

De belangenbehartiger bij letselschade

Over het bevorderen van kwaliteit en het tegengaan van zorgelijke praktijken op de markt voor belangenbehartigingsdienstverlening bij letselschade

In opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum

Uitgevoerd door

Onderzoeksconsortium Radboud Universiteit Nijmegen, Erasmus Universiteit Rotterdam, Universiteit Utrecht, Vrije Universiteit Amsterdam

Juni 2024

Onderzoekers

Willem van Boom (RU; projectleider)

Rianka Rijnhout (UU)

Han Gulyás (UU)

Joliete Derksen (RU)

Rosalba van Tilburg (UU)

Emanuel van Dongen (UU)

Michael Faure (EUR)

Arno Akkermans (VU)

WODC Project nr. 3396

Inhoud

Gebruikte afkortingen	5
Voorwoord	7
Samenvatting	8
Summary.....	16
1. Inleiding	24
1.1. Aanleiding	24
1.2. Doelstelling en vraagstelling	25
1.3. Opzet van de studie	27
2. Een eerste schets van de markt voor belangenbehartiging	29
2.1. Inleiding.....	29
2.2. Actoren, speelveld en toepasselijke regels	30
2.2.1. Algemeen	30
2.2.2. De overeenkomst van opdracht	31
2.2.3. Het verkrijgen van financiële compensatie via het aansprakelijkheidsrecht.....	33
2.2.4. Basisregels, wettelijke regulering, zelfregulering en uitvoering van de opdracht	34
2.3. Advocaten en hun specialisaties	37
2.3.1. Algemeen	37
2.3.2. Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA)	38
2.3.3. Vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP).....	40
2.3.4. Overig	41
2.4. Andere organisaties en vormen van zelfregulering.....	42
2.4.1. Het Nederlands Keurmerk Letselschade	43
2.4.2. Nederlands Instituut Van Register Experts	47
2.4.3. Nederlands Instituut van Schaderegelaars.....	48
2.4.4. Nederlandse Letselschade Experts.....	50
2.5. Enkele cijfers.....	51
2.6. De route naar de belangenbehartiger.....	54
2.7. Conclusie	56
3. Kostenverhaal en beloningsstructuren	58
3.1. Inleiding.....	58
3.2. Kostenverhaal.....	58
3.2.1. Algemeen	58
3.2.2. Regeling Buitengerechtelijke kosten Belangenbehartigers 2021 (BKB).....	59
3.2.3. Toetsing van kostenverhaal door de rechter	60
3.3. Beloningsstructuren	62
3.3.1. Algemeen	62
3.3.2. Welke beloningsstructuren worden door belangenbehartigers toegepast?	63
3.3.3. Overzicht	66
3.3.4. Rechterlijke toetsing.....	69
3.4. Conclusie	75

4.	Welke zorgen over praktijken zijn er?	77
4.1.	<i>Algemeen</i>	77
4.2.	<i>Praktijken waargenomen bij ongebonden belangenbehartigers</i>	79
4.3.	<i>Praktijken waargenomen bij gebonden belangenbehartigers</i>	84
4.4.	<i>Praktijken waargenomen bij verzekeraars met betrekking tot belangenbehartigers</i>	85
4.5.	<i>Betalen voor dossiers</i>	86
4.6.	<i>Voorgestelde oplossingsrichtingen</i>	91
4.7.	<i>Conclusie</i>	93
5.	Kwaliteit van belangenbehartiging: drie perspectieven	95
5.1.	<i>Inleiding</i>	95
5.2.	<i>Perspectief vooraf</i>	96
5.3.	<i>Het overheidsperspectief</i>	98
5.4.	<i>Het belanghebbendenperspectief</i>	101
5.4.1.	<i>Algemeen</i>	101
5.4.2.	<i>Hoe het benadeeldenperspectief terrein heeft gewonnen</i>	105
5.5.	<i>Het rechtseconomische perspectief</i>	110
5.5.1.	<i>One shot players en ervaringsgoederen</i>	110
5.5.2.	<i>Informatie-asymmetrie en de markt voor citroenen</i>	111
5.5.3.	<i>Marktfalen en reguleringsoplossingen</i>	112
5.5.4.	<i>Aandacht voor beloningsstructuur</i>	115
5.6.	<i>Conclusie</i>	117
6.	Bevordering en belemmering van kwaliteit: factoren en denkrichtingen	119
6.1.	<i>Inleiding</i>	119
6.2.	<i>Benadeelde informeren en centraal stellen</i>	119
6.3.	<i>Behoeften en sociale identificatie</i>	120
6.4.	<i>Fraude</i>	121
6.5.	<i>Misleiding, versluiering en ondoorzichtige financiële afspraken</i>	122
6.6.	<i>Art. 6:96 lid 2 BW de sleutel?</i>	125
6.7.	<i>Aanbevelingen in het kort</i>	127
6.8.	<i>De implicaties van onze aanbevelingen</i>	131
7.	Antwoorden op onderzoeksvragen	133
8.	Bijlage 1 – Verantwoording algemeen	136
9.	Bijlage 2 – Verantwoording deskresearch	137
9.1.	<i>Categorie 1: advocaten</i>	137
9.2.	<i>Categorie 2: belangenbehartigers die geen advocaat zijn</i>	139
9.2.1.	<i>Gereguleerde belangenbehartigers</i>	139
9.2.2.	<i>Ongebonden belangenbehartigers</i>	141
10.	Bijlage 3 – Interviews	145
10.1.	<i>Algemeen</i>	145
10.2.	<i>Script en topic list</i>	145
10.3.	<i>Kenmerken van kwaliteit</i>	151
10.3.1.	<i>Inleiding</i>	151
10.3.2.	<i>Kenmerken van kwaliteit</i>	151
10.3.3.	<i>Kwaliteit in verschillende fases van de schadeafwikkeling</i>	156
10.3.4.	<i>Samenhang tussen kwaliteit en opleidingseisen, brancheorganisaties en keurmerken, en controleerbaarheid</i>	164

10.3.5.	Tussenconclusie	171
10.4.	<i>Kwaliteitsbelemmerende factoren</i>	171
10.4.1.	Inleiding	172
10.4.2.	Factoren die samenhangen met de individuele schadeafwikkeling	172
10.4.3.	Factoren die samenhangen met de wijze waarop de belangenbehartiger wordt gevonden .	175
10.4.4.	Factoren die samenhangen met de wijze waarop de letselschadeafwikkeling is georganiseerd	176
10.4.5.	Kwaliteitsbelemmerende factoren vanwege de wijze waarop de letselschadeafwikkeling wordt gefinancierd	178
10.4.6.	Tussenconclusie	180
10.5.	<i>Kwalijke praktijken aan de zijde van de belangenbehartiger</i>	180
10.5.1.	Inleiding	180
10.5.2.	Kwalijke praktijken die het vaakst voorkomen.....	181
10.5.3.	Kwalijke praktijken in het benaderen/werven van cliënten.....	186
10.5.4.	Kwalijke praktijken tijdens de buitengerechtelijke onderhandelingen	188
10.5.5.	Kwalijke praktijken tijdens de finale afwikkeling van een letselschadezaak	189
10.5.6.	Specifieke inzichten	190
10.5.7.	Tussenconclusie	193
10.6.	<i>Afsluiting</i>	194
11.	Bijlage 4 – Expertbijeenkomst.....	195
12.	Verkort aangehaalde bronnen en vindplaatsen	197

Gebruikte afkortingen

ACM	Autoriteit Consument & Markt
ADR	Alternative dispute resolution
Afd.	Afdeling
ANWB	Algemene Nederlandse Wielrijdersbond
Art.	artikel
ASP	Vereniging Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BGK	Buitengerechtelijke kosten
BKB	Regeling Buitengerechtelijke kosten Belangenbehartigers 2021
BW	Burgerlijk Wetboek
DLR	De Letselschade Raad
EUR	Erasmus Universiteit Rotterdam
GAV	Geneeskundig Adviseurs Verzekeringszaken
GBL	Gedragcode Behandeling Letselschade
GOMA	Gedragcode Openheid medische incidenten
HiiL	The Hague Institute for Innovation of Law
Hof	gerechtshof
HR	Hoge Raad
HvD	Hof van Discipline
HvJ EU	Hof van Justitie van de Europese Unie
I.w.tr.	inwerkingtreding
KNGF	Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie
KNMG	Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst
LANGZS	Stichting Landelijk Advocaten Netwerk Gewelds- en Zeden Slachtoffers
LHV	Landelijke Huisartsen Vereniging
LSA	Vereniging van Letselschade Advocaten
MinJenV	Ministerie van Justitie en Veiligheid
NCNP	no cure no pay
NIS	Nederlands Instituut van Schaderegelaars
NIVRE	Nederlands Instituut Van Register Experts
NKL	Nationaal Keurmerk Letselschade
NLE	Nederlandse Letselschade Experts
NOvA	Nederlandse Orde van Advocaten
Nvva	Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen
PE	Permanente Educatie
PEOPIL	Pan European Organisation of Personal Injury Lawyers
PIV	Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars
Rb.	rechtbank
RU	Radboud Universiteit
RvD	Raad van Discipline
SHN	Slachtofferhulp Nederland
Stb.	Staatsblad
Stichting VSSA	Stichting Vergoeding schade slachtoffers schietincident Alphen aan den Rijn
UM	Universiteit Maastricht

UU	Universiteit Utrecht
VBM	Vereniging van Bergings- en Mobiliteitsspecialisten
VOG	Verklaring Omtrent het Gedrag
VSO	vaststellingsovereenkomst
VU	Vrije Universiteit Amsterdam
VvV	Verbond van Verzekeraars
VHGD	Vereniging Herstelgerichte Dienstverleners
VJPP	Vereniging Jonge Professionals Personenschade
WA	Wettelijke aansprakelijkheid
WAA	Werkgroep Artsen en Advocaten
WAM	Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen
Whc	Wet handhaving consumentenbescherming
WODC	Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum Ministerie van Justitie en Veiligheid

Voorwoord

Dit onderzoek gaat over de kwaliteit van de dienstverlening die belangenbehartigers in de Nederlandse letselschadepraktijk bieden aan benadeelden. Het is een breed en verkennend onderzoek naar de volgende vragen: wat is kwaliteit van de dienstverlening van belangenbehartigers ten behoeve van de benadeelde, welke factoren hebben invloed op die kwaliteit, welke zorgen bestaan er over deze kwaliteit, welke praktijken komen daarbij in beeld, en welke interventies zijn in dat verband denkbaar en aan te bevelen?

Deze vragen zijn veelomvattend en vergen om tot bruikbare antwoorden te komen, een nadere focus. Deze studie laat zich daarom vooral lezen als een poging om vanuit de breedte van de vraagstelling te komen tot trechtering en diepgang. Het is natuurlijk niet het laatste woord over de materie. Wij hopen dat het vooral richting kan geven aan de volgende stappen in de beleidsdiscussie over en mét de letselschadepraktijk.

Het onderzoek werd uitgevoerd in de periode september 2023-mei 2024 in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC Project nr. 3396) door een consortium van onderzoekers werkzaam aan de Radboud Universiteit Nijmegen, Universiteit Utrecht, Erasmus Universiteit Rotterdam en Vrije Universiteit Amsterdam. De onderzoekers zijn dank verschuldigd aan de begeleidingscommissie bestaande uit Ton Hartlief (Hoge Raad/UM, voorzitter), Olivier Hendriks (WODC), Thomas Veenstra (MinJenV), Maurits Barendrecht (Hiil) en Marnix Hebly (EUR) voor nuttige feedback en hulp bij het totstandkomingsproces.

Dit onderzoek kon alleen worden gerealiseerd dankzij de bereidwilligheid van vele personen. We zijn alle respondenten dankbaar dat we ze mochten interviewen. De deelnemers aan de expertbijeenkomst danken we voor hun inbreng, net als de verschillende organisaties en personen die ons allerlei informatie verschaften en vragen beantwoordden. Lydia Dalhuizen (UU) bedanken we voor feedback op de opzet van de interviews, en Diede Steentjes (RU) en Dries Bilas (RU) voor hun voortreffelijke student-assistentie.

Het onderzoek werd afgerond op 31 mei 2024. Latere ontwikkelingen zoals de verschijning van de BKB 2024 werden niet meer verwerkt. De verwijzingen naar internetbronnen waren correct tussen november 2023 en mei 2024.

Juni 2024

Willem van Boom (RU)

Rianka Rijnhout (UU)

Han Gulyás (UU)

Jollette Derksen (RU)

Rosalba van Tilburg (UU)

Emanuel van Dongen (UU)

Michael Faure (EUR)

Arno Akkermans (VU)

Samenvatting

1. Probleemschets en doelstelling

Deze studie gaat over de kwaliteit van belangenbehartiging op de Nederlandse markt voor belangenbehartigingsdienstverlening bij letselschadegevallen. De benadeelde die door letsel schade lijdt en daarvoor via het aansprakelijkheidsrecht compensatie wenst te verkrijgen van de aansprakelijke c.q. diens aansprakelijkheidsverzekeraar, wendt zich vaak tot een belangenbehartiger om dit te bewerkstelligen. Onder belangenbehartiging verstaan we dus het bijstaan door de belangenbehartiger van de benadeelde op grond van een contractuele opdracht van die benadeelde. Daar waar een contract gesloten wordt, kunnen we van een markt spreken met vraag en aanbod, en dus ook van een markt voor belangenbehartigingsdienstverlening, waarbij de belangenbehartigers de aanbodzijde vormen.

Deze studie heeft als doelstelling het verkrijgen van inzicht in de samenstelling van de markt voor dienstverlening door belangenbehartigers, het verkrijgen van inzicht in kwaliteit van die belangenbehartiging en de factoren die deze kwaliteit bevorderen en belemmeren, en het verkrijgen van inzicht in mogelijke verbeteringen in die kwaliteit. De aanleiding voor het onderzoek was onder andere recente berichtgeving over 'kwalijke praktijken' in de letselschadebranche en een Kamermotie waarin de regering werd opgeroepen onderzoek te doen naar vermeende 'kwalijke praktijken' van belangenbehartigers die niet aangesloten zijn bij het Nederlands Keurmerk Letselschade (NKL).

Belangenbehartiging is geen beschermd beroep. Belangenbehartigers hoeven geen jurist, laat staan een advocaat te zijn, en ze hoeven ook niet aangesloten te zijn bij een specialisatievereniging, keurmerk of andere 'garantie' voor kwaliteit. Er zijn allerlei groepen van belangenbehartigers werkzaam op deze markt. Aan de ene kant van het spectrum van de aanbodzijde zijn er gespecialiseerde advocaten die onderworpen zijn aan beroeps- en toegangseisen, tuchtrecht en inhoudelijke eisen van hun specialisatieverenigingen, en helemaal aan de andere kant is er de volledig ongebonden, ongeorganiseerde en ongereguleerde groep van belangenbehartigers. Daartussenin zijn er veel schakeringen; denk bijvoorbeeld aan niet-gespecialiseerde advocaten die niet aangesloten zijn bij een specialisatievereniging of aan belangenbehartigers die zijn aangesloten bij een keurmerk of een bepaalde beroepskwalificatie hebben.

Te verwachten valt dat gezien de heterogeniteit van het veld van belangenbehartigers, er ook verschillen in kwaliteit zijn. Maar wat is eigenlijk kwaliteit in dit verband? Iedereen zal in abstracte zin het belang van goede kwaliteit van letselschadebehandeling onderschrijven. Lastiger wordt het als we vervolgvragen stellen: wat houdt goede kwaliteit precies in, wat mag dat kosten, is het gerechtvaardigd dat er verschillen in kwaliteit bestaan, valt er een 'ondergrens' aan te wijzen? Welke praktijken bevorderen kwaliteit en welke belemmeren kwaliteit? En zijn interventies in deze markt nodig, gegeven wat we weten over de kwaliteit van het aanbod?

2. Onderzoeksvragen, methode en afbakening

Tegen deze achtergrond hebben wij onderzoek verricht aan de hand van de volgende onderzoeksvragen:

1. Hoe ziet de markt voor belangenbehartigingsdienstverlening eruit en welke regels gelden er op die markt? (zie hierna → onder 0 en 0)
2. Hoe wordt door de meest betrokken partijen gedacht over kwaliteit van belangenbehartiging? (zie hierna → onder 0 en 0)
3. Welke doelen dienen te worden nagestreefd met het systeem van belangenbehartiging bij letselschadeafwikkeling? (zie hierna → onder 0)
4. Wat kan worden gezegd over kwaliteitsbevorderende en kwaliteitsbelemmerende factoren vanuit het belanghebbendenperspectief en het rechtseconomische perspectief? (zie hierna → 0)
5. Welke interventies zijn in dat licht zonder meer te overwegen en welke vraagstukken zouden nader onderzoek verdienen, een en ander mede gezien het overheidsperspectief op kwaliteit? (zie hierna → onder 0)

Het onderzoek behelsde een combinatie van juridisch-empirische en rechtseconomische methoden. We verrichtten gestructureerd deskresearch en hielden semigestructureerde interviews. De bevindingen confronteerden we vervolgens met een drietal theoretisch gefundeerde perspectieven op kwaliteit, zodat we op grond daarvan een aantal relevante kwaliteitsbevorderende en -belemmerende factoren konden identificeren. Vervolgens konden we, mede naar aanleiding van een expertbijeenkomst, een aantal beleidsaanbevelingen doen. De belangrijkste afbakening die wij aanbrachten bij ons onderzoek, is dat wij ons beperkten tot de gangbare civielrechtelijke afwikkeling van letselschade, met de nadruk op situaties waarin een aansprakelijkheidsverzekeraar betrokken is bij de afwikkeling. Wij hebben de strafrechtelijke schadevergoedingsroute geheel buiten beschouwing gelaten, onder meer omdat de strafrechtelijke route in veel opzichten anders is dan de civielrechtelijke route en de rol van aansprakelijkheidsverzekeraars bij de strafrechtelijke route aanzienlijk kleiner is. Ook is sprake van een aantal beperkingen die aan onze studie kleven. Zo moet onze studie vooral als verkennend worden gezien. De cijfers die wij hebben verzameld, zijn indicatief en niet uitputtend. In veel opzichten zijn de cijfers incompleet en is geen scherp beeld ontstaan van de schaal van bepaalde verschijnselen. Bij de uitvoering liepen we ook aan tegen een aantal beperkingen. Zo bleek het ondanks verschillende pogingen nauwelijks mogelijk om ongebonden belangenbehartigers bereid te vinden om met ons te praten.

3. Hoe ziet de markt eruit en welke regels gelden er?

Als gezegd is belangenbehartiging een vrij beroep en is sprake van een grote heterogeniteit van het aanbod van belangenbehartigingsdiensten. Er zijn zowel gespecialiseerde advocaten (leden van LSA en ASP), niet-gespecialiseerde advocaten, niet-advocaten die aangesloten zijn bij een vakvereniging (NIS, NLE), register (NIVRE) of keurmerk (NKL), als niet-advocaten die *nergens* bij aangesloten zijn (de 'ongebonden' belangenbehartigers) werkzaam op deze markt.¹ De opleidings-, toelatings- en kwaliteitseisen verschillen tussen deze groepen, en aangenomen mag dus worden dat de kostprijs van de dienstverlening ook verschilt.

¹ LSA staat voor *Vereniging van Letsel Schade Advocaten*, ASP staat voor *Vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade*, NIS staat voor *Nederlands Instituut van Schaderegelaars*, NLE staat voor *Nederlandse Letselschade Experts*, NIVRE staat voor *Nederlands Instituut van Register Experts*, NKL staat voor *Nederlands Keurmerk Letselschade*.

Welke regels gelden op de markt? Dat verschilt per groep: advocaten zijn onderworpen aan specifieke regels wat betreft de toegang tot de markt, kwaliteit van dienstverlening en toezicht op en toetsing van de naleving daarvan. Die regels gelden niet voor ongebonden belangenbehartigers. Maar er zijn wel basisregels die voor iedereen gelden. Het contract tussen benadeelde en belangenbehartiger wordt beheerst door algemene consumentenrechtelijke beschermingsregels. Uit die basisregels kan een aantal eisen worden afgeleid waar de dienstverlening door de belangenbehartiger aan moet voldoen. Zo zijn er de regels inzake algemene voorwaarden en zijn tal van consumentenrechtelijke regels van toepassing op het proces van werving van klanten, zoals de regeling inzake oneerlijke handelspraktijken die eisen stelt aan reclame en aan informatie die vóór het sluiten van overeenkomsten moet worden gegeven. Ook is de context van aansprakelijkheidsrecht en het wettelijke schadevergoedingsrecht relevant, aangezien de belangenbehartiging plaatsvindt 'in de schaduw van het aansprakelijkheidsrecht', en zijn er bepaalde standaarden en werkwijzen in de letselschadepraktijk die invulling geven aan de kwaliteit die verwacht mag worden. Alles bij elkaar genomen leidt tot de conclusie dat alle belangenbehartigers, en dus óók de groep van volledig ongebonden belangenbehartigers nu al gehouden zijn om te voldoen aan de standaard van de 'maatmens-dienstverlener' wat betreft juridische, medische en fiscale kennis en inzicht in de relevante gebruiken en praktijken in de letselschadeafwikkeling.

