen nadat wij uw schademelding hebben ontvangen, nemen wij contact met u op. Heeft u een belangenbehartiger? Dan nemen wij contact op met die persoon.

Daarna bekijken wij:

- of het ongeval en de gevolgen daarvan verzekerd zijn;
- ook onderzoeken wij hoe het ongeval is gebeurd;
- zo bepalen wij of onze verzekerde verantwoordelijk is voor uw schade.

Meestal hoort u binnen drie maanden of onze verzekerde verantwoordelijk is.

Is onze verzekerde verantwoordelijk? Dan nemen wij uw schade in behandeling. Wij volgen hoe het met uw letsel gaat en begeleiden u zo goed mogelijk bij uw herstel.

Daarom nemen wij regelmatig contact met u of uw belangenbehartiger op. We bespreken dan bijvoorbeeld:

- hoe het met u gaat;
- of u voor uzelf kunt zorgen;
- of u kunt werken;
- of u extra kosten maakt.

Samen brengen we uw schade stap voor stap in kaart.

Schadevergoeding

Bij het vaststellen van uw schadevergoeding kijken wij naar verschillende soorten schade en kosten.

Denk bijvoorbeeld aan:

- medische kosten die uw zorgverzekeraar niet vergoedt;
- reiskosten die u door het ongeval moet maken;
- kosten voor hulp in het huishouden;
- inkomensschade als u tijdelijk niet of minder kunt werken;
- schade doordat u uw eigen werk niet meer kunt doen;
- kosten voor klussen in en om het huis die u niet meer zelf kunt uitvoeren.

Ook kijken wij naar smartengeld. Dat is een vergoeding voor schade die niet zichtbaar is, zoals pijn, verdriet en de gevolgen van het ongeluk voor uw leven.

Hoe hoog de vergoeding is, hangt onder andere af van:

- of uw klachten door het ongeluk komen;
- in welke mate dat zo is;
- wat in uw situatie eerlijk en redelijk is.

Maakt u al vóór of tijdens de behandeling van uw schade kosten? Dan kunt u soms een voorschot krijgen. Dat is een bedrag dat u alvast ontvangt. Een voorschot wordt later afgetrokken van de definitieve schadevergoeding.

Wilt u weten welke kosten vergoed kunnen worden? Dan kunt u contact opnemen met ons of met uw belangenbehartiger.

Wettelijke kaders

Wij behandelen uw letselschadeclaim volgens de regels van de wet. Ook houden wij ons aan de richtlijnen en protocollen van het Verbond van Verzekeraars.

Daarnaast werken wij volgens de Gedragscode Behandeling Letselschade.



Gedragscode Behandeling Letselschade

Wij volgen deze Gedragscode. Hierin staan regels over hoe we met elkaar omgaan. De Gedragscode helpt ons om letselschade op een goede manier te behandelen.

De belangrijkste uitgangspunten zijn:

- het slachtoffer staat centraal;
- we gaan respectvol met elkaar om;
- de behandeling van de schade is duidelijk en begrijpelijk;

- we overleggen op een goede manier met elkaar;
- we voorkomen onnodige vertraging;
- we proberen problemen samen op te lossen.

Meer informatie over de Gedragscode vindt u op: www.deletselschaderaad.nl

Met wie krijgt u te maken?

Tijdens de behandeling van uw schade kunt u te maken krijgen met verschillende deskundigen. Deskundigen zijn mensen die veel weten van een bepaald onderwerp. Hieronder leest u wie dat zijn en wat zij doen.

Schadebehandelaar

De schadebehandelaar is uw eerste aanspreekpunt bij rhion. Deze persoon houdt contact met u over uw letsel, uw herstel, de behandeling van uw schade en de hoogte van uw schadevergoeding.

Medisch adviseur

Soms hebben wij medische informatie nodig om uw schade zorgvuldig te kunnen beoordelen. De medisch adviseur vraagt deze informatie alleen op als u daarvoor schriftelijk toestemming geeft. Uw medische gegevens worden vertrouwelijk behandeld en apart bewaard. Alleen de medisch adviseur heeft toegang tot uw medisch dossier.

Schaderegelaar

Afhankelijk van uw situatie kan een schaderegelaar bij u thuis langskomen voor een persoonlijk gesprek. Deze persoon bekijkt uw situatie, brengt uw schade in kaart en probeert de schade, als dat mogelijk is, direct af te handelen. Als dat nodig is, maakt de schaderegelaar samen met u afspraken over het verdere verloop

Arbeidsdeskundige

Kunt u door het ongeval helemaal of voor een deel niet werken? Dan helpen wij u graag bij uw terugkeer naar werk. Een arbeidsdeskundige kan u daarbij begeleiden.

