

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2327

Vragen van de leden **Van Nispen** (SP) en **Kuiken** (PvdA) aan de ministers voor Rechtsbescherming en van Financiën over *een zwartboek waaruit blijkt dat verzekeraars letselschadezaken niet altijd goed afhandelen* (ingezonden 26 maart 2019).

Antwoord van Minister **Dekker** (Rechtsbescherming), mede namens de Minister van Financiën (ontvangen 17 april 2019)

Vraag 1

Kent u de inhoud van het door tv-programma Radar opgestelde zwartboek over de Gedragscode Behandeling Letselschadezaken (GBL) en herinnert u zich de antwoorden op eerdere vragen over dit onderwerp?^{1 2}

Antwoord 1

Ja, ik ben bekend met het door Radar opgestelde zwartboek en de antwoorden van 29 mei 2017 op vragen van uw Kamer van de voormalig Minister van Veiligheid en Justitie (nr. 1966).

Vraag 2

Bent u geschrokken van de vele voorbeelden uit het zwartboek waaruit blijkt dat gedupeerden ervaren dat het financiële belang van de verzekeraar voorop staat en niet het belang van de mens, het letselschadeslachtoffer in kwestie? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 2

Het is zorgelijk als slachtoffers de afwikkeling van hun letselschade als problematisch ervaren. Deze geluiden klinken langer. Om die reden heb ik in februari 2018 gesproken met De Letselschade Raad en een aantal schadeverzekeraars. Naar aanleiding van dit gesprek heeft De Letselschade Raad opdracht gegeven voor onderzoek naar de oorzaken van lang lopende letselschadezaken. De Universiteit Utrecht voert dit onderzoek op dit moment uit. De resultaten van het onderzoek worden voor de zomer verwacht.

¹ Radar, 25 maart 2019, <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/verzekeraars-schenden-consequent-eigen-letselschade-gedragscode/>, en de uitzending van Radar van 25 maart 2019.

² <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/ah-tk-20162017-1966.html>

Vraag 3

Is het waar dat de GBL ooit in het leven is geroepen omdat er onvrede was over de afhandeling van letselschade en dit dringend moest verbeteren, maar dat met de Gedragscode voor zelfregulering is gekozen om scherpere wetgeving op dit gebied te voorkomen?

Antwoord 3

De Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) is in het leven geroepen om de afhandeling van letselschade te verbeteren. De gedragscode is tot stand gekomen en wordt in stand gehouden door een samenwerking tussen verschillende partijen die werkzaam zijn in de letselschadepraktijk, zowel van de zijde van behartigers van slachtofferbelangen als van de zijde van verzekeraars. Dit vergroot het draagvlak voor de gedragscode. De gedragscode kan zo nodig eenvoudig worden aangepast aan de behoefte van de praktijk.

Hierbij komt dat de afhandeling van schade in letselschadezaken vraagt om maatwerk. In wetgeving is maatwerk moeilijk te vangen. Dit geldt eens te meer voor een gedragscode, want ook gedrag zal moeten worden beoordeeld aan de hand van de omstandigheden van het individuele geval.

Vraag 4

Acht u zelfregulering, in het licht van de vele voorbeelden die in het zwartboek genoemd worden van zaken waarin de GBL toch niet goed wordt nagekomen, nog steeds het juiste middel om een goede en snelle afhandeling van letselschadezaken af te dwingen? Zo ja, waarom? Zo nee, bent u bereid alsnog tot een wettelijke regeling te komen om een goede afhandeling van letselschadezaken door verzekeraars te waarborgen en op welke termijn wilt u dit bewerkstelligen?

Antwoord 4

De Universiteit Utrecht doet op dit moment onderzoek naar de oorzaken van langlopende letselschadezaken. De resultaten van dit onderzoek worden voor de zomer verwacht. Aan de hand hiervan kan worden beoordeeld op welke wijze de afhandeling van letselschade verdergaand kan worden verbeterd.

Vraag 5

Bent u bereid in ieder geval wettelijke doorlooptermijnen vast te stellen waarbinnen verzekeraars moeten reageren en schade moeten uitkeren, zodat onnodig rekken en vertragen niet meer mogelijk is? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

Aan de hand van de uitkomsten van voornoemd onderzoek van de Universiteit Utrecht zal ik in gesprek gaan met de verschillende betrokken stakeholders. Vervolgens zal ik, zo nodig in samenspraak met de Minister van Financiën, beoordelen welke maatregelen mogelijk, wenselijk en effectief zijn om de afhandeling van letselschadezaken te verbeteren.