Een cijfermatig beeld van de markt van belangenbehartiging is niet eenvoudig te geven. Naar schatting wordt door verzekeraars jaarlijks € 1,5 miljard aan schadevergoeding uitgekeerd aan ruim 70.000 benadeelden. Van de uitgekeerde bedragen is vermoedelijk zo'n 20% voor bekostiging van dienstverlening door belangenbehartigers. In meer dan de helft van de gevallen is een belangenbehartiger aan de zijde van de benadeelde betrokken bij de afwikkeling. Wij schatten het aantal werkzame belangenbehartigers op ten minste 1350 personen en daarvan lijkt ongeveer 70% aangesloten te zijn bij LSA, NKL, NIVRE et cetera. Van de ruim 600 advocaten die blijkens het NOvA-rechtsgebiedenregister als belangenbehartiger optreden, lijkt zo'n 20% nergens bij aangesloten te zijn. Van de niet-advocaten is de meerderheid aangesloten bij NIVRE en/of NKL. Het aantal belangenbehartigers dat volledig ongebonden is, is naar onze inschatting een minderheid. Hoe groot die groep exact is, hoe stabiel de samenstelling van die groep is en of er een of meer gemeenschappelijke kenmerken zijn bij deze groep, hebben we niet kunnen vaststellen. Bovendien vertellen de cijfers die we wel hebben ons niet hoe de volumes op de markt zijn verdeeld; daardoor weten we bijvoorbeeld niet of alleen de moeilijkste of omvangrijkste letselgevallen bij de meest gespecialiseerde advocaten (die naar wij vermoeden tevens de hoogste kostprijs hebben) terechtkomen.

We hebben ook geprobeerd in kaart te brengen hoe een benadeelde 'terechtkomt' bij de belangenbehartiger. Ook daar is betrekkelijk weinig openbare informatie over te vinden, net zomin als over welke stappen een benadeelde zoal onderneemt bij het kiezen uit het aanbod aan belangenbehartiging. Het bleek dat er tal van 'routes' naar de belangenbehartiger zijn, van mond-tot-mondreclame van oud-cliënten tot actieve werving met *Google Ads*. Bij sommige routes wordt door tussenpersonen geld verdiend aan 'het dossier' van de benadeelde en bij andere niet.

4. Kostenverhaal en beloningsstructuren

Bij de schets van de markt blijkt ook van belang dat sprake is een hybride karakter van de beloning van de belangenbehartiger. Allereerst is er het *kostenverhaal* (art. 6:96 lid 2 sub b en

c BW), dat de benadeelde de mogelijkheid geeft om in veel gevallen onder meer de redelijke kosten van buitengerechtelijke rechtsbijstand vergoed te krijgen van de aansprakelijke, indien aansprakelijkheid niet wordt betwist of vaststaat. Aangezien naar schatting meer dan 90% van alle letselschadedossiers buiten de rechtszaal worden afgewikkeld, kan worden aangenomen dat art. 6:96 lid 2 BW in evenzovele gevallen het doorslaggevend kader voor kostenverhaal is. In de zeldzame gevallen dat de rechter zich moet uitlaten over de redelijkheid van de in rekening gebrachte kosten, leidt deze toetsing er naar het lijkt in een klein aantal gevallen toe dat het gevorderde bedrag niet volledig wordt toegewezen. Wel zijn er aanwijzingen dat rechters in de loop der tijd kritischer zijn geworden wat betreft de toetsing van de redelijkheid van het uurtarief. In de praktijk proberen verzekeraars met een gestandaardiseerde vergoeding (de zogeheten BKB-staffel) het gros van de letselschadezaken efficiënt te regelen, maar het gebruik van die BKB-staffel wordt niet door alle groepen van belangenbehartigers aanvaard en er kleven ook nadelen aan dat gebruik.

In de tweede plaats is er in het contract tussen benadeelde en belangenbehartiger een *beloningsstructuur* afgesproken. Daarbij gaat het om de contractuele afspraak tussen benadeelde en belangenbehartiger over het honorarium dat de benadeelde verschuldigd zal zijn aan de opdrachtnemer. De heterogeniteit in het aanbod dat we signaleerden tussen de verschillende groepen belangenbehartigers, bleek zich op dit punt verder te verdiepen. Advocaten zijn aan specifieke regels onderworpen als het gaat om beloning. Het uurtarief is aan de markt overgelaten, maar een andere vorm van beloning dan per gewerkt uur is minder gebruikelijk en deels zelfs verboden. De ongebonden niet-advocaten zijn alleen aan de basisregels van het contractenrecht gebonden, en die regels bepalen hier niets over. Het gevolg is bijvoorbeeld dat ongebonden belangenbehartigers in principe *no cure no pay*-afspraken (NCNP; resultaatsafhankelijke beloning) en *quota pars litis*-afspraken (een NCNP-afpraak in de vorm van een percentage van het financiële resultaat) mogen maken met benadeelden die daarmee goed geïnformeerd instemmen, terwijl dat voor advocaten en NKL-aangesloten belangenbehartigers niet zomaar is toegestaan.

De conclusie is dat de onderwerpen kostenverhaal en beloningsstructuren sterk samenhangen: in de letselschadepraktijk wordt een groot deel van beloning via de regels van kostenverhaal bij (de verzekeraar van) de aansprakelijke partij neergelegd. Daarmee heeft de beloning een hybride karakter. Wat we zien is dat daardoor een dynamiek ontstaat tussen benadeelde, belangenbehartiger en aansprakelijkheidsverzekeraar die specifiek is voor de letselschadebranche. Deze dynamiek geeft aanleiding tot een bijzondere verantwoordelijkheid voor de rechterlijke macht, die desgevorderd de redelijkheid van het kostenverhaal dient te toetsen. Zoals gezegd komen de meeste zaken niet voor de rechter, en als een zaak wel voor de rechter komt leidt dat er soms toe dat de redelijkheid van het uurtarief en/of het gemaakt aantal uren ter discussie wordt gesteld; we kunnen niet zeggen dat de rechter een actieve toezichthouder is op het kostenverhaalstelsel van art. 6:96 lid 2 BW.

5. Welke zorgen over praktijken zijn er?

Wat zijn de zorgen over bepaalde praktijken die zich volgens professionals en andere deskundigen op het gebied van letselschade voordoen? Allereerst inventariseerden we welke praktijken er zoal worden waargenomen door en bij de verschillende groepen belangenbehartigers en in welke zin deze als zorgelijk worden bestempeld in het debat daarover. Dit debat wordt grotendeels gevoerd door verschillende belangenbehartigers en hun belangenorganisaties. Ook inventariseerden we welke oplossingsrichtingen worden genoemd

in dat debat. De praktijken waarover zorgen worden geuit, lopen enorm uiteen: van misleidende reclame, het gebruik van lokmiddelen en andere oneerlijke wervingspraktijken, het leveren van ondermaatse kwaliteit, tot het opkloppen van geleden schade en praktijken die neigen naar fraude en verduistering. Ook kwamen we zorgen tegen over de praktijk van 'dubbel declareren', waarbij de belangenbehartiger tegenover de verzekeraar aanspraak maakt op het kostenverhaal van art. 6:96 lid 2 BW en tegelijk tegenover de benadeelde een resultaatsafhankelijke beloning bedingt, veelal zonder dat verzekeraar en benadeelde van elkaar weten dat zij elk betalen aan de belangenbehartiger. Een praktijk die er ook uitsprong, betreft het betalen voor dossiers (ook wel betalen voor 'leads' genoemd), terwijl de benadeelde daar geen weet van heeft.

Het overzicht van de praktijken waarover zorgen worden geuit, bracht ons tot de volgende inzichten. Allereerst weten we vrij weinig over *de mate* waarin deze praktijken zich voordoen. Van sommige praktijken is plausibel dat zij zich meer voordoen bij ongebonden belangenbehartigers dan bij gebonden belangenbehartigers maar we hebben er geen hard bewijs van gevonden. In de tweede plaats zijn de juridische verschillen tussen de genoemde praktijken groot. Sommige van deze praktijken zijn ronduit strafbaar een ander deel is waarschijnlijk in strijd met regels van consumentenrecht, maar er zijn ook praktijken die niet algeheel verboden zijn maar alleen voor sommige belangenbehartigers. Die leiden dus in zekere zin tot een 'ongelijk speelveld'. In de derde plaats toont het overzicht dat gebonden belangenbehartigers zich zorgen maken over de kwaliteit van de dienstverlening door ongebonden belangenbehartigers en de gevolgen die de concurrentie door deze groep heeft voor hun eigen boterham en marktaandeel. Het valt in dat verband op dat veel klachten gaan over verdienmodellen en hoe die al dan niet onethisch en onaanvaardbaar zouden zijn, maar dat er weinig aandacht uitgaat naar wat benadeelden zélf belangrijk vinden. In essentie heeft ons onderzoek dus geen inzicht opgeleverd in de schaal van de waargenomen praktijken opgeleverd, nog daargelaten de vraag wat als wantoestand kan worden beschouwd.

6. Wat is kwaliteit?

Vervolgens hebben wij de vraag gesteld wat precies *kwaliteit* is bij belangenbehartiging. Als we kwaliteit omschrijven als het beoordelen van het proces en de uitkomsten daarvan in het licht van de gestelde doelen van het proces tegenover eisen en verwachtingen die betrokken partijen en de maatschappij als geheel bij dat proces mogen hebben, dan lopen we tegen een obstakel aan. Elke betrokken partij kan eigen doelen voor ogen hebben, terwijl de verwachtingen van de maatschappij weer een andere kant kunnen uitgaan. Hanteren we de notie van kwaliteit zoals de overheid voor ogen stond bij het formuleren van het aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht en bij het ontwikkelen van beleid in dit gebied (het overheids perspectief)? Of laten we de noties van kwaliteit die de meest betrokken partijen zoals benadeelden, hun belangenbehartigers, de aansprakelijk gestelde partijen, hun verzekeraars en de rechterlijke macht centraal stellen, de doorslag geven (en zo ja, welke van deze betrokkenen hebben dan de zwaarste stem; het belanghebbenden perspectief)? Of moet de notie van kwaliteit voor de maatschappij als geheel de doorslag geven (het maatschappelijk perspectief), zodat bijvoorbeeld vanuit een rechtseconomisch perspectief aspecten als kosteneffectiviteit, acceptabele uitkomsten en optimalisering van afwikkelingsgedrag een rol kunnen spelen?

Om de vraag naar kwaliteit concreet te maken, kozen we ervoor om een drietal perspectieven op kwaliteit in onderlinge samenhang te onderzoeken: (i) het overheidsperspectief, (ii) het belanghebbendenperspectief en (iii) het rechtseconomische perspectief.

Vanuit het overheidsperspectief bezien kan worden geconcludeerd dat de wetgever enerzijds onderkent dat de maatschappij belang heeft bij een goede kwaliteit van letselschadeafwikkeling, maar anderzijds in grote lijnen de verantwoordelijkheid voor bepaling van die kwaliteit en de borging ervan legt bij het maatschappelijk veld, meer bepaald de verzekeraars en gebonden belangenbehartigers, en de rechter. Voor specifieke wetgeving naast de algemene wettelijke kaders zou geen aanleiding bestaan, hoe belangrijk alle initiatieven vanuit het maatschappelijk veld ook worden gevonden.

Bij het belanghebbendenperspectief valt op dat de afgelopen decennia een ontwikkeling in gang is gezet waarbij er naast professionalisering van de belangenbehartiging meer aandacht is gekomen voor de immateriële behoeften van benadeelden, gegeven de aard, ernst en duur van het letsel. Een benadeeldenperspectief dus. Kwaliteit van belangenbehartiging kan zodoende aan de hand van een aantal thema's worden geconcretiseerd, zoals deskundigheid, transparantie en communicatie, empathie en respect, efficiëntie en tijdigheid, juridische integriteit en klanttevredenheid. Als we de bestaande kennis over het benadeeldenperspectief op kwaliteit plaatsen tegenover de verschillende kwaliteitsinstrumenten die bestaan in de letselschadepraktijk (denk aan de Gedragscode Behandeling Letselschade en de uitgangspunten van de NKL), dus tegenover het perspectief van bepaalde belangenbehartigersgroeperingen, dan zien we dat er nog wel wat licht zit tussen het benadeeldenperspectief op kwaliteit en het perspectief dat deze instrumenten kiezen.

Vanuit een rechtseconomisch perspectief, zijn kwaliteitsaspecten de bouwstenen voor een goed werkende markt. Als benadeelden bij het kiezen van een belangenbehartiger goed weten wat hun preferenties zijn en hoe zij die rangschikken, zij bovendien op de hoogte zijn van het juridisch afwikkelingskader en goed kunnen beoordelen wat de kwaliteit van het aanbod van de verschillende belangenbehartigers is én wat de kosten daarvan zijn, dan zou er een goed functionerende markt voor belangenbehartigingsdiensten bestaan: de benadeelde heeft in dat geval voldoende informatie om kwaliteit en prijs van het aanbod te wegen in het licht van de eigen preferenties. Om tal van redenen wijkt de werkelijk bestaande markt voor belangenbehartigingsdiensten af van dit theoretisch uitgangspunt. Er is onder meer sprake van een inherente informatie-asymmetrie tussen de benadeelde als *one shot player* en de belangenbehartiger als *repeat player*. Daarmee is weliswaar duidelijk dat op deze markt enige interventie nodig is, maar welke dat moet zijn, is niet evident. Het invoeren van een vergunningstelsel (het 'beschermd beroep' model) brengt in allerlei opzichten kosten voor de maatschappij met zich, terwijl het in de weg kan staan aan innovatie en op zichzelf geen oplossing biedt voor de verschillen tussen het perspectief van benadeelden en belangenbehartigers op kwaliteit. Er is de afgelopen jaren al veel kwaliteitswinst geboekt via maatschappelijk overleg en wij denken daarom dat de schaal van wantoestanden aanzienlijk moet zijn om te bepalen of de te verwachten baten van een vergunningstelsel opwegen tegen de kosten. Ons onderzoek heeft als gezegd geen inzicht in de schaal opgeleverd, nog daargelaten de vraag wat als wantoestand kan worden beschouwd. Tegelijk zijn ook minder drastische ingrepen denkbaar – en misschien zijn die op dit moment al mogelijk op grond van bestaande wetgeving – om evident misbruik van kwetsbaarheid en/door informatie-asymmetrie tegen te gaan en om verdere verbetering van de werking van de markt voor belangenbehartiging te realiseren.

7. Bevordering en belemmering van kwaliteit: factoren en denkrichtingen

Tegen de achtergrond van de drie perspectieven op kwaliteit kwamen we tot een analyse van kwaliteitsbelemmerende praktijken en bespraken we mogelijke interventies om de kwaliteit een stap verder te helpen. Een kwaliteitsbevorderende werking zal *allereerst* kunnen uitgaan van verdere verbetering van de informatie die in het algemeen beschikbaar is over wat verwacht kan worden van een letselschadetraject en verbetering van de specifieke informatieverstopping voor en tijdens het belangenbehartigingsproces.

Een betere aansluiting van de dienstverlening bij de materiële en immateriële behoeften van de benadeelde is het *tweede* kwaliteitsbevorderende aspect dat aandacht verdient. Als de belangenbehartiger de benadeelde centraal willen stellen, moet het 'ken uw klant' principe gelden en nader worden ingevuld. Deze aansluiting bij de materiële en immateriële behoeften van de benadeelde maakt dat ongebonden belangenbehartiging als zodanig een legitieme beroepsuitoefening is.

Het *derde* aspect betreft fraude. Fraude is uiteraard kwaliteitsbelemmerend en de bestrijding ervan is een collectief goed waartoe verzekeraars al een aantal instrumenten hebben. Die instrumenten zijn geen panacee, bijvoorbeeld omdat detectie van sommige vormen van fraude niet eenvoudig is. Daarnaast zijn er evidente oneerlijke handelspraktijken; aanbevolen wordt onder meer het activeren van de ACM om gericht onderzoek uit te voeren en om tot handhaving over te gaan. Dit hangt samen met het *vierde* aspect: misleiding, versluiering en ondoorzichtige financiële afspraken. We zijn daar relatief diep op ingegaan omdat deze praktijken naar onze inschatting doorwerken in de kwaliteit van de dienstverlening door belangenbehartigers. Het betreft onder meer misleidende reclame, versluiering van de manier waarop kosten worden verhaald en hoe dat verhaal zich verhoudt tot de honorariumafspraken, de praktijk van 'betalen voor dossiers' en het 'dubbel declareren'. Wij menen dat deze praktijken kwaliteitsbelemmerend zijn of kunnen zijn en dat overwogen moet worden om hier paal en perk aan te stellen.

Het *laatste* aspect ziet op de centrale functie die aansprakelijkheidsverzekeraars hebben. Door het mechanisme van het kostenverhaal van art. 6:96 lid 2 BW kunnen zij een rol vervullen van *facilitator én poortwachter*. Ze zijn facilitator omdat het kostenverhaal het mogelijk maakt om benadeelden de bijstand te geven die ze verdienen, terwijl ze poortwachter kunnen zijn omdat toepassing en precisering van de regels van kostenverhaal wel eens de sleutel kan blijken te zijn om een aantal van de schadelijke praktijken aan te pakken. Verzekeraars lijken meer mogelijkheden te hebben om duidelijker grenzen te stellen aan bepaalde praktijken en om op objectieve grondslag differentiatie toe te passen in het kader van het kostenverhaal. Onze indruk is dat dit niet vanzelf zal gaan en dus moet de rijksoverheid regie nemen en deze poortwachtersfunctie nader invullen. In dat verband bevelen wij aan dat een delegatiegrondslag wordt ingevoerd in Afdeling 6.1.10 BW zodat die overheidsregie verder vorm kan krijgen.

In het licht van het voorgaande, kwamen wij tot de volgende aanbevelingen, die zich richten tot verschillende partijen:

1. Zorg voor overheidsregie om deze aanbevelingen in samenhang en gecoördineerd door te voeren
2. Blijf inzetten op detectie van verzekeringsfraude, zowel van belangenbehartigers alleen als van fraude in samenwerking met benadeelden

3. Verzorg een gericht handhavingsonderzoek naar overtreding door belangenbehartigers van consumentenbeschermende bepalingen onder de Wet handhaving consumentenbescherming
4. Ga door met het verbeteren van de aansluiting tussen de behoeften van benadeelden en wat belangenbehartigers bieden
5. Verzorg betrouwbare publieke informatie over verschillende groepen van belangenbehartigers (en hun opleidingseisen, auditeisen, tucht- en klachtregelingen), het letselschadeproces en gangbare beloningsstructuren (objectief informatieplatform)
6. Sta de aansprakelijke en diens verzekeraar uitdrukkelijk toe om onder voorwaarden ook rechtstreeks te corresponderen met de benadeelde zodat gestandaardiseerde informatie over de rechten van benadeelden ook bekend wordt bij de benadeelde
7. Sta de aansprakelijke en diens verzekeraar toe om rechtstreeks bij de benadeelde te vragen naar de inhoud van het contract met de belangenbehartiger en om te verifiëren of betaling werkelijk aan de belangenbehartiger moet plaatsvinden
8. Wees als belangenbehartiger naar de benadeelde toe – zowel voor en tijdens de opdracht als bij beëindiging daarvan – volledig transparant over het kostenverhaal op de verzekeraar
9. Verzekeraars moeten in hun werkprocessen kunnen differentiëren tussen ‘vertrouwde’ belangenbehartigers en andere belangenbehartigers
10. Overweeg Afd. 6.1.10 BW zodanig aan te passen dat een delegatiegrondslag ontstaat voor nadere regels bij lagere wetgeving over normering van kostenverhaal, bijvoorbeeld na advies door een vaste commissie letselschade
11. Verbied dubbel declareren zonder geïnformeerde toestemming van de benadeelde (d.w.z. zonder geïnformeerde toestemming bedingen van quota pars litis terwijl/zodra art. 6:96 lid 2 BW ook al van toepassing is op het dossier)
12. Verplicht belangenbehartigers die betalen voor het verkrijgen van het dossier hierover volledig transparant te zijn tegenover benadeelden, liefst op een uniforme wijze
13. Overweeg de introductie van een ADR-commissie voor geschillen over art. 6:96 lid 2 BW

Daarnaast bevelen wij aan:

14. Onderzoek nader of het verboden zou moeten worden dat de belangenbehartiger contractueel bedingt dat een eventueel niet-declarabel deel van de BGK alsnog op de benadeelde verhaald kan worden
15. Onderzoek of het wenselijk is (en of het mededingingsrechtelijk is toegestaan) om naast het gebruik van de BKB-staffel de vergoeding ex art. 6:96 lid 2 BW te normeren al naar gelang de toegevoegde waarde van de belangenbehartiging, waarbij het redelijke uurtarief onder meer wordt afgestemd op objectiveerbare criteria zoals ervaringsjaren en mate van specialisatie
16. Onderzoek de positionering van DLR
17. Evalueer de werking van de BKB-staffel

Onze aanbevelingen vergen aanzienlijke inspanningen van verschillende partijen. Sommige aanbevelingen zijn eenvoudiger uit te voeren dan andere, en sommige bieden vooral een eerste stap in plaats van een pasklare oplossing. De aanbevelingen hebben één ding gemeen: ze zijn gebaseerd op de veronderstelling dat de rijksoverheid meer regie zal nemen dan in het verleden en meer dan ooit werk gaat maken van coördinatie van de verschillende inspanningen. Dat is niet vreemd want letselschaderegeling is tot op zekere hoogte een collectief goed en de kwaliteit ervan dus een publiek belang.

Summary

The claims management professional in personal injury cases

On promoting quality and countering troubling practices in the personal injury claims management and litigation services market

1. Problem outline and objective

This study deals with the quality of services provided to victims of personal injury in the Dutch market for personal injury claims management and litigation services. The injured party who suffers damage due to injury and wishes to obtain compensation from the liable party or his liability insurer through liability law, often turns to a service provider – a lawyer or other service provider – to achieve this. Thus, by claims management and litigation services we mean the assistance provided to the injured party based on a services contract. Where such contracts are concluded, we can speak of a market with supply and demand, with service providers forming the supply side.

The objective of this study is to gain an understanding of the composition of the management and litigation services market, to gain an understanding of the quality of such services and the factors that promote and hinder that quality, and to gain an understanding of possible improvements in that quality. Among the reasons for the study were recent reports about malpractices in the personal injury sector and a parliamentary motion calling on the government to investigate alleged malpractices by rogue service providers who are not affiliated with the *Dutch Personal Injury Quality Mark* (NKL).