De kosten van externe deskundigen die door ons, of in overleg met ons, worden ingeschakeld, komen voor rekening van rhion.

Contact met de veroorzaker van het ongeval en lotgenoten

Contact met de veroorzaker en lotgenoten kan helpen bij uw herstel. Daar is hulp voor. Bekijk u eens de informatie [Contact Helpt – Hulp voor betrokkenen bij verkeersongevallen](#)

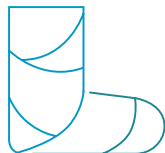
Wat verwachten wij van u?

Wij hebben uw medewerking nodig om uw schade goed te kunnen behandelen.

Daarom vragen wij u om:

- ons altijd volledige en juiste informatie te geven;
- mee te werken aan redelijke (normale) verzoeken;
- actief mee te werken aan uw herstel;
- en, als dat kan, om weer aan het werk te gaan.

Zo kunnen wij uw schade zo goed mogelijk beoordelen en behandelen.



Belangenbehartiger

Een belangenbehartiger is iemand die voor u opkomt, u helpt en u advies geeft.

Het is verstandig om een belangenbehartiger in te schakelen, vooral bij ernstig letsel.

Als vaststaat dat onze verzekerde verantwoordelijk is voor uw schade, dan betalen wij de kosten van uw belangenbehartiger als die kosten redelijk zijn. Daar hoeft u zich dan geen zorgen over te maken.

Wij begrijpen dat het niet altijd makkelijk is om een goede belangenbehartiger te vinden. Op de website van De Letselschade Raad vindt u contactgegevens van belangenbehartigers met het Nationaal Keurmerk Letselschade. Deze belangenbehartigers moeten aan duidelijke regels voor kwaliteit voldoen.

Heeft u een belangenbehartiger ingeschakeld? Dan communiceren wij via die persoon.

Meer informatie vindt u op: <https://www.deletselschaderaad.nl>

Privacy

Voor de behandeling van uw schade verwerken wij uw persoonsgegevens. Wij gaan daar zorgvuldig mee om.

Wij houden ons aan de regels die uw persoonsgegevens beschermen. Meer uitleg hierover vindt u op onze website, bijvoorbeeld in de privacyverklaring en bij informatie over uw rechten en de geldende regels.

Meer informatie vindt u op:

[Rhion.nl](https://rhion.nl) – [Privacy statement](#), [Uw rechten](#), [regelgeving](#).

Fraude

Vertrouwen is belangrijk. U mag erop vertrouwen dat wij er voor u zijn tijdens de behandeling van uw schade. Wij vertrouwen er ook op dat u eerlijk bent.

Helaas gebeurt het soms dat dit vertrouwen wordt misbruikt. En mensen niet eerlijk zijn. Daarom voert rhion een actief beleid tegen fraude.

[Rhion.nl – Fraudebeleid Wij leggen dat beleid graag uit.](#)

Vragen?

Heeft u vragen? Dan kunt u altijd contact met ons opnemen.

Wij zijn van maandag tot en met vrijdag bereikbaar van 09.00 tot 17.00 uur op:



040 790 01 00

Vraag naar uw
schadebehandelaar.



personenschade@rhion.nl

De e-mail komt direct
terecht bij de schadeafdeling.

Klachten

Wij hopen dat u, ondanks uw situatie, tevreden bent over de behandeling van uw schade. Bent u toch niet tevreden? Neem dan eerst contact op met de schadebehandelaar van rhion. Vaak komen we er samen uit.

Lukt dat niet? Dan kunt u een klacht indienen.



040 790 01 00

U kunt ook telefonisch een klacht indienen. Vraag naar onze Klachtencoördinator.



Rhion Versicherung AG

T.a.v. de Klachtencoördinator
High Tech Campus 68
5656AG Eindhoven



klachten@rhion.nl

De e-mail komt direct terecht bij de Klachtencoördinator.

Meer informatie over het indienen van een klacht vindt u op [Rhion.nl – Klachten, samen komen we tot een oplossing.](https://rhion.nl/klachten)

Deze brochure is bedoeld om u op hoofdlijnen te informeren over de loop van het schadebehandelingstraject. U kunt geen rechten ontleen uit de informatie in deze brochure. Rhion mag deze brochure altijd aanpassen.

Rhion Versicherung AG

Datum: juni 2026

Rhion Versicherung

(in Nederland handelend onder de naam rhion)

High Tech Campus 68
5656 AG Eindhoven
Telefoon: 040 790 01 00

KvK nummer: 75875837
AFM nummer: 12047025
Kifid aansluitnummer: 200.000523