Vraag 6

Bent u bereid te kijken naar sanctiemogelijkheden wanneer partijen zich niet houden aan (reactie)termijnen of er (verwijtbaar) onderling niet uitkomen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6

Voornoemd onderzoek van de Universiteit Utrecht zal inzicht geven in de knelpunten waarvoor de verschillende betrokkenen zich in de praktijk gesteld zien. Als hierover meer duidelijkheid bestaat kan worden bekeken op welke wijze knelpunten kunnen worden verminderd of weggenomen. De vraag naar de wenselijkheid en effectiviteit van het invoeren van wettelijke sanctiemogelijkheden kan hierbij worden betrokken.

Vraag 7

Vindt u ook dat schade sneller uitgekeerd moet worden dan nu het geval is? Wat vindt u in dat kader van de huidige, niet afdwingbare, gedragsregel die stelt dat pas bij een schadebehandeling die langer dan twee jaar duurt de behandeling wordt geëvalueerd en afspraken gemaakt worden om de

schadebehandeling alsnog zo spoedig mogelijk af te ronden? Is deze termijn van twee jaar niet veel te lang in het kader van een spoedige afhandeling?

Antwoord 7

Uit gegevens van het Verbond van Verzekeraars blijkt dat 90% van de schade in letselschadezaken binnen twee jaar wordt afgehandeld. Bij complex letsel, bijvoorbeeld hersentrauma, kan de schadeafhandeling langer dan twee jaar duren, omdat de medische eindtoestand van de gekwetste pas na langere tijd vast staat. Pas na enkele jaren kan de definitieve balans van de schade worden opgemaakt. In zo'n geval is het voor de betrokkenen bij de schadeafhandeling van belang om duidelijke afspraken te maken over het verloop van de schadeafhandeling. Een verzekeraar mag bijvoorbeeld niet wachten met uitkering van de schade, totdat de medisch eindtoestand is bereikt. Hij is daarvoor reeds gehouden tot het betalen van een redelijk voorschot.

Afspraken over het verloop van de schadeafhandeling zijn ook van belang als de schadeafhandeling om andere redenen langer duurt dan twee jaar, bijvoorbeeld omdat de betrokkenen van mening verschillen over de aard en omvang van schade.

In alle gevallen geldt dat het van belang is om de schade zo gedegen en voortvarend mogelijk af te handelen, waarbij tussen die gedegen- en voortvarendheid een balans moet worden gevonden. Is het mogelijk om schade (ruimschoots) binnen twee jaar correct af te handelen, dan dient dit vanzelfsprekend te gebeuren.

Vraag 8

Wat vindt u van het voorstel om bij onnodig rekken van een letselschadezaak de verzekeraar te kunnen veroordelen tot een hoger schadebedrag?

Antwoord 8

Naar huidig recht kan de rechter de verzekeraar veroordelen tot het vergoeden van schade, als de schadeafhandeling verwijtbaar traag is verlopen en de gekwetste daardoor schade heeft geleden (bijvoorbeeld: Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden, 11 december 2018, ECLI:NL:GHARL:2018:10759).

Aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek van de Universiteit Utrecht zal worden bekeken welke acties mogelijk zijn om de afhandeling van letselschade verdergaand te verbeteren. Op die resultaten loop ik nu nog niet vooruit.

Vraag 9

Bent u bereid een onafhankelijke tuchtraad in het leven te roepen waar consumenten kunnen klagen als een gedragscode niet goed wordt nageleefd? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 9

Er bestaat al een onafhankelijke tuchtraad. Dit is de Tuchtraad Financiële Dienstverlening. Deze raad beoordeelt of de verzekeraar zich behoorlijk jegens het slachtoffer heeft gedragen en betreft daarbij onder meer de Gedragscode Behandeling Letselschade. Als de Tuchtraad een klacht gegrond acht, adviseert hij het Verbond van Verzekeraars over de sanctie die de verzekeraar kan worden opgelegd. Dit kan bijvoorbeeld een waarschuwing of een royement uit het Verbond van Verzekeraars zijn.