Provision of management services is not a protected profession. Service providers do not have to hold law degrees, let alone attorneys admitted to the bar, nor do they have to be affiliated with a specialization association, acquire some license, hallmark, or other guarantee of quality. There are all kinds of groups of service providers working in this market. At one end of the supply-side spectrum, there are specialized lawyers who are subject to professional and entry requirements, disciplinary law, and substantive requirements of their specialty associations, and at the very opposite end there is the completely unaligned, unorganized, and unregulated group of service providers. In between, there are many shades; for example, non-specialized lawyers who are not affiliated with a professional association or freestanding, self-proclaimed service providers who do not have a particular professional qualification.

It is to be expected that given the heterogeneity of the field of management and litigation services, there are also differences in quality. But what is quality in this context? In the abstract, everyone will subscribe to the importance of good quality personal injury treatment. It becomes more difficult if we ask follow-up questions, such as: what exactly does good quality mean, what should it cost, is it justified that there are differences in quality, can a 'lower limit' be identified? Which practices promote quality, and which hinder quality? And are interventions in this market necessary, given what we know about the quality of supply?

2. Research questions, method, and demarcation

Against this background, we conducted research using the following research questions:

1. What does the market for advocacy services look like and what rules apply in that market (see below under 3 and 4)?
2. What do the most concerned parties think about quality of advocacy services? (see below under 5 and 6)
3. What goals should be pursued by the system of interest representation in personal injury settlement? (see below under 6)
4. What can be said about quality promoting and quality impeding factors from the stakeholder perspective and the law economy perspective? (see below under 6)
5. In this light, which interventions can be considered without question and which issues would deserve further investigation, also in view of the government's perspective on quality (see below under 7)?

The research involved a combination of legal-empirical and legal-economic methods. We conducted structured desk research and semi-structured interviews. We then confronted the findings with three theoretically grounded perspectives on quality to identify several relevant factors promoting and impeding quality. Then, partly following an expert meeting we held, we were able to make several policy recommendations. The main delineation we applied to our research is that we limited ourselves to the usual civil law settlement of personal injury claims, with an emphasis on situations where a liability insurer is involved in the settlement. We excluded the criminal procedure compensation route entirely, in part because the criminal law route is different in many respects from the civil route and the role of liability insurers in the criminal route is significantly smaller. There are also several limitations to our study. For example, our study should be seen primarily as exploratory. The facts and figures we have collected are indicative and far from exhaustive. Indeed, in many respects, the figures are incomplete. A sharp picture of the scale of certain phenomena has not emerged. We also ran into several limitations in the implementation phase. For example, despite several attempts, it proved hardly possible to find freestanding, self-proclaimed service providers willing to talk to us.

3. What does the market look like and what rules apply?

As indicated, the supply of personal injury claims management services constitutes a free profession and so is litigation representation for claims up to € 25,000. There is great heterogeneity in the supply of these services. There are specialized attorneys (members of LSA and ASP), non-specialized attorneys, lawyers, non-lawyers who are affiliated with a professional association (NIS, NLE), register (NIVRE) or quality mark (NKL), and non-lawyers who are not affiliated with anything (the "unattached" advocates) operating in this market.² The training, admission and quality requirements differ between these groups, and it can therefore be assumed that the cost price of services also differs.

What rules apply in the market? This varies by group: attorneys admitted to the bar are subject to specific rules regarding access to the market, quality of service, and supervision and review

² LSA stands for Vereniging van Letsel Schade Advocaten (Association of Personal Injury Attorneys), ASP stands for Vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade, (Association of Attorneys for Victims of Personal Injury) NIS stands for Nederlands Instituut van Schaderegelaars (Netherlands Institute of Claims Settlers), NLE stands for Nederlandse Letselschade Experts (Dutch Personal Injury Experts), NIVRE stands for Nederlands Instituut van Register Experts (Netherlands Institute of Chartered Experts), NKL stands for Nederlands Keurmerk Letselschade (Dutch Personal Injury Hallmark).

of compliance. Those rules do not apply to freestanding management service providers. But there are basic rules that apply to all groups alike. The contract between injured party and service provider is governed by general consumer law protection rules. From those basic rules several requirements can be derived that the services provided must comply with. For example, there are the rules on general terms and conditions, and numerous consumer law rules apply to the client acquisition process, which impose requirements on advertising and on information to be given prior to the conclusion of contracts. Also relevant is the context of liability law and statutory damages law, as the service is provided takes place “in the shadow of liability law”, and there are certain standards and practices in personal injury practice that flesh out the quality that can be expected. All in all, this leads to the conclusion that all service providers, including the unaffiliated service providers are already required to meet the standard of the “average competent and careful service provider” in terms of legal, medical and tax knowledge and understanding of the relevant customs and practices in personal injury settlement.

A numerical picture of the services market is not easy to provide. It is estimated that insurers pay out €1.5 billion in compensation annually to over 70,000 injured parties. Of the amounts paid out, probably about 20% is to pay for claims management and litigation services. In more than half of the cases a claims management service provider is involved in the settlement on the side of the injured party. We estimate the number of active service providers to be at least 1,350 persons, of which about 70% appear to be affiliated with LSA, NKL, NIVRE et cetera. Of the more than 600 attorneys who, according to the NOvA jurisdictional register, act as service providers, some 20% do not appear to be affiliated. Of the non-attorneys, the majority are affiliated with NIVRE and/or NKL. The number of service providers who are completely freestanding and unaffiliated is, in our estimation, a minority. Exactly how large that group is, how stable its composition is, and whether there are one or more common characteristics among this group, we have not been able to determine. Moreover, the figures we do have do not tell us how volumes are distributed in the market; as a result, we do not know, for example, whether only the most difficult or bulky injury cases end up with the most specialized lawyers (who we suspect also have the highest cost).

We have also tried to map how an injured person “ends up” with the service provider. Again, there is relatively little public information about this, nor about what steps an injured party takes when choosing from the range of services available. It turned out that there are numerous “routes” to the service provider, from word of mouth from former clients to active recruitment with *Google Ads*. Some routes involve intermediaries making money from “the file” of the injured party (“paying for leads”) and others do not.

4. Cost recovery and reward structures

In outlining the market, we found that claim management service provider remuneration is in fact a *hybrid* phenomenon. First, there is the cost recovery system (Art. 6:96(2)(b) and (c) of the Civil Code), which gives the injured party the possibility, in many cases, of being reimbursed by the liable party for, among other things, the reasonable costs of extrajudicial legal assistance if liability is either undisputed or positively established. Since it is estimated that more than 90% of all personal injury cases are settled out of court, it can be assumed that Art. 6:96(2) BW is the decisive framework for cost recovery in as many cases. In the rare cases where the court must rule on the reasonableness of the costs charged, it seems that in a small number of cases this test results in the amount claimed not being awarded in full. However, there are

indications that judges have become more critical over time with respect to the review of the reasonableness of the hourly rate. In practice, insurers try to efficiently settle the bulk of personal injury cases with a standardized fee (the so-called *BKB tier*), but the use of that BKB tier is not accepted by attorneys and there are also drawbacks to its use.

Secondly, the contract between the injured party and the service provider typically includes a remuneration structure agreed upon. This involves the contractual agreement between injured party and service provider on the fee the injured party will owe to the contractor. The heterogeneity in supply that we identified among the different groups of service providers appeared to deepen at this point. Attorneys are subject to specific rules when it comes to remuneration. The hourly rate is left to the market, but any form of remuneration other than per hour worked is less common and, in some cases, even prohibited. Unaffiliated non-lawyers are bound only by the basic rules of contract law, and those rules leave room for any method of calculating remuneration. The result, for example, is that unaffiliated service providers are in principle allowed to make *no cure no pay agreements* (NCNP; result-dependent remuneration) and *quota pars litis agreements* (an NCNP agreement in the form of a percentage of the financial result) with injured parties who give their informed consent, while this is not simply allowed for lawyers and NKL-affiliated advocates.

The conclusion is that the topics of cost recovery and reward structures are strongly related: in personal injury practice, a large part of reward is placed with (the insurer of) the liable party through the rules of cost recovery. This gives the reward a hybrid character. What we see is that this creates a dynamic between injured party, advocate and liability insurer that is specific to the personal injury industry. These dynamics give rise to a special responsibility for the judiciary, which must review the reasonableness of the recovery of costs when required. As mentioned above, most cases do not go to court, and when a case does go to court it sometimes leads to the reasonableness of the hourly rate and/or the number of hours incurred being called into question; however, we cannot say that the court is an active supervisor of the cost recovery system of Art. 6:96(2) BW.

5. What are the concerns about practices?

What are the concerns about certain practices that occur according to personal injury professionals and other experts? First, we inventoried what practices are so observed by and among the different groups of service providers and in what sense they are labelled as worrisome in the debate about them. This debate is largely conducted by the different groups and their spokespersons. We also inventoried what solutions are mentioned in that debate. The practices about which concerns are raised vary enormously: from misleading advertising, the use of lures and other unfair recruiting practices, the delivery of substandard quality, to the whipping up of damages suffered and practices that lean toward fraud and embezzlement. We also came across concerns about the practice of “double claiming”, whereby the service provider claims against the insurer for the recovery of costs under Art. 6:96(2) of the Civil Code and at the same time negotiates a result-dependent remuneration against the injured party, often without the insurer and injured party knowing from each other that they are each paying the service provider. A practice that also stood out concerns paying for files (also called paying for “leads”), while the injured party is unaware of it.

The review of practices about which concerns are raised led us to the following insights. First, we know relatively little about the extent to which these practices occur. Of some practices, it is plausible that they occur more among freestanding service providers than under affiliated

service providers, but we found no hard evidence in this respect. Second, the legal differences between the practices mentioned are great. Some of these practices are outright criminal acts, and others are probably in violation of consumer law rules. There are also practices that are not banned outright but only for some service providers. So, in a sense, these lead to an “uneven playing field”. Third, our survey shows that affiliated service providers are concerned about the quality of unaffiliated service providers and the impact that competition by this group has on their own livelihoods and market share. In this regard, it is notable that many complaints are about revenue models and how they may or may not be unethical and unacceptable, but little attention is paid to what victims themselves consider important. Thus, in essence, our research did not provide any insight into the scale of the practices observed, leaving aside the question of what can be considered a malpractice.

6. What is quality?

Next, we asked the question of what exactly quality in claims management and litigation services is. If we define quality as assessing the process and its outcomes considering the stated goals of the process versus requirements and expectations that involved parties and society as a whole may have in that process, we run into an obstacle. Each party involved may have its own goals in mind, while society’s expectations may be different. Do we use the notion of quality as the government had in mind when formulating liability and compensation law and when developing policy in this area (the *government perspective*)? Or do we let the notions of quality that focus on the most affected parties such as injured parties, their advocates, the liable parties, their insurers, and the judiciary prevail (and if so, which of these affected parties have the heaviest voice; the *stakeholder perspective*)? Or should the notion of quality for society prevail (the *societal perspective*), so that aspects such as cost-effectiveness, acceptable outcomes, and optimization of settlement behaviour, for example, can play a role? To make the question of quality concrete, we chose to examine three perspectives on quality in relation to each other: (i) the government perspective, (ii) the stakeholder perspective, and (iii) the law and economics perspective.

Viewed from the government perspective, it can be concluded that the legislator, on the one hand, recognizes that society has an interest in a good quality of personal injury claims management and litigation services, but on the other hand, broadly places the responsibility for determining that quality and safeguarding it with the social field, more specifically insurers and affiliated service providers, and the courts. There would be no reason for specific legislation in addition to the general legal frameworks, no matter how important all initiatives from the social field are considered.

When looking at the stakeholder perspective, it is noteworthy that in recent decades a development has taken place in which, in addition to professionalization of the services industry, more attention has been paid to the immaterial needs of injured parties, given the nature, severity and duration of the injury. An injured party's perspective, in other words. Quality of service providers can thus be concretized through several themes, such as expertise, transparency and communication, empathy and respect, efficiency and timeliness, legal integrity, and customer satisfaction. If we contrast the existing knowledge about the injured party's perspective on quality with the various quality instruments that exist in personal injury practice (think of the Code of Conduct for the Treatment of Personal Injury and the principles of the NKL), i.e., with the perspective of certain service provider groups, we can see that there

is still some light between the injured party's perspective on quality and the perspective that these instruments choose.

From a law and economics perspective, quality aspects are the building blocks for a functioning market. If injured parties, when choosing a service provider, know what their preferences are and how they rank them, if they are also aware of the legal framework, and if they can properly assess the quality of the offerings of the various service providers as well as their costs, then a well-functioning market for services would exist: the injured party would have sufficient information to weigh quality and price of the offerings in light of their own preferences. For numerous reasons, the existing market for services deviates from this theoretical premise. Among other things, there is an inherent information asymmetry between the injured party as a “one shot player” and the service provider as a “repeat player”. With that, while some intervention is needed in this market, what that should be is not evident. Introducing a licensing system (the “protected profession” model) imposes costs on society in many ways, while it may stand in the way of innovation and does not in itself resolve the differences between the perspective of injured parties and service providers on quality. Many quality gains have already been made in recent years through self regulation, and we therefore believe that the scale of malpractice must be significant to determine whether the likely benefits of a statutory licensing scheme outweigh the costs. Our research, as noted above, did not provide insight into the scale, leaving aside the question of what qualifies as a malpractice. At the same time, less drastic interventions are also conceivable - and may already be possible today under existing law - to counter evident abuse of vulnerability and/or information asymmetry and to further improve the functioning of the claims management and litigation services market.

7. Promoting and hindering quality: factors and schools of thought

Against the background of the three perspectives on quality, we arrived at an analysis of quality-inhibiting practices and discussed possible interventions to take quality a step further. A quality-enhancing effect will first be able to come from further improving the information generally available about what can be expected from a personal injury case and improving the specific provision of information before and during the services-rendering process.

A better alignment of services with the material and immaterial needs of the injured party is the second quality improvement aspect that deserves attention. If the service provider wants to put the injured party at the center, the "know your client" principle must apply and be fleshed out. This connection to the material and immaterial needs of the injured party makes freestanding services as such a legitimate professional practice.

The third aspect concerns fraud. Fraud is obviously an obstacle to quality and combating it is a collective good to which insurers already have several instruments. Those instruments are not a panacea, for example because detection of some forms of fraud is not easy. In addition, there are obvious unfair business practices; one of our recommendations is to activate the Dutch Authority for Consumers & Markets (ACM) to conduct targeted investigations and to proceed to enforcement. This is related to the fourth aspect: deception, obfuscation, and opaque financial arrangements. We have gone into this relatively deeply because, in our estimation, these practices affect the quality of service provided by service providers. They include misleading advertising, obfuscation of how costs are recovered and how that recovery relates to fee agreements, the practice of paying for leads and “double billing”. We believe that these practices are, or can be, quality inhibiting and that consideration should be given to limiting them.

The last aspect relates to the central function that liability insurers have. Through the mechanism of cost recovery of Art. 6:96(2) BW, they can fulfil a role of *facilitator* as well as *gatekeeper*. They are facilitators because cost recovery makes it possible to give injured parties the assistance they deserve, while they can be gatekeepers because application and clarification of the rules of cost recovery may well prove to be the key to tackling some of the harmful practices. Insurers seem to have more opportunities to set clearer limits on certain practices and to apply differentiation on an objective basis in the context of cost recovery. Our impression is that this will not happen by itself, and so the central government must take the lead and flesh out this gatekeeper function. In this regard, we recommend that a delegation basis be introduced in Section 6.1.10 of the Civil Code so that this government direction can take further shape.

Considering the foregoing, we come to the following recommendations, which are addressed to various parties:

1. Central government is to assume responsibility for implementing the following recommendations in a cohesive and coordinated manner
2. Continue efforts to detect insurance fraud, both from service providers alone and fraud in cooperation with injured parties
3. Provide a focused enforcement investigation into violation by service providers of consumer protection provisions under the Consumer Protection Enforcement Act
4. Continue to improve the connection between the needs of disadvantaged people and what claims management service providers offer in terms of services
5. Provide reliable public information on different groups of service providers (and their educational requirements, audit requirements, disciplinary and complaint systems), the personal injury process and prevailing remuneration structures (objective information platform)
6. Expressly allow the liable party and its insurer to also correspond directly with the injured party under conditions so that standardized information about the rights of injured parties also becomes known to the injured party
7. Allow the liable party and its insurer to ask the injured party directly about the content of the contract with the service providers and to verify whether payment should really be made to the representative
8. As a service provider, be fully transparent to the injured party - both before and during the conclusion of contract and upon its termination - regarding the recovery of costs from the insurer
9. Insurers should be able to differentiate in their work processes between 'trusted' advocates and other service providers
10. Consider amending the Dutch Civil Code rules on damages in such a way that a basis for delegation is created for further rules by lower legislation on the standardization of cost recovery, for example after advice by a standing committee on personal injury
11. Prohibit "double billing" without clear informed consent of the injured party whenever Art. 6:96 paragraph 2 of the Civil Code already applies to the file.
12. Require service providers who pay for a lead to obtain the contract with the injured party to be fully transparent about this with the injured party, preferably based on uniform transparency principles.

13. Consider the introduction of an ADR committee for disputes about Art. 6:96(2) of the Civil Code.

In addition, we recommend:

14. Further investigate whether it should be forbidden for a service provider to stipulate in a contract that any non-reimbursable part of the fees can still be recovered from the injured party.

15. Investigate whether it is desirable (and whether it is permitted under competition law), in addition to the use of the BKB tier, to standardize the compensation pursuant to Art. 6:96 (2) of the Dutch Civil Code according to the added value of the representation of interests, whereby the reasonable hourly rate is attuned to objective criteria such as years of experience and degree of specialization.

16. Examine the positioning of the Dutch Personal Injury Board (De Letselschaderaad).

17. Evaluate the operation of the BKB tier.

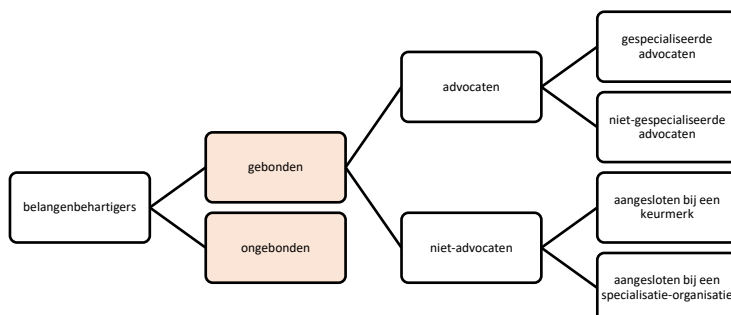
We appreciate that our recommendations require significant efforts from various parties. Some recommendations are easier to implement than others, and some offer more of a first step than a ready-made solution. The recommendations have one thing in common: they assume that the central government will take *more* direction than in the past and work *harder* than ever to coordinate the various efforts. We feel, however, that this is hardly too much to ask since the quality of personal injury settlement is to some extent a collective good.

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

Deze studie gaat over de kwaliteit van belangenbehartiging op de Nederlandse markt voor belangenbehartigingsdienstverlening bij letselschadegevallen. De benadeelde is degene die door letsel schade lijdt en daarvoor door tussenkomst van een belangenbehartiger compensatie via het aansprakelijkheidsrecht wenst te verkrijgen van de aansprakelijke c.q. diens aansprakelijkheidsverzekeraar.³ Onder belangenbehartiging verstaan we dus het bijstaan door de belangenbehartiger van de benadeelde op grond van een contractuele opdracht van die benadeelde.

De markt van belangenbehartiging is verre van homogeen. Aan de ene kant van het spectrum zijn er gespecialiseerde advocaten die onderworpen zijn aan beroeps- en toegangseisen, tuchtrecht en inhoudelijke eisen van specialisatieverenigingen, en aan de andere kant de volledig ongebonden, ongeorganiseerde en ongereguleerde groep van belangenbehartigers (hierna te noemen: de *ongebonden belangenbehartigers*) – jurist of niet – die niet aangesloten zijn bij enig keurmerk of enige organisatie en waar ‘toezicht’ hooguit van de overheidsrechter kan komen. Daartussenin zijn er veel schakeringen; denk bijvoorbeeld aan niet-gespecialiseerde advocaten die niet aangesloten zijn bij een specialisatievereniging of aan belangenbehartigers in het algemeen die wel of niet jurist zijn en die zijn aangesloten bij een keurmerk of een bepaalde beroepskwalificatie hebben.



Naar aanleiding van recente berichtgeving over ‘kwalijke praktijken’ in de letselschadebranche rijst de vraag hoe het is gesteld met de kwaliteit van belangenbehartigers. Dat gaat verder dan de ongebonden belangenbehartigers. De Kamermotie Ellian uit 2022, waarin de regering werd opgeroepen om onderzoek te doen naar kwalijke praktijken in de ongereguleerde praktijk van letselschadebehandelaars, neemt wat dat betreft een te beperkt vertrekpunt.⁴ Te verwachten valt dat gezien de heterogeniteit van het veld van belangenbehartigers, er ook verschillen in kwaliteit zijn. Maar wat is eigenlijk kwaliteit in dit verband? Iedereen zal in abstracte zin het

³ Hierna gebruiken we het woord ‘verzekeraar’ vooral om de aansprakelijkheidsverzekeraar aan de zijde van de aansprakelijk gestelde partij aan te duiden.

