

# ROUTEKAART KLACHTAFHANDELING LETSELSCHADE



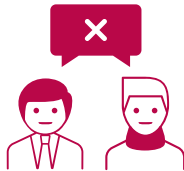
## 1 KLACHT INDIENEN

Een letselschadeslachtoffer dient een klacht **altijd** eerst in bij de verzekeraar van de aansprakelijke partij. De verzekeraar neemt de klacht in behandeling.



## 2A KLACHT AFGEHANDELD

Het letselschadeslachtoffer en de verzekeraar komen samen tot een oplossing over de klacht. De klacht wordt afgehandeld.



## 2B KLACHT NIET AFGEHANDELD

Het letselschadeslachtoffer en de verzekeraar komen samen niet tot een oplossing.



## 3 NAAR KIFID OF DE TUCHTRAAD

Het slachtoffer kan zich nu wenden tot Kifid of de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën). Wanneer kan het slachtoffer aankloppen bij Kifid en in welke situatie bij de Tuchtraad?

## 4A KiFiD

Verzekeringssklanten kunnen alleen bij Kifid klagen over hun eigen verzekeraar. Er is echter één uitzondering:

Gaat het om letsel door een verkeersongeval met een verzekerd motorrijtuig? Dan kan het letselschadeslachtoffer wel bij Kifid terecht met een klacht over de verzekeraar van de tegenpartij. Deze verzekeraar wordt

ook wel een WAM-verzekeraar genoemd (Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen).

### Expertise Kifid

Kifid oordeelt over conflicten over wet- en regelgeving. Denk hierbij aan conflicten over de aansprakelijkheid of de hoogte van de schadevergoeding, waaronder de buitengerechtelijke kosten.

## 4B VERWIJZING VANUIT KIFID

Als Kifid een zaak behandelt die ook aspecten over tucht bevat, verwijst dit

instituut dat deel door naar de Tuchtraad. Het letselschadeslachtoffer wordt hierover geïnformeerd door Kifid.

## 4C TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

Letselschadeslachtoffers die niet terecht kunnen bij Kifid, kunnen direct een klacht bij de Tuchtraad indienen als de klacht gaat over de naleving van de Gedragscode Verzekeraars. Ook kan de Letselschaderaad doorverwijzen naar de Tuchtraad.

### Expertise Tuchtraad

De Tuchtraad oordeelt over naleving van de Gedragscode Verzekeraars zoals een voortvarende en zorgvuldige schadeafhandeling. De Tuchtraad kan geen schadevergoeding toekennen.

Jaarlijks nemen verzekeraars circa **75.000** letselschadezaken in behandeling. Deze letselschadezaken ontstaan na verkeersongevallen, medische fouten, bedrijfsongelukken of ongevallen in de privésfeer. In de regel zullen letselschadeslachtoffers om schadevergoeding te ontvangen een claim indienen bij de verzekeraar van de aansprakelijke partij. Soms wijst die verzekeraar de aansprakelijkheid af of verloopt de behandeling van de letselschadezaak niet goed

en ontstaat een klacht. De klachtenprocedure voor letselschadezaken kan complex zijn. Deze Routekaart Klachtafhandeling Letselschadezaken geeft de mogelijke route weer naar het Financiële Klachteninstituut (Kifid) en de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) van letselschadeslachtoffers met een klacht. Het slachtoffer kan ook naar de burgerlijke rechter, maar daar gaat deze routekaart niet verder op in.

## CIJFERS | KIFID | TUCHTRAAD | 2020

In 2020 behandelde Kifid **1184** schadeverzekeringssklachten. Daarvan waren **8** letselschadeklachten. In totaal verwees Kifid in 2020 in **7** gevallen door naar de Tuchtraad waarvan **2** letselschadezaken. De Tuchtraad deed in 2020 **8** uitspraken, waarvan **2** betrekking hadden op letselschade als gevolg van een aanrijding.

### Disclaimer

Deze infographic geeft een beknopt overzicht. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

### Meer informatie

Kifid.nl | Tuchtraadfd.nl

### Datum publicatie

Oktober 2021