

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

### 425

Vragen van de leden **Van Nispen** (SP), **Van Toorenborg** (CDA) en **Kuiken** (PvdA) aan de Minister voor Rechtsbescherming over *de trage afhandeling van letselschadezaken door verzekeraars* (ingezonden 7 september 2020).

Antwoord van Minister **Dekker** (Rechtsbescherming), mede namens de Minister van Financiën (ontvangen 12 oktober 2020). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2020–2021, nr. 136.

#### Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van de uitzending van Radar waarin bleek dat gedupeerden van letselschade onnodig lang moeten wachten op een vergoeding?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja, ik heb kennisgenomen van de uitzending van Radar.

#### Vraag 2

Wat is uw reactie op de onthullingen die uit het uitgebreide onderzoek van Radar naar voren komen?

#### Antwoord 2

Het belang van slachtoffers bij een adequate en voortvarende schadeafhandeling, dat ook in het onderzoek van Radar naar voren komt, onderschrijf ik.

Lichamelijk letsel kan voor slachtoffers immers uitermate ingrijpend zijn, zowel fysiek, emotioneel als sociaal. Als het ongeval is toe te rekenen aan een ander, dient een slachtoffer ook nog eens zijn schade te verhalen. Dat is een belastend maar onvermijdelijk proces.

De uitkomsten van de door Radar verrichte enquête onder slachtoffers sluiten aan bij enkele bevindingen in het onderzoek naar langlopende letselschade dat de Universiteit Utrecht heeft verricht in opdracht van De Letselschade Raad (Langlopende Letselschade, Utrecht Centre for Accountability and Liability Law, 10 juli 2020). Net als in het onderzoek van Radar, waarden de in het onderzoek in opdracht van De Letselschade Raad ondervraagde slachtoffers de voortvarendheid van de verzekeraar als onder de maat. Uit het onderzoek van de Universiteit Utrecht blijkt daarnaast dat deze beleving van

<sup>1</sup> <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/gedupeerden-letselschade-wachten-onnodig-lang-op-vergoeding/>, d.d. 31 augustus 2020.

slachtoffers niet strookt met de resultaten van het dossieronderzoek. De onderzoekers hebben 201 zaken geanalyseerd bij 13 verschillende verzekeraars. In deze zaken is de lange duur van de afhandeling veelal te wijten aan onvermijdelijke, niemand na te dragen redenen (medische eindtoestand, re-integratie, onduidelijkheid over de door het ongeval ontstane beperkingen), en in een beperkter aantal zaken mede te wijten aan het niet voortvarend handelen door de verzekeraar of belangenbehartiger van het slachtoffer. Dit alles neemt niet weg dat er verbeteringen mogelijk en nodig zijn. Het is zaak om samen met de verschillende professionals die zich bezig houden met de afhandeling van letselschade te kijken waar die verbeteringen in het proces van schadeafhandeling kunnen worden gerealiseerd. Het onderzoek van de Universiteit Utrecht biedt daarvoor handvatten.

#### Vraag 3

Hoe verklaart u dat de problematiek rondom het afhandelen van letselschadezaken nu al zo'n 20 jaar voortduurt?