⁴ *Kamerstukken II 2021/22*, 33 552, nr. 98 (Kamermotie Ellian): “De Kamer, gehoord de beraadslaging, constaterende dat een Nationaal Keurmerk Letselschade bestaat waarmee kwaliteit gewaarborgd wordt van letselschadebehandelaars; constaterende dat een substantieel deel van de letselschadebehandelaars niet is aangesloten bij dit keurmerk; van mening dat het belang van het slachtoffer centraal moet staan voor een letselschadebehandelaar; verzoekt de regering een onderzoek te doen naar kwalijke praktijken in de ongereguleerde praktijk van letselschadebehandelaars, en gaat over tot de orde van de dag”.

belang van goede kwaliteit van letselschadebehandeling onderschrijven. Lastiger wordt het als we vervolgvragen stellen: wat houdt goede kwaliteit precies in, wat mag dat kosten, wie dat gaat betalen, is het gerechtvaardigd dat er verschillen in kwaliteit bestaan, valt er een 'ondergrens' aan te wijzen? Als men de materie waar de kamer motie over gaat, serieus onderzoeken wil, dan rijzen er vragen zoals: wat zijn de samenstellende delen van kwaliteit in het letselschadebehandelingsproces (snelheid, volledige schadevergoeding, klanttevredenheid?), en wat bepaalt dan dus kwaliteit van letselschadebehandelaars (slachtofferbehoeften, bestaande opleidingseisen, eisen van beroepsverenigingen, organisatiegraad, drempels voor toegang en verlaten van de markt?) en welke factoren zitten in de weg aan die kwaliteit (denk aan: frauduleuze praktijken, maar ook kostenoverwegingen, concurrentie, verdienmodellen en gebrekkige opleiding of ervaring), en ook: welke juridische, economische en beroepsethische aspecten zijn van invloed op de genoemde factoren, en welk inzicht is te verkrijgen over de praktijken die haaks staan op de kwaliteit zoals hier bedoeld? Dit zijn verre van eenvoudig te beantwoorden vragen. Over fraude, verduistering en dergelijke strafbare feiten kunnen we kort zijn, ook als we niet weten of deze vaak voorkomen: dat zijn kwalijke want wettelijk verboden praktijken. De andere voorbeelden zijn veel minder rechttoe rechtaan. Wat voor de één incompetente dienstverlening is, is voor de ander praktisch handelen en snel schakelen. Wat voor de één woekerpraktijk is, is voor de ander een in alle openheid en met volledige informatie afgesloten contractuele verdeling van een onzekere opbrengst. Wat voor de één in strijd is met een goede rechtsbedeling, is voor de ander strategisch of pragmatisch handelen in het belang van cliënt en dienstverlener. De vraag is dus: is er een gouden standaard om te bepalen wat kwaliteit van belangenbehartiging is, en zo nee, welke perspectieven op kwaliteit kunnen dan richting geven? Welke praktijken vormen een bedreiging voor kwaliteit, en welke bevorderen kwaliteit?

1.2. Doelstelling en vraagstelling

Tegen deze achtergrond hebben wij onderzoek verricht met een driedelige doelstelling:

1. Het verkrijgen van een globaal overzicht van en inzicht in de markt voor letselschadebelangenbehartigers en de inzichten die leven onder belangenbehartigers en belanghebbenden over kwaliteit en kwalijke praktijken.
2. Het verkrijgen van kennis over uit welke samenstellende delen optimale kwaliteit van dienstverlening in de Nederlandse letselschade belangenbehartiging bestaat, of verschillen kunnen worden benoemd tussen gereguleerd en niet-gereguleerd aanbod van dienstverlening, en in hoeverre dat optimum bereikt kan worden met bestaande of alternatieve regelstructuren of handhavingwijzen.
3. Het verkrijgen van inzicht in hoe belangenbehartigers en belanghebbenden oordelen over de hiervoor bedoelde optimale kwaliteit en de mogelijke wijzen waarop dat optimum bereikt kan worden.

Deze doelstelling gaf aanleiding tot de volgende onderzoeksvragen. We beoogden met de eerste twee vragen in kaart te brengen hoe de markt voor belangenbehartiging eruit ziet en hoe door de meest betrokken belanghebbenden wordt geredeneerd over kwaliteit en de factoren die kwaliteit bepalen:

1. Hoe ziet de markt voor belangenbehartiging eruit?

Deze eerste vraag diende ertoe het onderzoeksveld te bepalen. Daarbij kwamen onder meer de volgende deelaspecten aan de orde: is het beroepenveld van belangenbehartigers onder te verdelen in gebonden en ongebonden belangenbehartigers? Meer bepaald: hoeveel belangenbehartigers zijn georganiseerd via NKL of ander keurmerk, of via beroepsverenigingen zoals LSA, NIVRE? Welke schattingen van het aantal ongebonden belangenbehartigers bestaan er? Valt er op grond van deze gegevens iets te zeggen over verschillen in kenmerken van ongebonden tegenover gebonden belangenbehartigers?

2. Hoe wordt door de meest betrokken partijen gedacht over kwaliteit van belangenbehartiging?

Bij deze tweede vraag was het doel om onder meer de volgende aspecten te onderzoeken: hoe wordt door de meest betrokken belanghebbenden – benadeelden, belangenbehartigers, beleidsmakers, verzekeraars – geredeneerd over kwaliteit? Redeneren ongebonden belangenbehartigers anders over kwaliteit dan gebonden belangenbehartigers? Wat zijn volgens hen de samenstellende delen van kwaliteit in het letselschadebehandelingsproces, wat bepaalt kwaliteit van belangenbehartigers? Welke factoren zitten in de weg aan die kwaliteit en welke praktijken beschouwen zij als kwalijk? Hoe redeneren direct en indirect betrokken belangengroepen (slachtofferverenigingen, aansprakelijkheidsverzekeraars en rechtsbijstandverzekeraars, (tucht)rechter) over de hiervoor bedoelde kwaliteit en praktijken? Vervolgens werd onderzocht wat de juridische context van het bestaande systeem van belangenbehartiging is, welke doelen aan het letselschaderecht worden toegeschreven en of in dat kader in objectieve zin een optimale kwaliteit van belangenbehartiging kan worden aangeduid. In dit verband werden de volgende vragen centraal gesteld:

3. Welke doelen dienen in het licht van het bestaande juridische kader en de gangbare theoretische inzichten over gerechtelijke en buitengerechtelijke schadeafwikkeling te worden nagestreefd met het bestaande systeem van belangenbehartiging bij letselschadeafwikkeling?
4. Zijn deze doelen met elkaar te verenigen of dient een afweging te worden gemaakt, en indien dat laatste het geval is, hoe dient die afweging te worden gemaakt teneinde een optimale kwaliteit te realiseren?
5. Gegeven deze doelen of de bedoelde afweging, welke bewezen of plausibele gedragsprikkelers convergeren en divergeren met deze doelen of afweging en welk gedrag van belangenbehartigers dient dus te worden gemaximaliseerd en welk gedrag dient te worden geminimaliseerd om optimale kwaliteit te bereiken?
6. Welke waarborgen kennen wet, rechtspraak en gangbare regelstructuren zoals tuchtrecht en zelfregulering momenteel voor deze optimale kwaliteit? En indien die waarborgen onvoldoende zijn, welke (alternatieve) regels, regelstructuren of handhavingswijzen hebben bewezen waarde om de bedoelde uitkomsten te realiseren in de Nederlandse context?

Vanuit deze meer objectieve benadering was de laatste vraag of de meest betrokken partijen zich herkennen in deze uitkomsten en hoe zij daarover oordelen:

7. Hoe oordelen belangenbehartigers over de antwoorden op de onderzoeksvragen 3 tot en met 6, en hoe oordelen direct en indirect betrokken belanghebbenden hierover?

Zoals hierna zal blijken (zie hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**), werden deze onderzoeksvragen gaandeweg bijgesteld omdat de uitkomsten die we verkregen bij het onderzoek naar de derde onderzoeksvraag daartoe aanleiding gaven.

1.3. Opzet van de studie

Het onderzoek behelst een combinatie van juridisch-empirische en rechtseconomische methoden.

Het onderzoek is in drie fasen uitgevoerd. De eerste fase omvatte deskresearch, waarbij een gestructureerde bestudering van literatuur, rechtspraak en grijze literatuur (internetbronnen, krantenberichten en publiek toegankelijke websites, blogs en dergelijke) plaatsvond. Daar waar feitelijke informatie ontbrak, deden we navraag om feitelijke gegevens aan te vullen en de data te verifiëren die we hadden verzameld. Wat betreft de deskresearch is met logbestanden bijgehouden waar en met welke zoektermen werd gezocht; buiten juridische databanken waartoe alleen betaalde toegang bestaat, waren de gebruikte bronnen over het algemeen openbaar te raadplegen. De gevonden gegevens werden bijgehouden in verschillende informatiebestanden. Voor de verantwoording hiervan, en in het bijzonder van het verkregen cijfermateriaal, verwijzen we naar de bijlagen in hoofdstuk 9 en 10.

De tweede fase bouwde voort op de uitkomsten van de deskresearch. Deze maakten het namelijk opzetten en uitvoeren van semigestructureerde interviews mogelijk, waarbij we niet alleen bevindingen verifieerden maar vooral zicht kregen op opvattingen, belangen, motieven en denktrant van de meest betrokken partijen. Er zijn semi-gestructureerde interviews gehouden met vertegenwoordigers van slachtofferzijde, van verzekeraarszijde en actoren die vanwege hun positie in de letselschadeafwikkeling een brede blik hebben op professioneel handelen van belangenbehartigers in letselschadezaken (rechterlijke macht, relevante organisaties). Wat betreft de opzet, uitvoering en verwerking van het kwalitatieve onderzoek wordt verwezen naar de bijlagen in hoofdstuk 11.

In de derde fase ontwikkelden we een theoretisch fundament, of beter gezegd een drietal theoretisch gefundeerde perspectieven op kwaliteit, zodat we op grond daarvan een aantal relevante kwaliteitsbevorderende en -belemmerende factoren konden identificeren. Vervolgens konden we, mede naar aanleiding van een expertbijeenkomst, een nadere onderverdeling te maken in onderzoeks- en beleidsaanbevelingen.

Zoals bij lezing zal blijken, is deze studie in verschillende opzichten afgebakend. Ook is sprake van een aantal belangrijke beperkingen. Allereerst verdient opmerking dat alleen de civielrechtelijke afwikkeling van letselschade is onderzocht. Wij hebben de strafrechtelijke schadevergoedingsroute geheel buiten beschouwing gelaten. Daarvoor bestaat een aantal redenen. Zo is de strafrechtelijke route in veel opzichten anders dan de civielrechtelijke route: de strafrechtelijke afwikkeling vindt voornamelijk plaats binnen de strafrechtelijke vervolging waarbij de benadeelde partij zich voegt met een schadevergoedingsvordering, er is in vergelijking nauwelijks sprake van een praktijk van buitengerechtelijke afwikkeling, er is in veel gevallen geen intensieve betrokkenheid van een aansprakelijkheidsverzekeraar (als die er al is aan de zijde van de veroorzaker, zal deze verzekering veelal geen dekking verlenen), art. 6:96 lid 2 BW is niet van toepassing op de strafrechtelijke afdoening. Bovendien is de markt voor belangenbehartiging van benadeelden in de strafrechtelijke route jonger en anders samengesteld; de wijze waarop strafrechters omgaan met dit soort vorderingen, is nog volop

in ontwikkeling. Om die reden gaat een vergelijking of gelijkstelling met de civielrechtelijke route op verschillende vlakken mank. Daarom hebben wij ervoor gekozen om de strafrechtelijke afwikkeling geheel buiten beschouwing te laten.

In de tweede plaats moet deze studie vooral als verkennend worden gezien. Zo zijn de cijfers die wij hebben verzameld, vooral indicatief. Zij dienen primair ertoe om een globale indruk te geven. In veel opzichten zijn de cijfers bovendien incompleet. In een aantal opzichten is geen scherp beeld ontstaan van de schaal van bepaalde problemen en konden wij bepaalde 'mythes' die zich hebben gevormd in het publieke debat, niet ontkrachten of bevestigen. We geven dat hierna steeds aan, en ook of we denken dat vervolgonderzoek zinvol kan zijn. Bij de uitvoering liepen we ook aan tegen een aantal beperkingen. Zo bleek het ondanks verschillende pogingen nauwelijks mogelijk om ongebonden belangenbehartigers bereid te vinden om met ons te praten.

2. Een eerste schets van de markt voor belangenbehartiging

2.1. Inleiding

De afwikkeling van letselschade via het aansprakelijkheidsrecht is een economische activiteit die ervoor zorgt dat naar schatting door verzekeringsmaatschappijen ongeveer € 1,5 miljard per jaar aan schadelast wordt uitgekeerd aan ongeveer 75.000 benadeelden, in veel gevallen door tussenkomst van één van de naar schatting meer dan 1350 belangenbehartigers die actief zijn op de Nederlandse markt. Belangenbehartiging betreft dus een maatschappelijke activiteit die in verschillende opzichten economische betekenis heeft en waar dus ook geld mee wordt verdiend. Dit hoofdstuk dient ertoe om een globaal inzicht te verschaffen in deze activiteit, en wel door een ‘veldschets’ van de markt voor belangenbehartiging bij letselschade.

Deze veldschets houdt in dat we allereerst (par. 2.2) antwoord geven op de vragen: welke actoren zijn werkzaam als belangenbehartiger; welke contractenrechtelijke regels en uitgangspunten zijn op de overeenkomst tussen belangenbehartiger en benadeelde van toepassing; wat is de context van het aansprakelijkheidsrecht waarin die overeenkomst moet worden uitgevoerd; welke wettelijke regulering en zelfregulering stellen nadere eisen aan de uitvoering van de overeenkomst? Met deze inleidende paragraaf hebben we dan ook direct de basisregels geschetst die van toepassing zijn op alle belangenbehartigers en dus ook op de groep van ongebonden belangenbehartigers. In de paragrafen die volgen, zoomen we in op de bijzondere regels die boven op die basisregels gelden voor advocaten en gespecialiseerde advocaten (par. 2.3), en op de belangenbehartigers die zijn aangesloten bij (andere) specialisatieverenigingen en keurmerkorganisaties (par. 2.4). We schetsen daarbij welke categorieën van belangenbehartigers er zijn en we geven aan welke branche- en beroepsverenigingen betrokken zijn in het veld van de belangenbehartiging. Dit biedt inzicht in het speelveld waarin belangenbehartigers zich bevinden en verschaft duidelijkheid over de betekenis van lidmaatschap van of aansluiting bij de verschillende organisaties in de praktijk.

De veldschets wordt afgesloten met een aantal cijfers over aantallen belangenbehartigers en de onderverdeling in de verschillende groepen (par. 2.5). Daarbij merken we op voorhand op dat de cijfers die wij hebben verzameld vooral indicatief zijn en er primair toe dienen om een indruk te geven van de verhoudingen. Het hoofdstuk sluit af met een korte verkenning van de verschillende routes die de benadeelde kan afleggen om bij een belangenbehartiger uit te komen (par. 2.6).

Het hoofdstuk zal inzichtelijk maken dat er tal van aanbieders van diensten op het vlak van belangenbehartiging op het speelveld aanwezig zijn en dat de verschillende spelers op dat speelveld aan nogal uiteenlopende spelregels zijn onderworpen. Aan de ene kant van het spectrum zijn er advocaten die onderworpen zijn aan beroeps- en toegangseisen, tuchtrecht en inhoudelijke eisen van specialisatieverenigingen, en aan de andere kant is er de groep van volledig ongebonden belangenbehartigers – jurist of niet – die niet aangesloten zijn bij enig

keurmerk of enige organisatie en waar toezicht hooguit van de overheidsrechter kan komen. Daartussenin zijn er veel schakeringen, zoals we hierna zullen zien.⁵

2.2. Actoren, speelveld en toepasselijke regels

2.2.1. Algemeen

Over wie hebben we het? Onder belangenbehartiging verstaan we het bijstaan door de belangenbehartiger van de benadeelde op grond van een opdracht van die benadeelde. Dat een benadeelde de diensten van een belangenbehartiger inschakelt, is overigens geen vanzelfsprekendheid: een aanzienlijk aantal benadeelden behartigt zelf de eigen belangen.⁶

Als de benadeelde opdracht geeft aan een belangenbehartiger, dan zal die opdracht in elk geval zijn gegeven met het oog op het verkrijgen van enige financiële compensatie. Tegelijk is uit onderzoek bekend dat benadeelden verschillende materiële en immateriële behoeften hebben die een rol spelen als zij besluiten om een ander aan te spreken en dat zij in dat verband uiteenlopende motieven hebben – variërend van de behoefte aan waarheidsvinding, attributie, excuses en betekenisvolle ‘closure’ van een ingrijpend levenshoofdstuk, tot de behoefte aan preventieve werking van hun aansprakelijkstelling zodat hetgeen hun overkomen is niet ook anderen zal overkomen.⁷

Die behoeften en motieven komen gaandeweg in dit onderzoek naar voren, ook al staat financiële compensatie volgens het wettelijk stelsel centraal bij de afwikkeling van letselschade. Dat wettelijk stelsel geeft richting aan de juridische verhoudingen tussen de betrokken partijen en dus ook aan de genoemde overeenkomst van opdracht. Daarmee is zeker niet gezegd – en dat zal gaandeweg ook duidelijk worden – dat er bij de beoordeling van de kwaliteit van belangenbehartiging uitsluitend oog zou zijn voor financiële compensatie, maar wel dat het wettelijk stelsel zoals we dat nu kennen een centrale rol toekomt.

Vaak zal compensatie via de regels van het aansprakelijkheidsrecht verkregen moeten worden van een aansprakelijkgestelde partij, die daarvoor in veel gevallen verzekerd is. In veel dossiers zijn dus de meest betrokken partijen: enerzijds de benadeelde, diens belangenbehartiger en soms ook een rechtsbijstandsverzekeraar, en anderzijds de aansprakelijkgestelde partij, diens aansprakelijkheidsverzekeraar en eventueel een belangenbehartiger zoals een advocaat die verweer voert of onderhandelingen verzorgt.

Het is goed om te signaleren dat er grote verschillen zijn tussen deze partijen in sociaaleconomisch opzicht; hoewel de benadeelde en aansprakelijkgestelde partij ‘gewone mensen’ kunnen zijn (denk aan: verkeersdeelnemers), zal de aansprakelijkgestelde in veel gevallen een beroepsmatig- of bedrijfsmatig handelende partij zijn (denk aan: de werkgever of het ziekenhuis waar het letsel werd opgelopen). De belangenbehartigers aan beide zijden en de aansprakelijkheidsverzekeraar zijn zeker geen ‘gewone mensen’. Hun bijdrage aan de afwikkeling van de letselschade is een economische activiteit en zij zijn ‘repeat players’ wat betreft het afwikkelingsproces. Voor alle partijen geldt dat zij veelal verschillende doelen,

⁵ Naast de hierna behandelde instellingen en organisaties kan nog worden gewezen op een aantal voor dit onderzoek minder relevante belangenorganisaties, die we omwille van de beperking van het onderzoek buiten beschouwing laten, zoals de internationale organisatie PEOPIIL (Pan European Organisation of Personal Injury Lawyers) en de Vereniging Jonge Professionals Personenschade.

⁶ Becx e.a. 2022a. Benadeelden gaan gemiddeld in 30 à 40% van de letselschadegevallen zelf over tot het instellen van een claim; bij licht letsel in ongeveer 50% van de gevallen en bij zwaar letsel met blijvende klachten in ongeveer 20% van de gevallen.

⁷ Over die behoeften m.n. Huver e.a. 2007 en verdere verwijzingen bij Van Doorn 2024, p. 49 e.v.; Kuipers 2021, p. 36 e.v.; Rijnhout 2023, p. 13 e.v. Zie ook hierna uitgebreid par. 5.4.

motieven en belangen hebben, die soms convergeren en vaak ook divergeren of zelfs botsen. Dat zal hierna gaandeweg duidelijk worden.

2.2.2. De overeenkomst van opdracht

Juridisch gezien zal tussen benadeelde en belangenbehartiger veelal sprake zijn van een overeenkomst van opdracht. De eisen die art. 7:400 e.v. BW aan deze overeenkomst stellen, zijn tamelijk algemeen en zijn niet toegesneden op letselschadeafwikkeling. Toch kleuren ze in enige mate wel de rechtsverhouding tussen partijen. We lopen de belangrijkste aspecten kort langs:

- De belangenbehartiger moet bij de uitvoering van de opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen,⁸ en zal daarbij moeten handelen als een redelijk handelende en redelijk bekwame opdrachtnemer; dit noemt men wel de ‘maatmens’-maatstaf.⁹ Wat dat in concreto betekent, is niet uitgewerkt in de wet. De wetsbepalingen waar het hier om draait, zijn van regelend recht. In de overeenkomst van opdracht is nadere invulling of afwijking dus mogelijk, maar daarbij geldt wel dat eventuele algemene voorwaarden die de opdrachtnemer gebruikt in de overeenkomst, tijdig voor totstandkoming van de overeenkomst ter hand moeten worden gesteld, dat deze duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld en dat oneerlijke bedingen vernietigd kunnen worden.¹⁰ De praktijk van het door middel van algemene voorwaarden naar beneden bijstellen van de mate van zorg die de benadeelde mag verwachten op grond van de overeenkomst, is in dat verband verdacht, net als het exonereren voor eventuele aansprakelijkheid.¹¹
- Daarnaast bestaat er een strafrechtelijke ondergrens die ertoe strekt om evidente uitwassen te bestrijden, en die uiteraard doorwerkt in de contractuele verhouding: zo mag de opdrachtnemer de opdrachtgever uiteraard niet oplichten, mag hij geen gelden verduisteren die aan de opdrachtgever toebehoren en mag hij geen valsheid in geschrifte plegen.¹²
- Bovendien geldt dat de opdrachtnemer zich bij het contracteren – dat betreft de gehele contractcyclus – niet schuldig mag maken aan oneerlijke handelspraktijken tegenover benadeelden (art. 6:193a e.v. BW). Dat houdt onder meer in dat een belangenbehartiger die in het kader van het werven van klanten, het contracteren of uitvoeren van de overeenkomst in strijd handelt met de vereisten van professionele toewijding en daarbij het vermogen van de gemiddelde benadeelde om een geïnformeerd besluit te nemen beperkt of kan beperken, onrechtmatig handelt.