Klachten komen via twee wegen bij de Tuchtraad terecht. De klacht kan naar de Tuchtraad worden verwezen door het Kifid, de Ombudsman Pensioenen of De Letselschade Raad. Daarnaast kunnen consumenten een klacht indienen bij de Tuchtraad, als zij zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een advocaat of een andere belangenbehartiger.

Vraag 10

Vindt u dat de huidige mogelijkheden voor slachtoffers om een proces bij de rechter te starten als zij er niet uitkomen met de verzekeraar van de tegenpartij laagdrempelig genoeg zijn, ook in financiële zin? Zo ja, waar baseert u dat op? Zo nee, wat zou volgens u moeten gebeuren om ervoor te zorgen dat de mogelijkheden verruimd worden om een rechter snel, betaalbaar, zonder grote financiële risico's en op niet te ingewikkelde wijze te laten oordelen over (delen van het) geschil en de handelwijze van de verzekeraar in kwestie? Komt u hiertoe met voorstellen?

Antwoord 10

Veruit de meeste letselschadezaken worden buitengerechtelijk afgehandeld. Speciaal voor letsel- en overlijdensschade is de zogenoemde deelgeschillen-procedure in het leven geroepen (Titel 17 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). Als partijen het over een deel van schadeafhandeling niet eens kunnen worden, kunnen zij dit deel van hun geschil aan de rechter voorleggen. Dit kan bijvoorbeeld de vraag naar de aansprakelijkheid of de berekening van de schade betreffen. In een deelgeschillenprocedure streeft de rechter naar een snelle afhandeling binnen 3 maanden. De deelgeschillenprocedure voorziet in de behoefte van slachtoffers om snel en effectief recht te verkrijgen. Op deze wijze kunnen de kosten voor een gerechtelijke procedure waar mogelijk worden beperkt.

Voor vorderingen tot 25.000 euro is de kantonrechter bevoegd. Dit geldt zowel voor deelgeschillen- als reguliere (bodem)procedures. Bij de kantonrechter is het voor partijen niet verplicht om een advocaat in te schakelen. Voor de kantonrechter geldt voorts een lager griffierecht dan voor de burgerlijke rechter. In beide gevallen kan de rechter de partij die ongelijk heeft gekregen veroordelen om de kosten van de tegenpartij (deels) terug te betalen. Onder deze kostenveroordeling vallen onder meer de griffierechten en een gedeelte van de advocaatkosten.

Ik zie op dit moment geen aanleiding voor nieuwe voorstellen.

Vraag 11

Is het waar dat uw ministeries naar elkaar wezen voor het in ontvangst nemen van dit zwartboek over de handelwijze van verzekeraars bij letsel-schade? Kunt u verduidelijken welk ministerie op dit onderwerp het voortouw heeft?

Antwoord 11

Het Ministerie van Justitie en Veiligheid is verantwoordelijk voor de wetgeving op het terrein van het aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht. Het gaat daarbij om civielrechtelijke vraagstukken met betrekking tot wie wanneer aansprakelijk is voor schade, soorten schade die voor vergoeding in aanmerking komen en bijvoorbeeld de wijze van schadebegroting. Het Ministerie van Justitie en Veiligheid is ook verantwoordelijk voor de wetgeving over verzekeringsrecht. Het gaat daarbij om regels die de relatie tussen verzekerde en verzekeraar bepalen, meer in het bijzonder de inhoud van de verzekeringsovereenkomst.

Het Ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor de wetgeving inzake de financiële markten, waaronder de verzekeringsbranche valt. Het gaat dan onder andere om vergunningverlening aan verzekeringsmaatschappijen en eisen aan de bedrijfsvoering alsmede om zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en zorgvuldige behandeling van cliënten. De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Financiële Markten houden toezicht op de naleving van deze regels.

Dit houdt in dat beide ministeries een eigen verantwoordelijkheid dragen, als het op het handelen van verzekeraars aan komt. Aan de hand van het onderzoek van de Universiteit Utrecht zal worden gezien welke acties er wenselijk zijn en wie daarbij het voortouw neemt. De wil om op te komen voor slachtoffers van letselschade is bij ons beiden aanwezig.

Vraag 12

Kunt u deze vragen afzonderlijk beantwoorden?

Antwoord 12

Ja, graag voldoe ik aan uw verzoek de vragen afzonderlijk te beantwoorden.