#### Antwoord 3

De afhandeling van letselschade vergt tijd. Er is duidelijkheid nodig over uiteenlopende zaken, waaronder de medische eindtoestand van het slachtoffer, de beperkingen die het gevolg zijn van het ongeval, en de mogelijkheid van re-integratie in het arbeidsproces. Dit vergt betrokkenheid van verschillende professionals. Naast de belangenbehartiger van het slachtoffer en de verzekeraar kunnen bijvoorbeeld ook medisch adviseurs, artsen, en re-integratiebegeleiders nodig zijn om de situatie van het slachtoffer in kaart te brengen. De situatie van het slachtoffer, het noodzakelijke maatwerk, de vereiste zorgvuldigheid en de betrokkenheid van de verschillende professionals, leiden ertoe dat de schadeafhandeling in iedere zaak een op maat gesneden inzet en samenwerking vergt van de betrokken professionals. Het belang van het slachtoffer bij een adequate en voortvarende schadeafhandeling maakt dat er in de afgelopen 20 jaar onverminderd aandacht is geweest voor mogelijke verbeteringen. Zo heeft de wetgever bijvoorbeeld het deelgeschil mogelijk gemaakt en de vergoeding van affectieschade geïntroduceerd. Daarnaast is De Letselschade Raad opgericht. Dit is een onafhankelijke koepelorganisatie, die bestaat uit vele partijen die betrokken zijn bij de behandeling van letselschadezaken. Dit betreffen onder meer Slachtofferhulp Nederland, de ANWB, het Verbond van Verzekeraars, maar ook letselschade-experts, geneeskundig adviseurs en arbeidsdeskundigen. Deze professionals hebben dankzij De Letselschade Raad een vaste overlegstructuur, waarin knelpunten aan de orde worden gesteld en gezamenlijk gezocht wordt naar verbeteringen. De Raad stelt onder meer richtlijnen op voor de betrokken professionals, die bijdragen aan duidelijkheid, voorspelbaarheid en transparantie bij de schaderegelingen. Voorbeelden zijn de richtlijn Rekenmodel voor overlijdensschade en de richtlijnen die zien op licht letsel en de vergoeding van studievertraging. Ook de verschillende beroepsgroepen stellen eigen kwaliteitseisen en dragen zorg voor de naleving daarvan. Een voorbeeld daarvan vormen de verzekeraars, advocaten en de belangenbehartigers.

#### Vraag 4

Deelt u de mening dat zelfregulering niet heeft opgeleverd wat het zou hebben moeten opleveren, namelijk snellere afhandeling van zaken en het centraal stellen van de consument? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 4

Uit het onderzoek van de Universiteit Utrecht blijkt dat langlopende zaken nooit helemaal te voorkomen zijn, onder meer omdat lichamelijk herstel lange tijd kan vergen en ook met zorgvuldige re-integratie in het arbeidsproces veel tijd gemoeid kan zijn. Slachtoffers kunnen ook belang bij dit tijdsverloop hebben, onder meer omdat dit hen in staat stelt hun schade zorgvuldig in kaart te brengen (Langlopende Letselschade, Utrecht Centre for Accountability and Liability Law, 10 juli 2020, p. 158, 162). Dit neemt, als gezegd, niet weg dat er verbeteringen mogelijk en nodig zijn. Hierbij staan volgens de onderzoekers heldere communicatie, het juiste verwachtingsmanagement bij gedupeerde, goede bevoorschotting en samenwerking tussen de betrokkenen op basis van wederzijds vertrouwen en empathie centraal.

(Ibidem p. 184, 185). Zelfregulering is daarbij geen doel op zich, maar een middel om deze doelstellingen te bereiken.

Vraag 5, 6

Wat heeft u, in afwachting van de resultaten van het fors uitgestelde onderzoek van de Universiteit Utrecht, de afgelopen anderhalf jaar gedaan om betere naleving van de (eigen) regels van verzekeraars af te dwingen? Bent u bereid, zo snel als mogelijk, de regels uit de huidige Gedragscode Behandeling Letselschade aan te scherpen, sancties te introduceren, dit alles wettelijk te verankeren en een onafhankelijke tuchtraad in het leven te roepen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5, 6

De wijze waarop de professionals in de letselschadebranche handelen, is primair een eigen verantwoordelijkheid van deze branche. Dat neemt niet weg dat ik, ook in de afgelopen anderhalf jaar, de professionals heb aangespoord om kritisch te kijken naar mogelijke verbeteringen, elkaar daarop aan te spreken en daarop scherp te houden. De Letselschade Raad vormt hiervoor een belangrijk gremium.