⁸ Art. 7:401 BW.

⁹ Asser/Tjong Tjin Tai 7-IV 2022/92 e.v.. Voor toepassing van deze maatmens-maatstaf zie bijv. HR 29 mei 2015, ECLI:NL:HR:2015:1406.

¹⁰ Zie art. 6:233 BW (vernietigingsgronden), art. 6:234 BW (informatie- of terhandstellingsplicht), art. 6:236 en 237 BW (zwarte en grijze lijst). Naast de collectieve civielrechtelijke handhaving door belangenorganisaties (art. 6:240 BW, art. 3:305a BW) is ook bestuursrechtelijke handhaving door de ACM ook mogelijk (art. 8.3 en art. 2.9 Wet handhaving consumentenbescherming (Whc)).

¹¹ Dergelijke voorwaarden zijn vernietigbaar tenzij de belangenbehartiger aantoont dat ze niet oneerlijk zijn. Zie art. 6:233 aanhef en onder a jo. art. 6:237 aanhef en onder b BW (een wezenlijke afwijking van regelend recht in het nadeel van de benadeelde) resp. art. 6:237 aanhef en onder f BW (exoneratie).

¹² Zie bijv. art. 321 e.v. Sr (verduistering, oplichting), art. 225 e.v. Sr (valsheid in geschrifte).

Oneerlijk zijn bijvoorbeeld misleidende en agressieve praktijken.¹³ Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst moet duidelijk en begrijpelijk inzicht worden gegeven in de prijs die in rekening wordt gebracht voor de uitvoering van de opdracht en de berekening daarvan.¹⁴

- Volgens de regels van het BW moet de opdrachtnemer de opdrachtgever informeren over de uitvoering van de opdracht en moet hij verantwoording afleggen van uitgegeven of ontvangen gelden.¹⁵ De opdrachtgever is loon verschuldigd en als daar geen nadere afspraken over zijn gemaakt, is het gebruikelijke loon of een redelijk loon verschuldigd.¹⁶ De berekening en hoogte van het loon zijn dus aan de markt overgelaten. Wel geldt op grond van het consumentenrecht de verplichting voor de opdrachtnemer om duidelijke en begrijpelijke prijsvoorwaarden te hanteren; dat betekent onder meer dat als een uurtarief wordt gerekend, van tevoren niet alleen het uurtarief moet worden medegedeeld maar ook dat inzicht moet worden gegeven in het te verwachten aantal uren.¹⁷
- De opdrachtgever mag te allen tijde de overeenkomst opzeggen. Van deze regel kan niet ten nadele van de opdrachtgever worden afgeweken.¹⁸ Als de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is voltooid, terwijl de verschuldigdheid van loon afhangt van de voltooiing, dan heeft de opdrachtnemer recht op een evenredig gedeelte van het loon. Als de beëindiging van de overeenkomst toe te rekenen valt aan de opdrachtgever, kan aanspraak op volledig loon bestaan.¹⁹ De opdrachtgever is geen schadevergoeding verschuldigd aan de opdrachtnemer ingeval van opzegging.²⁰ Van deze regels kan ook niet ten nadele van de benadeelde worden afgeweken.²¹ De opdrachtgever heeft ten slotte bij beëindiging ook recht op afgifte van stukken die de opdrachtnemer in verband met de opdracht onder zich heeft.²²

¹³ Zie art. 6:193b en art. 6:193j BW jo. art. 6:193c tot en met 193g BW (misleidende handelspraktijken) resp. art. 6:193h tot en met 193i (agressieve handelspraktijken). Niet alleen benadeelden zelf maar ook concurrerende belangenbehartigers en hun belangenorganisaties kunnen optreden tegen deze handelspraktijken. Zie art. 6:193j lid 1 jo. art. 3:305a BW. Ook de ACM heeft handhavingsbevoegdheden (m.n. de last onder dwangsom en bestuurlijke boete); zie art. 8.8 en art. 2.9 Whc.

¹⁴ Dit geldt op grond van verschillende regels, zoals art. 6:230m lid 1 sub e BW (bij verkoop buiten verkoopprijs en verkoop op afstand, en via art. 6:193f bij alle commerciële communicatie), art. 6:193e lid 1 onder c BW (bij 'uitnodiging tot aankoop' als bedoeld in art. 6:193a lid 1 aanhef en onder g BW), art. 6:193c lid 1 aanhef en onder d BW (misleidende prijsinformatie), maar ook op grond van art. 6:238 lid 2 BW (transparantie van prijsbeding), zoals volgt uit HvJ EU 12 januari 2023, ECLI:EU:C:2023:14 (Litouwse advocaat).

¹⁵ Art. 7:403 BW.

¹⁶ Art. 7:405 BW. Buiten het loon begrepen onkosten moeten ook worden vergoed, aldus art. 7:406 lid 1 BW.

¹⁷ HvJ EU 12 januari 2023, ECLI:EU:C:2023:14 (Litouwse advocaat). Een kostenbeding in een overeenkomst van opdracht waarbij een benadeelde en een belangenbehartiger zijn betrokken dat niet aan deze eis voldoet, kan worden getoetst op onredelijk bezwarendheid (art. 6:231 aanhef en onder a jo art. 6:233 aanhef en onder a BW). Een onredelijk bezwarend (oneerlijk) kostenbeding kan worden vernietigd, met als gevolg dat het in rekening gebrachte honorarium in het geheel niet verschuldigd is. Zie bijv. Rb. Amsterdam 10 november 2023, ECLI:NL:RBAMS:2023:7264 (echtscheidingsadvocaat); Rb. Amsterdam 19 januari 2024, ECLI:NL:RBAMS:2023:151 (geen ureninschatting advocaat); Hof Amsterdam 23 januari 2024, ECLI:NL:GHAMS:2024:153 (geen duidelijke clause inzake onvergoede BGK).

¹⁸ Art. 7:413 lid 2 jo. art. 7:408 lid 3 BW. We gaan ervanuit dat de benadeelde de opdracht namelijk verstrekt als natuurlijk persoon buiten de uitoefening van een beroep of bedrijf.

¹⁹ Art. 7:411 BW.

²⁰ Art. 7:408 lid 3 BW.

²¹ Art. 7:413 lid 1 jo. art. 7:406 lid 1 BW resp. art. 7:413 lid 2 jo. art. 7:408 lid 3 BW. We gaan ervanuit dat de benadeelde de opdracht namelijk verstrekt als natuurlijk persoon buiten de uitoefening van een beroep of bedrijf.

²² Vgl. art. 7:412 BW. Dit artikel regelt weliswaar alleen de verjaring van het recht op afgifte, maar vooronderstelt dus het bestaan van een dergelijk recht.

De overeenkomst van opdracht is de eerste schil van het juridisch kader dat de rechtsverhouding tussen de benadeelde en belangenbehartiger bepaalt. De tweede schil is het aansprakelijkheidsrecht.

2.2.3. Het verkrijgen van financiële compensatie via het aansprakelijkheidsrecht

We nemen als uitgangspunt dat de benadeelde door tussenkomst van de belangenbehartiger compensatie via het aansprakelijkheidsrecht wenst te verkrijgen. Het aansprakelijkheidsrecht bestaat heel kort gezegd uit een aantal open normen in de wet die kunnen leiden tot schuldaansprakelijkheid of risicoaansprakelijkheid voor toegebrachte letselschade.²³ Die open normen worden van geval tot geval ingevuld door de rechter, al dan niet met behulp van concrete gedragsnormen die voor bepaalde activiteiten zijn uitgeschreven (denk aan: verkeersregels, medische behandelingsprotocollen of Arbo-regels).

Bij het beantwoorden van de vraag *of* er aansprakelijkheid bestaat, en zo ja voor welke schade, moet een aantal stappen worden doorlopen. Die stappen komen simpel gezegd neer op de volgende vragen: (i) is er een grond voor aansprakelijkheid, (ii) is er sprake van schade, (iii) is die schade veroorzaakt door de feiten waarvoor aansprakelijkheid bestaat, (iv) is de vordering tijdig en tegen de juiste persoon of personen ingesteld? In beginsel moet de benadeelde de feiten bewijzen die tot een bevestigend antwoord op deze vragen leiden, maar er zijn tal van uitzonderingen en nuanceringen op dit uitgangspunt. Luidt het antwoord op een of meer van deze vragen ontkennend, dan bestaat er geen recht op compensatie via het aansprakelijkheidsrecht.

De *omvang* van de compensatie wordt bepaald volgens het uitgangspunt van ‘volledige schadevergoeding’: de benadeelde moet wat materiële schade betreft in financieel opzicht zoveel mogelijk worden gebracht in de toestand die zou hebben bestaan wanneer de gebeurtenis waarvoor aansprakelijkheid bestaat zou zijn uitgebleven. Bovendien bestaat er veelal een recht op vergoeding van immateriële schade, wederom aan de hand van een open norm, de billijkheid, vast te stellen.²⁴ Deze normen staan in Afd. 6.1.10 BW, maar zijn te algemeen om concrete handvatten te kunnen bieden voor voorspelbare schadebegroting in concrete gevallen.

Een benadeelde die compensatie wil verkrijgen, kan tegen verschillende obstakels aanlopen. Soms strandt een poging om compensatie te verkrijgen bij het vaststellen wie de veroorzaker is van het opgelopen letsel. Soms is het onzeker of in het concrete geval een grond voor aansprakelijkheid bestaat. Soms is het moeilijk om de lichamelijke klachten die de benadeelde na een bepaalde gebeurtenis ervaart, te duiden als letsel veroorzaakt door die gebeurtenis. En wat betreft de bepaling van de omvang van de schade is er vrijwel altijd ruimte voor debat; zo vergt bijvoorbeeld de bepaling van verlies aan arbeidsvermogen van iemand die door letsel niet langer in staat is om arbeid te verrichten, een inschatting aan de hand van goede en kwade kansen van het leven: hoe zou die persoon zich waarschijnlijk hebben ontwikkeld zonder het schadeveroorzakende feit? En zo zijn er meer leerstukken met een open karakter die hier een rol kunnen spelen, met als gevolg dat het uitgangspunt van ‘volledige schadevergoeding’ – net

²³ Zie met name art. 6:162 e.v. BW (onrechtmatige daad), art. 7:446 e.v. BW (geneeskundige behandelingsovereenkomst) en art. 185 WVV (verkeersongevallen).

²⁴ Art. 6:106 BW.

als veel andere regels van het aansprakelijkheidsrecht – ruimte voor debat, tegenstelling en positioneel onderhandelen oplevert.

Hoe wordt vastgesteld wat het antwoord op de vier vragen is? De klassieke benadering is dat de civiele rechter dit doet: de benadeelde die compensatie wenst te verkrijgen via het aansprakelijkheidsrecht, moet procederen. Doet zich een letselschadegeval voor, dan is volgens het raamwerk van het BW dus de standaardprocedure een civiele procedure. De werkelijkheid is behoorlijk anders. In werkelijkheid worden veruit de meeste letselschadegevallen namelijk zonder rechterlijke tussenkomst afgewikkeld,²⁵ door onderhandeling tussen enerzijds de belangenbehartiger van de benadeelde enerzijds en de belangenbehartiger van de aansprakelijke en/of diens verzekeraar anderzijds. Naar schatting gaat het om meer dan 90% van alle letselschadedossiers die buiten de rechtszaal worden afgewikkeld.²⁶ Die buitengerechtelijke afwikkeling vindt plaats ‘in de schaduw van het recht’, waarbij het recht begrepen moet worden als het geheel aan regels en gebruiken dat uit het BW en uit zelfregulering voortvloeit. Bovendien bestaan er voor sommige gevallen van letselschade bijzondere ADR-routes en is er sinds 2010 een bijzondere procedure binnen het civiele proces beschikbaar, de deelgeschilprocedure bij letsel- en overlijdensschade.²⁷ De deelgeschilprocedure is een bijzondere verzoekschriftprocedure: elk van partijen kan zich in elk stadium van het geschil tot gespecialiseerde rechters wenden – bij zaken tot € 25.000 in persoon of door tussenkomst van een gemachtigde en daarboven door tussenkomst van een advocaat – opdat de rechter relatief snel een knoop doorhakt over een besispunt en partijen naar de onderhandelingstafel kunnen (terugkeren). Deze procedure wordt ook gebruikt in gevallen waarin aansprakelijkheid wordt betwist;²⁸ de gewone bodemprocedure wordt mogelijk minder vaak gebruikt.²⁹

2.2.4. Basisregels, wettelijke regulering, zelfregulering en uitvoering van de opdracht

In de vorige twee paragrafen zijn de basisregels uitgelegd die van toepassing zijn op de overeenkomst die belangenbehartigers sluiten met benadeelden en de context van het aansprakelijkheidsrecht waarbinnen de belangenbehartigers opereren. Het gaat om (voornamelijk privaatrechtelijke) basisregels die van toepassing zijn op alle belangenbehartigers, of ze nu advocaat of volledig ongebonden zijn.

Kort gezegd komen die basisregels neer op het volgende. De belangenbehartiger moet de gegeven opdracht uitvoeren tegen de achtergrond van (i) de regels die volgen uit de overeenkomst van opdracht, en (ii) de regels die volgen uit het aansprakelijkheidsrecht en de bestaande invulling van open normen via onder meer zelfregulering. De belangenbehartiger moet dus juridische kennis en kunde hebben die een redelijk handelende en redelijk bekwame belangenbehartiger bij letselschadeafwikkeling heeft – van relevante juridische, medische, fiscale kennis tot inzicht in de relevante gebruiken en praktijken – maar ook een zeker

²⁵ Zoals aangegeven in par. 1.3, laten we de toewijzing van schadevergoeding door de strafrechter aan de benadeelde partij buiten beschouwing.

²⁶ Zie bijv. *Kamerstukken II* 2009/10, 31 518, C, p. 3. Er zijn aanwijzingen dat het percentage nóg hoger ligt; zie bijv. *Kamerstukken II*, 2016/17, 29 398, nr. 507; Rijnhout 2021, p. 63.

²⁷ Art. 1019w-1019cc Rv, ingevoerd bij Wet deelgeschilprocedure voor letsel- en overlijdensschade, *Stb.* 2010, 221 (i.w.tr. 1 juli 2010).

²⁸ Bijv. Rb. Rotterdam 13 maart 2023, ECLI:NL:RBROT:2023:2137. Zie ‘Procedures letselschade’, rechtspraak.nl.

²⁹ Hoewel het plausibel lijkt is er, voor zover wij weten, geen bewijs dat voor iedere deelgeschilprocedure die wordt opgestart er een bodemprocedure wordt vermeden; zie De Groot en Van Oers 2015, p. 56-57.

strategisch inzicht. De opdracht zal namelijk zien op het behartigen van de financiële belangen van de benadeelde, en daarbij is een onderhandelingsstrategie vaak vereist teneinde optimale compensatie te verkrijgen. Wat optimaal in dit verband is, zal in termen van de overeenkomst van opdracht vooral afhangen van de preferenties van de benadeelde en dus ligt het voor de hand aan te nemen dat een goed opdrachtnemer onderzoek doet naar die preferenties en daarmee in lijn handelt. Daarmee spitst het soort werkzaamheden dat de belangenbehartiger moet verrichten en de kennis en vaardigheden die daarvoor nodig zijn, zich al enigszins toe. De zorgvuldige uitvoering van de opdracht vergt daarom in elk geval:

- kennis van de toepasselijke rechtsregels op het vlak van privaatrecht, sociaal zekerheidsrecht en fiscaal recht (wet, regelgeving, richtinggevende rechtspraak) en de vaardigheid om die toe te passen op het voorliggende geval;
- kennis van de bestaande zelfregulering en gebruiken in de letselschadebranche en de vaardigheid om die toe te passen op het voorliggende geval;
- de vaardigheid om in het licht van die rechtsregels, zelfregulering en gebruiken in te schatten welke feitelijke informatie nodig is en langs welke wegen die informatie verkregen en verzameld kan worden;
- kennis van de ingangen tot benodigde gespecialiseerde deskundigen, om bijvoorbeeld ongevalsrapportages en medische rapportages te verkrijgen, en dus ook basale medische kennis en kennis van medische disciplines;
- de vaardigheid om in te schatten welke onderhandelings- en/of processtrategie of -strategieën in het voorliggende geval voor de hand liggen om uit te kiezen, en de vaardigheid om de benadeelde in staat te stellen een geïnformeerde keuze te maken uit de alternatieven;³⁰
- communiceren over de voortgang van de uitvoering van de opdracht.

Bovenop deze basisregels worden voor sommige beroepsbeoefenaars specifieke regels geformuleerd, die vaak onder de noemer 'regulering' worden gevat. We gebruiken dat woord in een zeer ruime zin: regulering van markten is het samenstel van regels dat eisen stelt aan toegang tot de markt, het gedrag van de marktdeelnemers op die markt en de kwaliteit van de diensten die de aanbieders op die markt bieden. Die regels kunnen een *wettelijke grondslag* hebben maar kunnen soms ook van 'onderop' groeien en bij wijze van *zelfregulering* gelding hebben. In de literatuur over regulering wordt vaak onderscheid gemaakt tussen verschillende vormen van regulering, zoals: (i) regels die eisen stellen aan de toegang tot de markt (bijvoorbeeld opleiding, vergunning) of het verlaten ervan, (ii) regels die eisen stellen aan het gedrag en de bedrijfsprocessen van de marktdeelnemers (bijvoorbeeld procesnormering; auditverplichtingen) en (iii) regels die eisen stellen aan de kwaliteit en soms zelfs aan de prijs van de goederen en diensten (inhouds- en prijsregulering).³¹

Wat betreft (i) kunnen we kort zijn: er bestaan geen wettelijke regels die eisen stellen aan toetreding tot of uittreding van de markt van belangenbehartigers. Het beroep is niet een beschermd beroep en er gelden ook geen wettelijke opleidings- of vergunningseisen. Iedereen

³⁰ Vgl. HR 2 februari 2007, ECLI:NL:HR:2007:AZ4564. We gaan ervanuit dat de opdracht zo is ingericht dat de benadeelde deze keuze moet maken.

³¹ Vgl. over verschillende vormen van regulering Van Boom 2020, p. 175 e.v.

kan zichzelf belangenbehartiger voor benadeelden van letselschade noemen (de beruchte ‘bord in de tuin’ metafoor). Dat is anders voor *advocaten* die zich met letselschade bezighouden. Die beroepsgroep wordt gereguleerd onder alle drie genoemde vormen van regulering: het gaat om een beschermde titel waar opleidings- en toelatingseisen voor gelden, waarvoor gedragsregels gelden, waarbij eisen worden gesteld aan de bedrijfsprocessen en de kwaliteit van de dienstverlening. Er bestaan op grond van de wet bijzondere gedragsregels, en er zijn ook bijzondere rechtsgangen zoals tuchtrecht en klachtenregelingen.³² En binnen de advocatuur bestaat vervolgens een tendens tot specialisatie in letselschade, zoals we hierna nog zullen zien, die tot het stellen van nog stringentere eisen leidt.³³ Als er geprocedeerd moet worden tegen de aansprakelijke en diens verzekeraar, wordt het verschil tussen belangenbehartigers in het algemeen en advocaten duidelijk: die laatste groep heeft het procesmonopolie voor zaken boven € 25.000. Een belangenbehartiger die niet ook advocaat is, kan de opdracht voor de benadeelde dan niet verder zelfstandig uitvoeren.

Overzien we de verschillende marktdeelnemers die als belangenbehartiger optreden, dan vormen gespecialiseerde advocaten dus de ene kant van het spectrum en de volledig ongebonden letselschadebureaus de andere kant. En daartussenin zitten tal van marktdeelnemers die zich op een of andere wijze hebben georganiseerd en op wie een of andere vorm van zelfregulering van toepassing is. Over dat spectrum komen we te spreken in par. 2.3 en par. 2.4. Het is hier goed te benadrukken dat ook de groep van volledig ongebonden belangenbehartigers op indirecte wijze gehouden is aan bepaalde kwaliteitsmaatstaven. Een dergelijke belangenbehartiger zal bijvoorbeeld bij de zorgvuldige uitvoering van de opdracht gehouden kunnen worden aan de standaard van de ‘maatmens’ waar het gaat om de benodigde juridische, medische en fiscale kennis en inzicht in de relevante gebruiken en praktijken in de letselschadeafwikkeling.

In dit verband is het ook goed om te wijzen op *de rol van zelfregulering*. Iedereen die zich bezighoudt met letselschadeafwikkeling, behoort te weten dat er veel zelfregulering bestaat in dit veld. Zo is er eenzijdige zelfregulering door bijvoorbeeld brancheverenigingen die via de verenigingsrechtelijke route kwaliteitseisen stellen aan hun leden. De belangrijkste voorbeelden daarvan zullen we hierna behandelen. Daarnaast is er ook meerzijdige zelfregulering die tot stand komt in het kader van *De Letselschade Raad* (DLR). Dat is een overlegplatform voor de partijen die betrokken zijn bij de behandeling van letselschadezaken.³⁴ De Letselschade Raad ontwikkelt richtlijnen voor schadevergoeding en geeft algemene voorlichting op de website en doorverwijzingen. De richtlijnen voor schadevergoeding zijn veelal een concretisering en standaardisering van hetgeen uit de open normen van Afd. 6.1.10 BW voortvloeit. Zo zijn bijvoorbeeld richtlijnen ontwikkeld voor vergoeding van kosten van huishoudelijke hulp en voor kilometervergoedingen.³⁵

³² Zie hierna par. 2.3.

³³ Zie par. 2.3.2 e.v.

³⁴ ‘De Letselschade Raad’, deletselschaderaad.nl. Het betreft de volgende partijen: Slachtofferhulp Nederland, ANWB, Verbond van Verzekeraars, NIVRE, NIS en NLE (Letselschade-Experts), GAV (Geneeskundig adviseurs), NVvA (Arbeidsdeskundigen), Ministerie van Justitie en Veiligheid (toehoorder), LSA (Vereniging van letselschadeadvocaten, toehoorder).

³⁵ Zie het overzicht op deletselschaderaad.nl.

De normen hebben geen wettelijke status maar worden door rechters veelal wel gevolgd en hebben daardoor een ‘toepassen of uitleggen’ status verkregen.³⁶ Daarnaast heeft DLR twee belangrijke gedragscodes ontwikkeld, de *Gedragscode Behandeling Letselschade* (GBL) en de *Gedragscode Openheid medische incidenten* (GOMA). Deze twee gedragscodes zijn normerend, zeker voor de aangesproken aansprakelijkheidsverzekeraar. Ze worden overigens niet algemeen onderschreven door het gehele beroepenveld van de belangenbehartigers, zoals hierna zal blijken. De leden van het *Verbond van Verzekeraars* (VvV) en de organisaties die aangesloten zijn bij het *Nationaal Keurmerk Letselschade* (NKL) – daarover hierna in par. 2.4.1 – zijn wel gehouden deze codes na te leven.

2.3. Advocaten en hun specialisaties

2.3.1. Algemeen

In deze paragraaf lopen we kort deze gereguleerde beroepsgroep langs en brengen we in kaart hoe advocaten als marktdeelnemers zijn gepositioneerd.³⁷ In het algemeen geldt:

- De titel advocaat is een beschermde beroepstitel.³⁸
- Om als advocaat te worden toegelaten, dient men te voldoen aan algemene wettelijke academische en postacademische opleidingseisen.³⁹
- Toelating tot de markt is aan nadere voorwaarden gebonden, zoals het afsluiten van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.⁴⁰
- De advocatuur heeft het domeinmonopolie bij bodemprocedures en deelgeschillen boven de kantongrens (€ 25.000) en in voorlopige voorzieningprocedures.⁴¹
- De advocaat is gehouden aan en kan zich beroepen op regels van geheimhouding en het verschoningsrecht.⁴²
- Op het handelen van de advocaat is tuchtrecht van toepassing;⁴³ bovendien kunnen geschillen over de kwaliteit van de dienstverlening of de facturen van de advocaat niet alleen in een gewone civiele procedure aan de rechter maar ook in een relatief laagdrempelige procedure aan een geschillencommissie worden voorgelegd.⁴⁴

Een advocaat die zich bezighoudt met letselschade, kan zich in het rechtsgebiedenregister van de NOvA als zodanig registreren.⁴⁵ De gedachte hierachter is dat benadeelden zodoende sneller

³⁶ Veel jurisprudentie, gerangschikt per richtlijn, is te vinden op de site van DLR. Zie over de status van zelfregulering en de wijze waarop bepaalde aspecten van breed gedragen zelfregulering via open normen in het BW als het ware als een ondergrens kunnen vormen en dus min of meer algemeen verbindend kunnen worden verklaard via de rechtspraak, Van Boom 2020, p. 234 e.v.; Giesen 2007; Giesen 2020, p. 38 e.v.

³⁷ Zie nader bijv. Stokkermans en De Roo 2023, p. 15 e.v.

³⁸ Art. 9a Advocatenwet.

³⁹ Art. 2 Advocatenwet; hoofdstuk 4 Verordening op de advocatuur.

⁴⁰ Art. 28 Advocatenwet; art. 6.24-26 Verordening op de advocatuur.

⁴¹ Art. 79 Rv en art. 93 aanhef en onder a Rv. Voor de deelgeschilprocedure geldt art. 1019w jo art. 279 lid 3 Rv.

⁴² Art. 10a lid 1 sub e Advocatenwet, art. 11a Advocatenwet en art. 3 Gedragsregels op de Advocatuur.

⁴³ Art. 46 e.v. Advocatenwet. Tussen 2015 en heden werden 147 tuchtrechtelijke uitspraken gepubliceerd op tuchtrecht.overheid.nl waar het trefwoord ‘letselschade’ in voorkwam.

⁴⁴ <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur/>

⁴⁵ Advocaten moeten minimaal één en maximaal vier hoofdrechtsgebieden registreren. Zie ‘Registratie van uw rechtsgebieden’, advocatenorde.nl.

in staat zouden zijn om een geschikte advocaat te vinden. Aanbevolen wordt om de rechtsgebieden ook op de eigen website van de advocaat te vermelden. Aan de registratie is de eis verbonden dat de advocaat ten minste 10 van de jaarlijkse 20 opleidingspunten binnen de geregistreerde expertise verwerft.⁴⁶

De regels die op de advocatuur van toepassing zijn, geven enige richting aan de invulling van de open norm van de zorg van een goed opdrachtnemer en dus aan de kwaliteit die advocaten als opdrachtnemer moet leveren aan de cliënt. Kernwaarden van de advocaat zijn: partijdigheid, onafhankelijkheid, deskundigheid, betrouwbaarheid en integriteit. Een advocaat moet de belangen van zijn cliënt partijdig en onafhankelijk kunnen bedienen. Dat brengt met zich dat de advocaat vrijheid en onafhankelijkheid in acht moet nemen en niet de praktijk zodanig mag uitoefenen dat daardoor de behartiging van het partijbelang in het gedrang komt.⁴⁷ De advocaat wordt geacht in onbevangenheid en met professionele afstand tot de cliënt op te treden.⁴⁸ Het uitgangspunt van onafhankelijkheid stelt eisen aan de bedrijfsstructuur van het advocatenkantoor in de vorm van een praktijkrechtspersoon en de besturing daarvan.⁴⁹ Een advocaat mag alleen in dienstverband werkzaamheden uitoefenen, mits sprake is van een dienstverband bij een advocaat, een beoefenaar van een vrij beroep, een toegelaten samenwerkingsverband of een praktijkrechtspersoon, bij een rechtsbijstandsverzekeraar, een organisatie met ideële doelstellingen of kort gezegd als bedrijfsjurist-advocaat ten behoeve voor de eigen werkgever.⁵⁰

Afgezien van deze kernwaarden geldt dat als er geen breed gedragen, schriftelijk vastgelegde professionele standaarden zijn, de algemene objectieve norm van de redelijk bekwame en redelijk handelende beroepsgenoot als 'ondergrens' geldt.⁵¹ Dus ook hier geldt dat de advocaat die als belangenbehartiger optreedt, ten minste de kennis en kunde moet hebben die een redelijk handelende en redelijk bekwame belangenbehartiger bij letselschadeafwikkeling heeft, zoals relevante juridische, medische, fiscale kennis, inzicht in de relevante gebruiken en praktijken en een zeker strategisch inzicht.

2.3.2. Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA)

Het lidmaatschap van de Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA; sinds 1989) is bedoeld voor advocaten die zich hebben gespecialiseerd op het gebied van letselschade.⁵² De LSA verenigt advocaten die optreden voor benadeelden en/of aansprakelijk gestelde partijen en hun verzekeraars. Het lidmaatschap is persoonsgebonden. Er zijn ruim 300 leden. De kosten van lidmaatschap zijn te overzien. In 2023 bedraagt de contributie € 265; voor aspirant-leden is dit € 160.⁵³ Bij toelating gelden eisen omtrent ervaring en specialisatieopleiding. Een

⁴⁶ Art. 4.4 Verordening op de advocatuur.

⁴⁷ Art. 5.1 Verordening op de advocatuur. Vgl. Stokkermans en De Roo 2023, p. 25 e.v.

⁴⁸ Toelichting op art. 5.9 Verordening op de advocatuur.

⁴⁹ Art. 5.7 Verordening op de advocatuur. Nader Stokkermans en De Roo 2023, p. 15 e.v.

⁵⁰ Art. 5.9 Verordening op de advocatuur. Op grond van art. 5.16 (Experiment rechtsbijstandsverzekeraars) mag de advocaat in dienst van een rechtsbijstandsverzekeraar bij wijze van experiment onder voorwaarden ook optreden voor niet-verzekerden. Vgl. Stokkermans en De Roo 2023, p. 118-19.

⁵¹ Bijv. HvD 3 april 2020, ECLI:NL:TAHVD:2020:80; RvD 16 oktober 2023, ECLI:NL:TADRSGR:2023:211.

⁵² 'Veroorzaker: LSA Letselschade Advocaat', lsa.nl.

⁵³ 'LSA Lid worden', lsa.nl.

aspirant-lidmaatschap dient ertoe om advocaten die nog niet aan alle eisen voldoen, binnen vijf jaar alsnog op te laten komen voor het lidmaatschap.

De toelatingseisen zijn de volgende:

Ervaringseis	Gedurende de acht jaren voorafgaande aan de datum van het toelatingsverzoek voor gewoon lidmaatschap ten minste vijf jaren direct en aaneengesloten voorafgaand aan de datum van aanmelding zijn ingeschreven als advocaat en in die periode als zodanig hebben gewerkt, overeenkomstig het bepaalde in de Advocatenwet. ⁵⁴
Opleiding en/of cursussen	De door het bestuur van de vereniging erkende opleidingen en/of cursussen hebben gevolgd en de daarop betrekking hebbende toetsen met goed gevolg hebben afgelegd met afgifte van het bijbehorende certificaat, waarbij sinds de afgifte van het certificaat niet meer dan drie jaren zijn verstreken. ⁵⁵ De website concretiseert dit als: binnen een tijdvak van vijf jaar voorafgaand aan aanmelding moet de Grotius Specialisatieopleiding Personenschade met goed gevolg zijn gevolgd. ⁵⁶
Urennorm	In het jaar voorafgaand aan de datum van het toelatingsverzoek als lid ten minste 400 cliëntgebonden uren hebben besteed aan de behandeling van personenschadezaken. ⁵⁷
Verklaring vrijelijke vaststelling tijd- en geldbesteding	Een schriftelijke verklaring aan het bestuur hebben afgegeven, waarin de aanvrager verklaart tijdens lidmaatschap geen personenschadezaken te behandelen waarbij geen volledige vrijheid bestaat om, in overleg met de cliënt(e)(n), de mate van tijd- en geldbesteding daaraan vrijelijk vast te stellen. Een aanvrager kan een dergelijke verklaring in ieder geval niet verstrekken, indien een derde, waaronder de werkgever van het aspirant-lid, de tijd- en geldbesteding (per personenschadedossier) direct of indirect maximeert. ⁵⁸

De leden moeten vervolgens voortdurend aan de volgende eisen voldoen:

Advocaat en daaraan verbonden verplichtingen	Als advocaat ingeschreven staan op het tableau. De hoedanigheid advocaat brengt de volgende verplichtingen met zich mee: Beroepsgeheim; Derdengeldrekening aanhouden; Gebonden aan Gedragsregels 2018 voor Advocaten; en Onderworpen aan tucht- en klachtrecht LSA en Orde
Eisen voor lidmaatschap	(Continue) voldoen aan bovengenoemde toelatingseisen en eisen uit art. 6 van de statuten. ⁵⁹
Urennorm	Na toelating jaarlijks minimaal 500 cliëntgebonden uren besteden aan personenschadezaken. ⁶⁰
Opleiding en/of cursussen	Jaarlijks ten minste de helft van de door de NOvA verplicht gestelde opleidingspunten halen op het terrein van personenschade. Daaronder vallen in

⁵⁴ Art. 1.1 lid 1(a) Huishoudelijk Reglement.

⁵⁵ Art. 1.1 lid 1(b) Huishoudelijk Reglement.

⁵⁶ 'LSA lid worden', lsa.nl.

⁵⁷ Art. 1.3 lid 1(c) Huishoudelijk Reglement; nadere informatie van LSA per e-mail.

⁵⁸ Art. 1.1 lid 1(d) Huishoudelijk Reglement.

⁵⁹ Art. 1.3 lid 1(b) Huishoudelijk Reglement. In art. 6 van de Statuten staan echter geen eisen voor lidmaatschap, zie https://www.lsa.nl/sites/default/files/01_afschrift_statutenwijziging_vereniging_lsa_25-3-2021.pdf.

⁶⁰ Art. 1.3 lid 1(c) Huishoudelijk Reglement.

	ieder geval de punten die verkregen worden door het bijwonen van de door de vereniging jaarlijks georganiseerde Permanente Opleiding. ⁶¹
Kwaliteitsverklaring	Voldoen aan de eisen uit de Kwaliteitsverklaring omtrent beroepsuitoefening, vakbekwaamheid, financiën, onafhankelijkheid, inhoudelijke behandeling van zaken en waarneming. ⁶²
Intervisie	Jaarlijks op eigen kosten deelnemen aan intervisie.
Vrijelijke vaststelling tijd- en geldbesteding	Geen personenschadezaken behandelen waarbij geen volledige vrijheid bestaat om, in overleg met de cliënt(e)(n), de mate van tijd- en geldbesteding daaraan vrijelijk vast te stellen. Aan dit vereiste wordt in ieder geval niet voldaan indien een derde, waaronder de werkgever van het lid, de tijd- en geldbesteding (per personenschadedossier) direct of indirect maximeert.

De controle op de naleving van de lidmaatschapsvoorwaarden vindt plaats door, onder andere, de jaarlijkse Kwaliteitsverklaring en een uitnodiging om op eigen kosten deel te nemen aan een audit op basis van een door het bestuur opgestelde vragenlijst.⁶³ Bij deze LSA-audit wordt bijvoorbeeld getoetst of het aantal van 500 cliëntgebonden uren wordt behaald.⁶⁴

Indien een cliënt klachten heeft over een LSA-lid, staan er diverse mogelijkheden open zoals de LSA Ombudsman en de LSA Geschillencommissie Declaraties.⁶⁵ Daarnaast zijn uiteraard beschikbaar het tuchtrecht van de Orde van Advocaten,⁶⁶ de begrotingsprocedure bij de Raad van Toezicht van de Orde van Advocaten,⁶⁷ en de Geschillencommissie Advocatuur (laatstgenoemde is alleen mogelijk voor aangesloten advocaten).⁶⁸

De LSA beschikt over het Keurmerk Specialisatievereniging van de NOvA. Dit keurmerk wordt uitgegeven door de NOvA. Het is een beeldmerk dat advocaten(kantoren) mogen gebruiken als zij aangesloten zijn bij een door de NOvA erkende specialisatievereniging.⁶⁹ Daarnaast geldt bijvoorbeeld de eis dat de advocaten ten minste vijf jaar als zodanig zijn ingeschreven en minimaal 500 uur per jaar aan de specialisatie wijden en de helft van hun PE-punten binnen de specialisatie behalen.⁷⁰

2.3.3. Vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP)

Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP; sinds 1997) staan, zoals de naam al suggereert, uitsluitend slachtoffers van letselschade bij.⁷¹ Het lidmaatschap van ASP is persoonsgebonden. Er zijn ruim 120 leden. ASP-advocaten profileren zichzelf als betrouwbare en integere specialisten in de afwikkeling van letselschadezaken. Zij zorgen naar eigen zeggen

⁶¹ Art. 1.3 lid 1(d) Huishoudelijk Reglement.

⁶² Art. 1.3 lid 1(e) Huishoudelijk Reglement. Zie www.lsa.nl/sites/default/files/kwaliteitsverklaring_2023.pdf

⁶³ Art. 1.4 lid 2 Huishoudelijk Reglement.

⁶⁴ Recent bereikten LSA en DLR overeenstemming ten aanzien van de gecombineerde vragenlijst voor de LSA-audit bij LSA-leden die tevens aangesloten zijn bij het NKL (informatie verkregen van LSA).

⁶⁵ 'LSA Ombudsman', lsa.nl; 'LSA Geschillencommissie Declaraties', lsa.nl. Volgens informatie verkregen van de LSA wordt er weinig gebruik gemaakt van deze mogelijkheden.

⁶⁶ 'Tuchtrecht Orde van Advocaten', lsa.nl.

⁶⁷ 'Begrotingsprocedure Orde van Advocaten', lsa.nl.

⁶⁸ 'Geschillencommissie Advocatuur', lsa.nl.

⁶⁹ 'Keurmerk Specialisatievereniging', advocatenorde.nl. In totaal beschikken elf verenigingen over het keurmerk. Er geldt een aantal eisen om als specialisatievereniging het keurmerk te verkrijgen; zie art. 3 en 4 Reglement Keurmerk Specialisatieverenigingen, te vinden via advocatenorde.nl.

⁷⁰ Het is aan de keurmerkhouders om erop toe te zien dat haar advocaat-leden daadwerkelijk aan deze eisen voldoen (art. 4 Reglement Keurmerk Specialisatieverenigingen).

⁷¹ 'Letselschade', asp-advocaten.nl.

voor de juiste begeleiding van slachtoffers, waarbij zij zich sterk maken voor de compensatie waar slachtoffers recht op hebben.⁷²

De ASP hanteert de volgende toelatingseisen:

LSA-advocaat	Afgeronde stage en 'gewoon lid' zijn van LSA (en dus onder meer Grotius Personenschade hebben afgerond). ⁷³
Urennorm	Minstens 50% van een volledige vijfdaagse werkweek besteden aan hulp aan slachtoffers van personenschade ⁷⁴ en minimaal 500 uur aan cliëntgebonden werkzaamheden. ⁷⁵
Uitsluitend slachtoffers	Niet (ook) belangen van aansprakelijkheidsverzekeraars behartigen ⁷⁶ en onthouden van rechtshulp aan assuradeuren in letselschadezaken. ⁷⁷
Actief lid	Verplicht om zich actief in te zetten voor de vereniging
Vrijgevestigd (kantoor)	Advocaat is vrijgevestigd, dan wel verbonden aan een vrijgevestigd kantoor. Onder een niet vrijgevestigd kantoor wordt in elk geval verstaan een rechtsbijstandsverzekeraar of een vakbond. ⁷⁸
Opleiding en/of cursussen	Leden houden kennis en kunde bij door volgen van interne en externe cursussen, het ontwerpen en implementeren van protocollen en onderlinge hulp en overleg. In ieder geval betekent dit het jaarlijks behalen van 10 PE-punten op het gebied van personenschade, waaronder het volgen van de LSA verplichte nascholing. ⁷⁹
Intervisie	Advocaat neemt jaarlijks deel aan een tweetal intervisie- of intercollegiale toetsingsbijeenkomsten, georganiseerd door de ASP. ⁸⁰
Vrijelijke vaststelling tijd- en geldbesteding	Advocaat behandelt geen personenschadezaken, waarbij de te besteden tijd, de benodigde financiële middelen en/of de mogelijkheden om deskundigen in te schakelen beperkt of gelimiteerd worden, anders dan door de benadeelde zelf. ⁸¹

ASP voert net als LSA het Keurmerk Specialisatievereniging van de NOvA.

2.3.4. Overig

Naast de LSA en ASP zijn er nog twee kleinere brancheorganisaties die het vermelden waard zijn: de *Werkgroep Artsen en Advocaten (WAA)* en de *Stichting Landelijk Advocaten Netwerk Gewelds- en Zeden Slachtoffers (LANGZS)*.

De stichting *Werkgroep Artsen en Advocaten (WAA)* is opgezet voor en door artsen en advocaten die werkzaam zijn in de letselschadepraktijk aan de zijde van slachtoffers.⁸² De advocaat en zijn kantoorgenoten staan geen aansprakelijkheidsverzekeraars en/of daarmee

⁷² 'Waar een ASP-advocaat u mee kan helpen', asp-advocaten.nl.

⁷³ Art. 4 lid 1 Statuten van ASP, te vinden op asp-advocaten.nl; zie tevens: Lid worden van de vereniging ASP', asp-advocaten.nl. Indien een ASP-er zijn LSA-lidmaatschap verliest dan is dit - wanneer betrokkene niet zelf besluit om het ASP-lidmaatschap op te zeggen - een reden voor roeyement (informatie van ASP via e-mail).

⁷⁴ Art. 4 lid 1 Statuten van ASP; zie tevens: Lid worden van de vereniging ASP', asp-advocaten.nl.

⁷⁵ Deze eis staat niet in de statuten, maar wel in art. 1 van de Gedragscode ASP Advocaten, te vinden op asp-advocaten.nl.

⁷⁶ Art. 4 lid 1 Statuten van ASP.

⁷⁷ 'Lid worden van de vereniging ASP', asp-advocaten.nl.

⁷⁸ Art 4 lid 1 Statuten van ASP.

⁷⁹ Art. 1 Gedragscode.

⁸⁰ Art. 1 Gedragscode.

⁸¹ Art. 1 Gedragscode.

⁸² 'Introductie', waa.nl.

gelijk te stellen partijen bij.⁸³ Bovendien dient de aanvrager niet in loondienst te zijn van een aansprakelijkheidsverzekeraar en/of daarmee gelijk te stellen partij.⁸⁴ Aansluiting bij WAA is persoonsgebonden en kost € 416 (2023). De WAA streeft er naar eigen zeggen naar dat artsen en advocaten elkaars taal leren begrijpen. De WAA zorgt voor kennisoverdracht door vergaderingen en lezingen, een jaarlijks WAA-congres en het uitgeven van het vaktijdschrift Letsel & Schade.⁸⁵ Daarnaast spreekt de WAA met derden (wetenschap, rechterlijke macht en verzekeraars) om het schaderegelingsproces (met name het medische traject) soepeler te laten verlopen.

Bij de Stichting *Landelijk Advocaten Netwerk Gewelds- en Zeden Slachtoffers* (LANGZS) zijn advocaten aangesloten die gespecialiseerd zijn in het verlenen van bijstand aan slachtoffers van gewelds- en zedenmisdrivingen.⁸⁶ LANGZS-advocaten zijn dus voornamelijk ten behoeve van benadeelde partijen werkzaam in strafprocedures, reden waarom ze hier buiten beschouwing blijven.⁸⁷

2.4. Andere organisaties en vormen van zelfregulering

In paragraaf 2.2 schetsten we in algemene zin het juridische kader waarbinnen de belangenbehartiger handelt: op basis van een overeenkomst van opdracht, waarbij de opdracht moet worden uitgevoerd in de context van het aansprakelijkheidsrecht en tegen de achtergrond van eventueel toepasselijke wettelijke regulering en zelfregulering. Vervolgens zoomden we in paragraaf 2.3 nader in op de positie van advocaten als belangenbehartiger. In deze paragraaf gaan we wat dieper in op verschillende organisaties en vormen van zelfregulering die het veld van de letselschadeafwikkeling nader vormgeven.