Het onderzoek van de Universiteit Utrecht maakt duidelijk dat de mogelijkheid tot verbetering van de kwaliteit van de schadeafhandeling primair ligt in heldere communicatie, het juiste verwachtingsmanagement bij gedupeerden, goede bevoorschotting en samenwerking tussen de betrokkenen op basis van wederzijds vertrouwen en empathie.

Het wettelijk verankeren en aanscherpen van de Gedragscode Behandeling Letselschade, alsmede het stellen van sancties op het niet-naleven van die gedragscode, verhouden zich daarmee niet goed. Het kan juist leiden tot verdere juridisering en polarisatie in schadeafhandeling ten nadele van het slachtoffer. Hetzelfde geldt voor het treffen van wettelijke maatregelen ten aanzien van tuchtrecht. Dit leidt evenmin tot versnelling van het proces van schadeafhandeling. Daarbij is van belang dat tuchtrecht gaat over gedrag en primair tot doel heeft ongewenste tuchtrechtelijk laakbare uitwassen binnen de eigen beroepsgroep of bedrijfstak tegen te gaan. Voor een effectieve werking van het tuchtrecht is onder meer vereist dat het tuchtrecht als zodanig en de (gedrags)normen die aan het tuchtrecht onderworpen zijn, kunnen rekenen op voldoende draagvlak binnen de duidelijk af te bakenen groep die onder de werking van dat tuchtrecht valt. Met het oog hierop en de effectiviteit van het tuchtrecht dient het tuchtrecht dan ook vooreerst vanuit uit de betreffende groep zelf te komen.

Met de vraagstellers onderstreep ik het belang en de noodzaak van verbeteringen. Professionals – en de wijze waarop zij te werk gaan bij schadeafhandeling – kunnen het verschil maken op meta- en zaaksniveau. De professionals in de letselschadebranche slaan op basis van de uitkomsten van het onderzoek van de Universiteit Utrecht de handen ineen onder de koepel van De Letselschade Raad.

De Letselschade Raad werkt allereerst aan de invoering van een Nationaal Keurmerk Letselschade. Dit keurmerk is toegankelijk voor alle dienstverleners in de branche, onder wie belangenbehartigers, advocaten en verzekeraars. Zij kunnen zich inschrijven in het register van het keurmerk, als zij voldoen aan de kwaliteitseisen die door de gezamenlijke branche worden opgesteld. De Letselschade Raad houdt toezicht op de naleving van deze eisen. Bij niet-naleving wordt de betrokkene persoon of organisatie uit het register van het keurmerk geroyeerd. Het Keurmerk gaat in 2021 van start.

De Letselschade Raad stelt daarnaast voor om eerder en vaker vormen van buitengerechtelijke geschillenbeslechting in te zetten om de kwaliteit van de afhandeling in letselschadezaken te verbeteren. Dit kan bijdragen aan het verbeteren en zo mogelijk versnellen van het proces van schadeafhandeling, op een laagdrempelige wijze. Ook kan het polarisatie voorkomen. Voorts komt De Letselschade Raad met maatregelen om het slachtoffer meer duidelijkheid te geven over het proces van schadeafhandeling. Naast verdere normering van de bij de schadeafhandeling te hanteren uitgangspunten, richt de Raad hiertoe een online schadeafwikkelingsplatform. Dit biedt het slachtoffer inzicht in het proces van schadeafhandeling en draagt bij de aan de verbetering van de regiemogelijkheden van het slachtoffer. Het geheel van de voorgestelde maatregelen leidt ertoe dat de afhandeling van langlopende letselschade zoveel mogelijk wordt verbeterd. Het is voor

slachtoffers van wezenlijk belang dat zij zich gesteund voelen als zij proberen om hun leven weer op te pakken. Dat is iets wat de leden van uw Kamer en mij na aan het hart gaat. In mijn brief in reactie op het rapport van de Universiteit Utrecht, die parallel aan uw Kamer wordt gestuurd, ga ik nader in op de conclusies en de maatregelen ter verbetering.