Allereerst komt een overkoepelend instrument van zelfregulering aan de orde dat relevant is voor de markt van belangenbehartiging: het *Nederlands Keurmerk Letselschade* (NKL). Vervolgens behandelen we de rol van stichting *Nederlands Instituut van Register Experts* (NIVRE) en kijken we kort naar twee andere initiatieven, de vereniging *Nederlands Instituut van Schaderegelaars* (NIS) en de vereniging *Nederlandse Letselschade Experts* (NLE). Ten slotte proberen we een cijfermatig inzicht te geven van de markt voor belangenbehartiging en de aansluiting van de marktdeelnemers bij de genoemde instrumenten en organisaties.

We focussen dus op de belangenbehartigers, maar niet vergeten mag worden dat aan de andere kant van de onderhandelingstafel en aan de andere kant in de rechtszaal veelal de verzekeraar aanwezig is. Verzekeraars zijn in hoge mate georganiseerd en gereguleerd. Ruim 95% van alle verzekeraars wordt door het Verbond van Verzekeraars (VvV) vertegenwoordigd. Het VvV houdt zich actief bezig met het onderwerp kwaliteit van letselschadebehandeling. Lidmaatschap van het VvV betekent dat de verzekeraar zich moet houden aan de GBL en Medische Paragraaf (onderdeel van de GBL) en moet handelen volgens de Richtlijnen van

⁸³ Art. 3 lid 1 en lid 2 Huishoudelijk Reglement, raadpleegbaar via waa.nl.

⁸⁴ Art. 3 lid 1 Huishoudelijk Reglement.

⁸⁵ 'Over WAA', waa.nl.

⁸⁶ Stichting Landelijk Advocaten Netwerk Gewelds- en Zeden Slachtoffers, langzs.nl.

⁸⁷ Zie de afbakening van het onderzoek zoals beschreven in par. 1.3.

DLR.⁸⁸ Omgekeerd wijst het VvV erop dat het belangrijk is dat benadeelden een gekwalificeerde belangenbehartiger in de arm nemen.⁸⁹ Daarvoor wordt verwezen naar het NKL-register.

2.4.1. Het Nederlands Keurmerk Letselschade

Het *Nederlands Keurmerk Letselschade* (NKL) bestaat sinds 2021 en is een initiatief van DLR. Het NKL is bedoeld voor belangenbehartigers (advocaten en anderen) en de overige beroepsgroepen in de letselschadebranche (WA-experts, aansprakelijkheidsverzekeraars, medisch aansprakelijkheidsverzekeraars en herstelgerichte dienstverleners).⁹⁰ Het NKL wordt verkregen door organisaties en is dus niet persoonsgebonden. Volgens sommigen zou het NKL in de letselschadebranche middels één herkenbaar label het ‘kaf van het koren scheiden’ door onderscheid aan te brengen tussen eerlijke en oneerlijke bedrijven.⁹¹ Het NKL zou een overzicht bieden van kwalitatief goede en klantgerichte dienstverleners.⁹² Het is één van de instrumenten die moet bijdragen aan de door de politiek gewenste kwaliteitsverbetering van de letselschade afhandeling. In dat kader is relevant dat in 2023 de opleidingseisen voor medewerkers van aangesloten NKL-keurmerkhouders zijn aangescherpt, net als de eisen aan permanente educatie. In korte tijd heeft het NKL positie weten te verkrijgen in het veld van letselschadeafwikkeling; zo is aansluiting bij NKL vereist om het lidmaatschap van NIS en NLE te verkrijgen (zie over die verenigingen hierna). Ook onder slachtofferverenigingen wordt gehecht aan het NKL. Zo streeft Slachtofferhulp Nederland ernaar slechts nog te verwijzen naar letselschade-experts, dat zijn LSA- en ASP-advocaten en andere belangenbehartigers die het keurmerk dragen.⁹³

Omdat het NKL openstaat voor een brede groep van organisaties werkzaam in de letselschadebranche, is toelating tot het NKL geregeld in zeven verschillende reglementen. Daarin zijn toegangseisen, kwaliteitseisen, gedragsregels en kernwaarden opgenomen. De eisen verschillen per type toegelatenen.⁹⁴ Hierna worden de voorschriften voor advocaten en andere belangenbehartigers samengevat weergegeven. Opvallend zijn enkele verschillen in de eisen voor het verkrijgen van het keurmerk voor advocaten en andere belangenbehartigers.⁹⁵ Het NKL staat alleen open voor LSA-advocaten en NIVRE-geregistreerde belangenbehartigers. De toelatingseisen zijn de volgende:⁹⁶

Advocaten	Belangenbehartigers
Lidmaatschap LSA (één op twee is LSA-advocaat)	Toegelaten bij NIVRE (één op twee is NIVRE-expert)

⁸⁸ Zie voor de voorwaarden voor aansluiting bij het Verbond ‘Deze organisaties komen in aanmerking voor lidmaatschap’, verzekeraars.nl.

⁸⁹ ‘Impact van letselschade’, verzekeraars.nl.

⁹⁰ ‘Reglementen NKL’, deletselschaderaad.nl.

⁹¹ ‘Algemene informatie NKL’, deletselschaderaad.nl.

⁹² ‘Nationaal Keurmerk Letselschade’, deletselschaderaad.nl; ‘Algemene informatie NKL’, deletselschaderaad.nl.

⁹³ ‘Rechtshulpverlener kiezen bij letselschade’, slachtofferhulp.nl, en ‘Nationaal Keurmerk Letselschade’, slachtofferhulp.nl.

⁹⁴ Gebaseerd op ‘Aanmelden NKL’, deletselschaderaad.nl. Voor WA-experts gelden dezelfde eisen als die voor belangenbehartigers, met uitzondering van de NIVRE-eis. In plaats daarvan wordt een voltooide branche-erkende opleiding letselschade gevraagd, zie ‘Aanmelden NKL’, deletselschaderaad.nl.

⁹⁵ ‘Aanmelden NKL’, deletselschaderaad.nl; zie uitgebreid: ‘Reglementen NKL’, deletselschaderaad.nl.

⁹⁶ Gebaseerd op ‘Aanmelden NKL’, deletselschaderaad.nl; voor WA-experts gelden dezelfde eisen als die voor belangenbehartigers, met uitzondering van de NIVRE-eis. In plaats daarvan wordt een voltooide branche-erkende opleiding letselschade gevraagd, zie ‘Aanmelden NKL’, deletselschaderaad.nl.

Minimaal 500 uur per jaar aan letselschadezaken per advocaat	Minimaal 500 uur per jaar aan letselschadezaken per belangenbehartiger
Beschermde derdengeldenrekening	Derdengeldenrekening alleen verplicht indien betaling via belangenbehartigers
Adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering	Adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering
Uitvoering valide klanttevredenheidsonderzoek	Uitvoering valide klanttevredenheidsonderzoek

De keurmerkhouders dienen te voldoen aan de volgende kwaliteitseisen:⁹⁷

Advocaten	Belangenbehartigers ⁹⁸
Gebonden aan: voorwaarden bij wet of door de NOvA opgesteld ten aanzien van het advocatenberoep ⁹⁹ , conform Gedragsregels voor de advocatuur en de eisen die gelden voor LSA-lidmaatschap. En tevens aan: advocateneed en kernwaarden. ¹⁰⁰	Gebonden aan: GBL, GOMA, Medische Paragraaf en gedragsregels van het NIVRE. ¹⁰¹
<p>LSA-eis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kantoren met twee of meer advocaten: minimaal één op de twee advocaten volwaardig LSA-advocaat. - Keurmerkhouder met maximaal twee advocaten: minimaal één van hen is volwaardig LSA-advocaat. - Advocaat op individuele basis ingeschreven: volwaardig lid van de LSA.¹⁰² 	<p>Opleidingseisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - belangenbehartigers die uitsluitend licht letsel zaken behandelen: 80% moet tenminste binnen één jaar met goed gevolg een geaccrediteerde opleiding licht letsel hebben afgerond, vergelijkbaar met Module Personenschade-regeling van NIBE-SSV. - GBL-zaken: 80% van de medewerkers (binnendienst- en buitendienstmedewerkers, m.u.v. administratieve medewerkers) moet binnen drie jaar nadat ze als zodanig werkzaam zijn, ‘vakvolwassen’ zijn (d.w.z. een branche-erkende opleiding hebben gevolgd, vergelijkbaar met OSR Personenschadeleergang Middelzwaar Letsel, Leergang Personenschade NIVRE of Grotius Personenschade).¹⁰³
<p>Vakkundigheid en deskundigheid op peil:</p> <ul style="list-style-type: none"> - door het volgen van permanente educatie, zoals vastgesteld door de LSA.¹⁰⁴ 	<p>Vervolgopleiding:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Binnendienst: jaarlijks voldoen aan behalen van voldoende PE-punten (norm: minimaal drie dagdelen besteden aan vervolgopleidingen op min. Hbo-niveau). - Buitendienst (wisselwerking met NIVRE): binnen vijf jaar voldoen aan eisen NIVRE Register-Expert Personenschade, incl. verplichting voldoen aan PE-reglement NIVRE.

⁹⁷ Zie voor de kwaliteitseisen van advocaten, het Reglement voor LSA-advocaten, p. 4-5 en voor de kwaliteitseisen van belangenbehartigers, het Reglement voor Belangenbehartigers, p. 3-4, deletselschaderaad.nl.

⁹⁸ Dezelfde kwaliteitseisen gelden overigens voor WA-experts, zie ‘Reglement voor letselschade-experts werkend voor Aansprakelijkheidsverzekeraars’, deletselschaderaad.nl.

⁹⁹ NKL Reglement voor LSA-advocaten (art. 1.1.2).

¹⁰⁰ Art. 1.1.2 en 1.1.3 Reglement voor LSA-advocaten.

¹⁰¹ Art. 1.1.1 Reglement voor Belangenbehartigers.

¹⁰² Art. 1.1.1 Reglement voor LSA-advocaten.

¹⁰³ Art. 1.1.3 Reglement voor Belangenbehartigers.

¹⁰⁴ Art. 1.1.5 Reglement voor LSA-advocaten.

	- Per organisatie: minimaal 50% is NIVRE-geregistreerd. ¹⁰⁵
Urennorm: - Kantoren met twee of meer advocaten: per drie advocaten minimaal 2,5 fte aan letselschadezaken besteden. - Keurmerkhouders met maximaal twee advocaten: de LSA-advocaat is minimaal 0,8 fte werkzaam als advocaat bij deze keurmerkhouders. ¹⁰⁶	Urennorm: belangenbehartiger besteedt ten minste 500 dossiergebonden uren per jaar aan letselschadezaken. ¹⁰⁷
Deskundigheidseis: advocaat aanvaardt geen opdracht waarvan hij weet/hoort te weten dat hij de vereiste deskundigheid mist. Op deelterreinen waarop hij deskundigheid mist, laat hij zich adviseren. ¹⁰⁸	Deskundigheidseis: belangenbehartiger aanvaardt geen opdracht waarvan hij weet/hoort te weten dat hij de vereiste deskundigheid mist. Op deelterreinen waarop hij deskundigheid mist, laat hij zich adviseren. ¹⁰⁹

Voor iedere beroepsgroep gelden tien dezelfde *kernwaarden*, zoals bijvoorbeeld dat de gerechtvaardigde belangen van de benadeelde het uitgangspunt zijn van de schadebehandeling.¹¹⁰ Daarnaast zijn er *gedragsregels*, waarin onder andere voorschriften zijn opgenomen omtrent belangenverstrengelingen¹¹¹, reactietermijnen¹¹² en informatieverstrekking.¹¹³ Voorts zijn *centrale uitgangspunten* geformuleerd, zoals het streven naar rechtvaardige oplossingen en een respectvolle omgang.¹¹⁴

Vermeldenswaardig zijn bovendien de specifieke voorschriften omtrent uitbesteding, evaluatie, financiën en honorering. Ten aanzien van *uitbesteding* is bepaald dat een keurmerkhouders een dossier alleen uitbesteedt aan een persoon of organisatie ingeschreven in het NKL.¹¹⁵ In het kader van de *evaluatie* is onder meer vastgesteld dat indien de keurmerkhouders na twee jaar het dossier nog niet heeft afgewikkeld, er een dossiergericht actieplan wordt opgesteld.¹¹⁶

Voor wat betreft de regeling omtrent *financiën* is allereerst relevant dat het een keurmerkhouders in beginsel verboden is om aan enige partij een vergoeding te voldoen voor de doorverwijzing van letselschadezaken. Saillant is dat hieromtrent een tijdelijke¹¹⁷ en aan strikte voorwaarden verbonden uitzondering is opgenomen voor belangenbehartigers niet-advocaten. Onder de volgende voorwaarden mag een doorverwijzer *wel* worden beloond voor werkzaamheden: de werkzaamheden zijn onderdeel van de dossierbehandeling, bijvoorbeeld het voeren van een intakegesprek, het vastleggen van informatie over de toedracht, de aard van de klachten en de persoonsgegevens van de benadeelde; deze werkzaamheden zijn

¹⁰⁵ Art. 1.1.4 Reglement voor Belangenbehartigers.

¹⁰⁶ Art. 1.1.1 Reglement voor LSA-advocaten.

¹⁰⁷ Art. 1.1.8 Reglement voor Belangenbehartigers.

¹⁰⁸ Art. 1.1.6 Reglement voor LSA-advocaten.

¹⁰⁹ Art. 1.1.6 Reglement voor Belangenbehartigers.

¹¹⁰ Zie voor de kernwaarden: 'Reglement voor Belangenbehartigers', deletselschaderaad.nl, p. 1.

¹¹¹ Art. 2.1.1 Reglement voor LSA-advocaten; art. 2.1.1 Reglement voor Belangenbehartigers.

¹¹² Art. 2.1.5 en 2.1.6 Reglement voor LSA-advocaten; art. 2.1.5 en 2.1.6 Reglement voor Belangenbehartigers.

¹¹³ Art. 2.5 Reglement voor LSA-advocaten; art. 2.5 Reglement voor Belangenbehartigers.

¹¹⁴ Art. 3 Reglement voor LSA-advocaten; art. 3 Reglement voor Belangenbehartigers.

¹¹⁵ Art. 3.3.1 Reglement voor LSA-advocaten; art. 3.3.1 Reglement voor Belangenbehartigers.

¹¹⁶ Art. 3.4.1 Reglement voor LSA-advocaten; art. 4.3.1 Reglement voor Belangenbehartigers.

¹¹⁷ Op de website van de LSA wordt vermeld dat over dit punt nog geen definitieve consensus bestaat en dat de huidige formulering van het artikel een tijdelijke oplossing is, zie 'Reglementen NKL', deletselschaderaad.nl.

gespecificeerd op een factuur die is opgenomen in het schadedossier; de benadeelde is bekend met de doorverwijzing en heeft hier expliciet in toegestemd; de benadeelde is geïnformeerd over de inhoud van de werkzaamheden van de keurmerkhouders en de honorering die hieraan is gekoppeld, en de doorverwijzing ligt vast in het schadedossier en is inzichtelijk voor alle betrokken partijen.¹¹⁸

Daarnaast is bepaald dat gelden in beginsel rechtstreeks aan de benadeelde worden uitgekeerd door de aansprakelijke of diens verzekeraar.¹¹⁹ Voor wat betreft de *honorering* is onder meer geëxpliciteerd wanneer *no cure no pay* is toegestaan; daarbij wordt aangesloten bij de terughoudende criteria uit het NOvA *Experiment resultaatgerichte beloningen 2014* (zie daarover par. 3.3.2).¹²⁰

Een van de pijlers van het NKL is de terugkerende *audit* van de aangesloten organisatie. De NKL-reglementen vormen de basis voor een auditcyclus van drie jaar. Vanaf 2022 bestaat die cyclus uit één bezoekaudit per drie jaar en uit één tussentijds toetsingsmoment na anderhalf jaar, bestaande uit een meting van procesprestaties, een inhoudelijke beoordeling van een aantal dossiers op, onder andere, houding en gedrag en een gesprek met het management.¹²¹ Audits vinden niet alleen plaats bij hoofdvestigingen, maar ook bij nevenvestigingen en franchisenemers.¹²² De auditor is geselecteerd door DLR en heeft een toetsende rol. Zijn of haar bevindingen worden voorgelegd aan DLR. Deze neemt het besluit over de toekenning dan wel continuering van het keurmerk.¹²³ De audit is onderverdeeld in drie resultaatgebieden (klant, medewerker en organisatie) en vier organisatiegebieden (beleid, deskundigheid, communicatie en praktijkvoering), die elk weer onderverdeeld zijn in indicatoren. Voorbeelden van indicatoren zijn: naleving NKL-normen, doorlooptijden, grip bij langlopend letsel, communicatie, 'vakvolwassenheid' (opleidingen) en permanente educatie, urenregistratie, klachten en klanttevredenheid. Omdat de NKL zeven verschillende doelgroepen kent, worden niet alle indicatoren bij elke doelgroep onderzocht. Zo wordt de indicator 'doorlooptijd beoordeling aansprakelijkheid' wel getoetst bij aangesloten verzekeraars maar niet bij belangenbehartigers.

De keurmerkhouders is verplicht een *interne klachtenregeling* te hebben. In de reglementen staan hieromtrent nadere voorschriften.¹²⁴ Voor belangenbehartigers (niet zijnde LSA-advocaten) is verder vastgelegd dat de benadeelde, nadat de interne regeling is doorlopen, een klacht kan indienen bij de *externe klachtenregeling* van het NIVRE, dan wel bij de externe klachtenregeling(en) van de opdrachtgever van de keurmerkhouders.¹²⁵

¹¹⁸ Zie art. 3.5.1 Reglement voor Belangenbehartigers. Vgl. art. 3.5.1 Reglement voor LSA-advocaten, dat geen uitzondering toestaat.

¹¹⁹ Art. 3.5.4 Reglement voor LSA-advocaten; art. 3.5.3 Reglement voor Belangenbehartigers. De betaling van BGK kan rechtstreeks aan de keurmerkhouders geschieden als de benadeelde daartoe machtiging verleent of als dit uit een vaststellingsovereenkomst voortvloeit.

¹²⁰ Art. 3.6.4 Reglement voor LSA-advocaten; art. 3.6.4 Reglement voor Belangenbehartigers: *no cure no pay* is toegestaan indien: 1) problemen voorzienbaar zijn in de sfeer van aansprakelijkheid, causaliteit en/of schadevaststelling en 2) het bepaald onzeker is of de benadeelde een passende schadevergoeding zal ontvangen. Voor advocaten geldt voorts dat *no cure no pay*-afspraken alleen toelaatbaar zijn indien deze overeenkomen met de door de NOvA gestelde eisen in het experiment resultaatgerichte beloning in letsel- en overlijdensschadezaken (zie art. 3.6.5 Reglement voor LSA-advocaten).

¹²¹ 'Auditcyclus NKL', deletselschaderaad.nl. Nadere procesbeschrijving is te vinden in de Leidraad Audit Nationaal Keurmerk Letselschade (DLR april 2023).

¹²² Zie uitgebreid 'Aanmelden NKL', deletselschaderaad.nl.

¹²³ 'Auditcyclus NKL', deletselschaderaad.nl.

¹²⁴ Art. 4.1 Reglement voor LSA-advocaten; art. 4.1 Reglement voor Belangenbehartigers.

¹²⁵ Art. 4.2 Reglement voor Belangenbehartigers.

Voor inschrijving van een nieuwe organisatie in het NKL geldt een eenmalige bijdrage van € 250.¹²⁶ Vervolgens wordt de jaarlijkse inschrijvingsbijdrage gebaseerd op het aantal fte (personen die werkzaam zijn op het terrein van letselschade) dat op 31 december van het daaraan voorafgaande kalenderjaar bij een organisatie in dienst was. De staffel 2023 gaat van organisaties met 0-1 fte (€ 560) tot en met organisaties met meer dan 50 fte (€ 20.500).¹²⁷ De kosten van de audit moeten ook worden gedragen door de keurmerkhouder.

2.4.2. Nederlands Instituut Van Register Experts

Het *Nederlands Instituut Van Register Experts* (NIVRE; sinds 1991) is een stichting die optreedt als onafhankelijk instituut voor schadeprofessionals (schade-experts, toedrachtonderzoekers, risicodeskundigen, VRT-taxateurs en coördinatoren fraudebeheersing).¹²⁸ In het NIVRE-register staan de (schade-)experts opgenomen die voldoen aan de vastgestelde kwaliteitseisen.¹²⁹ Inschrijving is dus persoonsgebonden. Een NIVRE Register-Expert Personenschade is volgens NIVRE dé deskundige om het proces na een ongeval te begeleiden.¹³⁰ De NIVRE-expert kan optreden aan de zijde van de benadeelde of juist aan de zijde van de aansprakelijk gestelde c.q. diens verzekeraar.

Het NIVRE beoogt de deskundigheid en overige kwaliteiten van de beroepsuitoefening van deskundigen te bevorderen en in stand te houden.¹³¹ Het NIVRE staat voor objectieve en eerlijke schadevaststelling voor iedereen, waarbij integriteit, transparantie en rechtvaardigheid centraal staan.¹³² Op 1 oktober 2023 waren er ruim 740 NIVRE Register-Experts Personenschade.¹³³ Een register-expert betaalt een jaarbijdrage van € 450.¹³⁴ De Register-Experts kunnen zich uitsluitend inschrijven binnen één branche.¹³⁵ Iedere branche kent aparte inschrijvingsvoorwaarden. Voor de branche Personenschade zijn dit de volgende:

<p>Kandidaten:</p> <p><u>Afgeronde basisopleiding</u> De NIVRE Basisopleiding omvat: inleiding expertisebedrijf, schriftelijke communicatie, communicatievaardigheden, onderzoeksvaardigheden en ethiek en regelgeving.¹³⁶ Ook wordt aandacht besteed aan professioneel gedrag en houding.¹³⁷</p>	<p>Volwaardige experts:</p> <p><u>Afgeronde vaktechnische opleiding</u> Leergang Personenschade, te volgen bij: OSR, LO, Beroepsopleiding Personenschade.¹³⁸</p>
<p><u>toelatingseisen:</u></p>	<p><u>Permanente Educatie:</u> binnen een periode van twee jaar 20 PE-punten te</p>

¹²⁶ 'Inschrijvingsbijdrage NKL', deletselschaderaad.nl.

¹²⁷ De volledige staffel kan worden geraadpleegd op <https://deletselschaderaad.nl/nkl/inschrijvingsbijdrage-nkl/>.

¹²⁸ 'Ingeschreven experts', nivre.nl.

¹²⁹ 'Over het NIVRE', nivre.nl.

¹³⁰ 'Personenschade', nivre.nl.

¹³¹ 'Algemeen', nivre.nl; zie tevens: 'Reglement houdende gedragsregels', nivre.nl, p. 2.

¹³² 'Missie en Visie', nivre.nl.

¹³³ Informatie van NIVRE (kandidaat NIVRE-experts en aspiranten niet meegeteld).

¹³⁴ 'Tarieven', nivre.nl.

¹³⁵ Het betreft de volgende branches: Agrarisch, Aansprakelijkheid/Technische Varia, Brand, Motorvoertuigen, Monitoring Bouw & Infra, Personenschade, Scheepvaart en Techniek, Toedrachtonderzoek, Transport/Goederen, zie 'Hoe word je NIVRE Register-Expert', nivre.nl.

¹³⁶ 'Registratievoorwaarden om NIVRE-expert te worden', nivre.nl.

¹³⁷ 'Hoe word je NIVRE Register-Expert', nivre.nl; zie over de (onderwerpen van de) opleiding per 1 november 2023, <https://www.nivre.nl/hoe-word-je-nivre-register-expert/>.

¹³⁸ 'Registratievoorwaarden om NIVRE-expert te worden', nivre.nl.

<ul style="list-style-type: none"> - ten minste drie jaren aansluitend te zijn voorafgaand aan de datum van aanvraag hoofdzakelijk (70% van werkbare tijd) werkzaam als schade-expert in Personenschade - Een natuurlijk persoon zijn - Van onbesproken gedrag zijn - Aantoonbaar verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid - Een VOG overleggen.¹³⁹ 	<p>behalen binnen het vakgebied of de direct daaraan grenzende gebieden.</p>
--	--

De experts dienen zich te houden aan de Gedragsregels. Hierin staan voorschriften met betrekking tot *betrouwbaarheid* (zo mag een expert geen misleidende informatie geven¹⁴⁰), *professionaliteit* (zo mag een expert geen opdrachten uitvoeren waarvoor hij/zij deskundigheid mist¹⁴¹ en moet uitvoering voortvarend ter hand worden genomen¹⁴²), *helderheid en communicatie* (regels omtrent reactietermijnen¹⁴³ en het vastleggen van beloningsafspraken¹⁴⁴), *integriteit* (experts mogen niet betalen voor opdrachten¹⁴⁵) en *professionaliteit*.¹⁴⁶ Daarnaast staat in de Gedragsregels dat een bureau/NIVRE-geregistreerde ook de Gedragscode Verzekeraars en de Gedragscode Expertiseorganisaties dient na te leven (voor zover deze niet expliciet zien op verzekeraars).¹⁴⁷

Een klacht over een NIVRE-expert kan ingediend worden bij het Klachtenloket NIVRE.¹⁴⁸ Dit is onderdeel van De Geschillencommissie te Den Haag. Het Klachtenloket bemiddelt (kosteloos), maar doet geen uitspraak.¹⁴⁹ Indien na bemiddeling de kwestie niet is opgelost, kan de klacht ingediend worden bij de Tuchtcommissie van het NIVRE.¹⁵⁰ De Tuchtcommissie doet wel een bindende uitspraak. De Tuchtcommissie behandelt in beginsel alle klachten over het handelen of nalaten van een NIVRE-expert dat mogelijk in strijd is met de (gedrags)regels van het NIVRE. De Tuchtcommissie kan bij een gegronde klacht onder meer een van de volgende sancties opleggen: waarschuwing, berisping, boete van maximaal € 5000 aan het NIVRE, tijdelijke (maximaal één jaar) of definitieve uitschrijving uit het NIVRE-register. Tegen een uitspraak is geen beroep mogelijk. In 2022 waren er zeven klachten over NIVRE-experts op het gebied van personenschade, waarvan er één ongegrond bleek, vier zijn ingetrokken en waarvan er bij twee de klachtgelden niet waren betaald.¹⁵¹

2.4.3. Nederlands Instituut van Schaderegelaars

¹³⁹ 'Registratievoorwaarden om NIVRE-expert te worden', nivre.nl. Deze 'overige' voorwaarden gelden voor de register-experts van alle branches (niet specifiek voor personenschade), zie 'Hoe word je NIVRE Register-expert', nivre.nl.

¹⁴⁰ Art. 4(a) Gedragsregels.

¹⁴¹ Art. 5.1(a) Gedragsregels.

¹⁴² Art. 5.1(f) Gedragsregels.

¹⁴³ Art. 6.1(b)(1) Gedragsregels.

¹⁴⁴ Art. 6.1(b)(3) Gedragsregels.

¹⁴⁵ Art. 7.1(b) Gedragsregels.

¹⁴⁶ Art. 8 Gedragsregels.

¹⁴⁷ Art. 2.3 en 2.4 Gedragsregels.

¹⁴⁸ 'Klachten-Tuchtrecht', nivre.nl.

¹⁴⁹ 'Wat is het Klachtenloket NIVRE', degeschillencommissie.nl. Een Geschillencommissie bestaat uit drie personen: de voorzitter (gekozen door de Geschillencommissie; vaak een (oud)rechter), één lid voorgedragen door de brancheorganisatie, één lid voorgedragen door een consumenten- of patiëntenorganisatie of MKB (bij zakelijke klachten), zie 'Over de organisatie', degeschillencommissie.nl.

¹⁵⁰ De Tuchtcommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf, een lid voorgedragen door het NIVRE en een lid voorgedragen door de Consumentenbond of MKB-Nederland, zie 'Hoe werkt de Tuchtcommissie NIVRE?', degeschillencommissie.nl. Overigens had het NIVRE tot 1 september 2022 een Tuchtcollege dat inmiddels opgeheven lijkt te zijn, zie 'Klachten-Tuchtrecht', nivre.nl.

¹⁵¹ 'Jaarverslag 2022', nivre.nl, p. 44.

Het *Nederlands Instituut van Schaderegelaars* (NIS; sinds 1980) is een vereniging voor personenschade-experts die werkzaam zijn voor verzekeraars of belangenbehartigers.¹⁵² Het lidmaatschap is persoonsgebonden. Kenmerkend voor NIS-leden is dat zij vooral in de buitendienst werkzaam zijn: ze hebben persoonlijk contact en bezoeken benadeelden. Het NIS stelt zijn leden in staat hun vakkennis te delen, in stand te houden en te vergroten. Hiertoe worden jaarlijks tenminste negen bijeenkomsten georganiseerd. Bij het NIS staat dus professionalisering van de expert voorop; in dat kader is relevant om te melden dat NIS in 2023 besloten heeft om als voorwaarde bij het toelaten als lid tot NIS de eis te stellen dat de expert NKL-keurmerkhouders is of werkzaam is bij een kantoor dat het NKL voert.¹⁵³ De kosten van lidmaatschap zijn overzichtelijk. Eenmalig wordt entreegeld gevraagd van € 50. De jaarlijkse contributie bedraagt € 150.¹⁵⁴

De volgende eisen worden gesteld bij het aanvragen van het lidmaatschap:

Ervaringseis	De expert dient direct voorafgaand aan de aanvraag gedurende minimaal vier jaar als schaderegelaar overwegend ambulante werkzaam zijn geweest. ¹⁵⁵
Opleiding en/of cursussen	<ul style="list-style-type: none"> - M & S modules aansprakelijkheidsrecht en personenschade; - Schriftelijk rapporteren; - Methodisch onderzoek en onderhandelingsvaardigheden; - Arbeidsdeskundige aspecten bij de letselschaderegeling; - Medische aspecten bij ongeval/letsel; - Rekenmodellen; en - Toegepaste Letselschaderegeling.¹⁵⁶ Dan wel aantoonbaar gelijkwaardig niveau van kennis en vaardigheden
Overige	In bezit van Aspirant Lidmaatschap en vervolgens aanwezig bij ten minste vijf NIS-bijeenkomsten. ¹⁵⁷ Blijkens de website van NIS wordt sinds 2023 ook de eis gesteld dat men NKL-keurmerkhouders is of werkzaam is bij een kantoor dat het NKL voert. ¹⁵⁸

Het aspirant-lidmaatschap kent de volgende eisen:

Ervaringseis	Direct voorafgaand aan de toelating gedurende minimaal één jaar als schaderegelaar overwegend ambulante werkzaam zijn. ¹⁵⁹
Opleiding en/of cursussen	Met goed gevolg de opleiding <i>Middel Zwaar Letsel</i> of een vergelijkbare opleiding met goed gevolg hebben afgerond. Indien de kandidaat NIVRE-expert is, wordt ervan uitgegaan dat een vergelijkbare opleiding is gevolgd. ¹⁶⁰

¹⁵² 'Over het NIS', <http://nis-letsel.nl/>

¹⁵³ Art. 2.1.1.1 NIS huishoudelijk reglement, nis-letsel.nl.

¹⁵⁴ Leden die op 1 januari van het verenigingsjaar 65 jaar of ouder zijn, zijn slechts 50% van de reguliere contributie verschuldigd, zie 'Lidmaatschap', nis-letsel.nl.

¹⁵⁵ Art. 3.1.1 NIS huishoudelijk reglement.

¹⁵⁶ NIS huishoudelijk reglement, art. 17 e.v.

¹⁵⁷ Aangesloten leden kunnen punten verkrijgen voor de bijeenkomsten die zij bijwonen. Deze punten tellen mee voor de permanente educatie van het NIVRE. Zie 'Lidmaatschap', nis-letsel.nl.

¹⁵⁸ <https://www.nis-letsel.nl/index.php?page=hetnisenlr&sid=2>

¹⁵⁹ Art. 2.1.1 NIS huishoudelijk reglement.

¹⁶⁰ Art. 17.1.1 en 17.1.2 Huishoudelijk Reglement.

Overige	Blijkens de website van NIS wordt sinds 2023 ook de eis gesteld dat men NKL-keurmerkhouders is of werkzaam is bij een kantoor dat het NKL voert. ¹⁶¹ Verplicht om zo spoedig mogelijk te voldoen aan de voorwaarden voor het gewone lidmaatschap. ¹⁶² Verplicht zich te conformeren aan de GBL. ¹⁶³
---------	--

Het NIS heeft gedragsregels opgesteld, zoals o.a. voorschriften omtrent de omgang met persoonsgegevens,¹⁶⁴ het op peil houden van deskundigheid en vakkundigheid en de omgang met belangentegenstellingen of belangenverstrengelingen.¹⁶⁵ Tevens wordt voorgeschreven dat leden van het NIS ten behoeve van derden ontvangen gelden, behoudens anders luidende afspraken, steeds prompt aan hen door dienen te betalen,¹⁶⁶ voorschotten en honoraria redelijk dienen te zijn en dat – naast het honorarium – geen andere betalingen of voordelen i.v.m. aanvaarding en/of uitvoering van opdrachten worden geaccepteerd.¹⁶⁷

Het NIS heeft tevens een klachten- en geschillenregeling.¹⁶⁸ Indien de klacht gegrond wordt geacht dan kunnen tegen het betrokken lid de volgende (combinaties van) maatregelen genomen worden: waarschuwing, berisping, geldboete, schorsing voor ten hoogste een jaar, uitschrijving uit de ledenadministratie en publicatie van de maatregelen via de nieuwsbrief aan de leden.¹⁶⁹ Geschillen betreffende vorderingen tot schadevergoeding, en dus ook geschillen over de kwaliteit van dienstverlening die in schadevergoeding moeten uitmonden, zijn voorbehouden aan de rechter.¹⁷⁰

2.4.4. Nederlandse Letselschade Experts

Bij de branchevereniging *Nederlandse Letselschade Experts* (NLE; sinds 1998) zijn letselschadebureaus aangesloten die uitsluitend de belangen van benadeelden behartigen.¹⁷¹ Momenteel zijn ongeveer 30 kantoren aangesloten, waarbij in totaal ongeveer 175 fte letselschade-experts werken.¹⁷² De vereniging heeft tot doel de kwaliteit van letselschadebehandeling te bevorderen.¹⁷³ NLE-kantoren zouden voldoen aan de hoogste kwaliteits- en integriteitseisen in de branche.¹⁷⁴ Kernwaarde van de aangesloten bureaus is dat de belangen van slachtoffers centraal staan. Belangrijk onderdeel daarvan is dat alle aangesloten kantoren houder zijn van het NKL. NLE-leden moeten te allen tijde voldoen aan de kwaliteitseisen van het NKL wat betreft, onder meer, opleiding, audit en PE-punten. De volgende toelatingseisen worden gesteld:

¹⁶¹ 'Het NIS en Letselschaderaad', nis-letsel.nl, zie tevens art. 2.1.1.1 Huishoudelijk Reglement.

¹⁶² Art. 2.2 Huishoudelijk Reglement.

¹⁶³ Art. 17.1.3 NIS huishoudelijk Reglement.

¹⁶⁴ Art. 22.2 NIS huishoudelijk Reglement.

¹⁶⁵ Art. 22.4 NIS huishoudelijk Reglement.

¹⁶⁶ Art. 24.3 NIS huishoudelijk Reglement.

¹⁶⁷ Art. 24.7 en 24.8 NIS huishoudelijk Reglement.

¹⁶⁸ Art. 28 en 29 NIS huishoudelijk Reglement.

¹⁶⁹ Art. 40.2 NIS huishoudelijk Reglement.

¹⁷⁰ Art. 31.1 NIS huishoudelijk Reglement.

¹⁷¹ 'Belangenbehartigers voor letselschadeslachtoffers', nle-letsel.nl; zie tevens art. 3.1 Huishoudelijk Reglement, zie 'Huishoudelijk Reglement NLE', nle-letsel.nl.

¹⁷² 'Over de NLE', nle-letsel.nl.

¹⁷³ 'Over de NLE', nle-letsel.nl.

¹⁷⁴ 'Over de branche', nle-letsel.nl.

Lidmaatschap NKL	Aanvrager moet over het NKL beschikken en in dit kader periodiek getoetst worden aan de kwaliteitseisen van de Letselschaderaad (o.a. GBL). ¹⁷⁵
Doelstellingen NLE	Geen feiten bekend waaruit vermoeden kan ontstaan dat aanvrager de doelstellingen van het NLE niet ondersteunt. ¹⁷⁶

De NLE heeft geen klachtenregeling.¹⁷⁷ Op de website wordt aanbevolen de klacht in te dienen bij het desbetreffende bureau. Als dit geen oplossing biedt kan een externe klacht ingediend worden bij het NIVRE indien de desbetreffende belangenbehartiger daar geregistreerd is.

2.5. Enkele cijfers

Naar schatting melden jaarlijks meer dan 70.000 mensen een letselschadezaak bij een verzekeraar als gevolg van een beweerdelijke oorzaak waarvoor mogelijk een partij aansprakelijk kan worden gesteld, variërend van ongevallen binnen en buiten het verkeer, medische fouten, een bedrijfsongeval of beroepsziekte tot grootschalige rampsituaties.¹⁷⁸ Naar schatting wordt meer dan 90% van alle letselschadedossiers buiten de rechtszaal afgewikkeld.¹⁷⁹ Zo wordt naar schatting € 1,5 miljard per jaar aan schadevergoeding uitgekeerd, waarvan vermoedelijk zo'n 20% aan dienstverlening door belangenbehartigers. In meer dan de helft van de gevallen is een belangenbehartiger aan de zijde van de benadeelde betrokken bij de afwikkeling.¹⁸⁰ Van het aantal zaken zou naar schatting 10% door advocaten worden behandeld.¹⁸¹ Het aantal advocaten met LSA-titel bedraagt ruim 300.¹⁸² Zo'n 200 letselschadebureaus zouden ongebonden zijn.¹⁸³ Een nadere blik op het veld om deze getallen te verifiëren, leert dat het niet eenvoudig is om over de gehele linie betrouwbare getallen over de omvang en decompositie van de branche letselschadeafhandeling te verkrijgen. Er is geen centrale registratie of iets dergelijks die kan worden geraadpleegd. Wel kan bij benadering een beeld worden geschetst aan de hand van verschillende ijkpunten, en dat doen we hierna.¹⁸⁴ Bij het in kaart brengen van het 'veld' van de belangenbehartiging zijn verschillende onderverdelingen denkbaar, zoals advocaten tegenover niet-advocaten, en wel of niet aangesloten bij een of meer beroepsorganisaties. Het aantal varianten is groot. Onderlinge vergelijking is niet eenvoudig omdat een lidmaatschap van een organisatie of het voeren van

¹⁷⁵ Art. 2.2 NLE huishoudelijk Reglement.

¹⁷⁶ Art. 2.3 NLE huishoudelijk Reglement.

¹⁷⁷ 'Heeft u een klacht over uw belangenbehartiger?', nle-letsel.nl.

¹⁷⁸ Het getal van 71.000 benadeelden wordt genoemd door DLR ('De Letselschade Raad lanceert Nationaal Keurmerk Letselschade', deletselschaderaad.nl). We zien ook het getal van 75.000 gevallen per jaar ('Impact van letselschade' (11 augustus 2023), verzekeraars.nl) en in gesprekken zijn ons nog hogere getallen genoemd, die naar de 100.000 neigen.

¹⁷⁹ Zie bijv. *Kamerstukken II* 2009/10, 31 518, C, p. 3. Er zijn aanwijzingen dat het percentage nóg hoger ligt; zie bijv. *Kamerstukken II*, 2016/17, 29 398, nr. 507; Rijnhout 2021, p. 63.

¹⁸⁰ Deze getallen werden ons genoemd in verschillende gesprekken die wij voerden.

¹⁸¹ M. de Vries, 'Wildwest in de letselschadepraktijk', *advocatenblad.nl* 19 juni 2019. Dit percentage werd ons vaker genoemd in gesprekken die wij voerden, maar we hebben geen objectieve data hierover kunnen inzien.

¹⁸² 'Kwaliteitseisen en kwaliteitswaarborgen', lsa.nl.

¹⁸³ Uitspraak Speelmans in LetselLab aflevering; zie 'LetselLab over de BGK in letselschadezaken: 'Het zou mooi zijn als NKL-partijen tot een soort overall-model kunnen komen'', letselschade.nu 3 februari 2023. Website Letselschade.nu profileert zichzelf als een onafhankelijke nieuws- en informatiewebsite met dagelijks het laatste nieuws voor letselschadeprofessionals. Volgens uitlatingen van DLR zou de afgelopen vijf jaar het aantal belangenbehartigerskantoren met 15% zijn toegenomen, en zouden er ongeveer dertig meer ongebonden belangenbehartigerskantoren zijn dan vijf jaar geleden (bron: e-mail DLR). We hebben hierover geen objectieve data kunnen inzien.

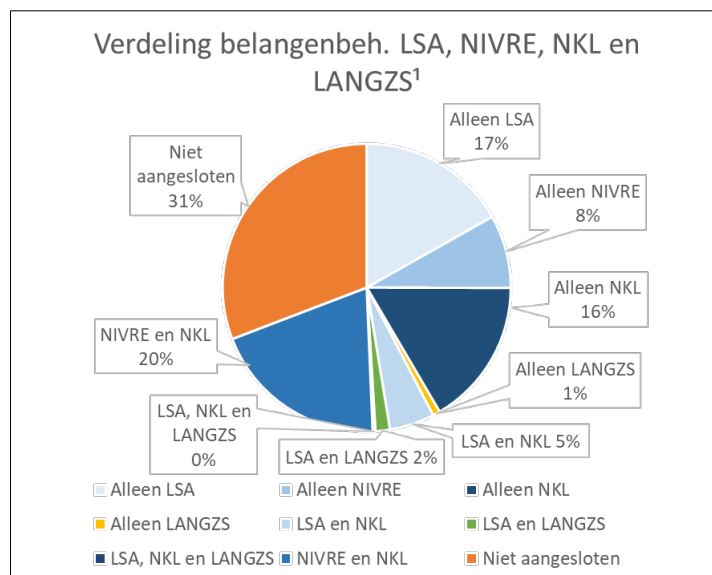
¹⁸⁴ Onderzoeksdata afgerond in december 2023. Zie verantwoording onder Bijlagen, par. 9.1 e.v.

een keurmerk soms persoonsgebonden is en soms aan een kantoor verbonden is. Dat gezegd hebbende, laten we hierna in grote lijnen enkele cijfers zien. De getallen zijn indicatief.

Allereerst de advocaten. Uit het rechtsgebiedenregister van de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) en de websites van de daarbij betrokken advocatenkantoren zijn 620 advocaten naar voren gekomen die optreden als belangenbehartiger bij letselschade. Kijken we op kantooniveau, dan tellen we zo'n 320 advocatenkantoren die zich volledig of ten dele bezig houden met letselschade.

Dan de andere belangenbehartigers. Uit onderzoek naar de bij NKL betrokken letselschadekantoren, het NIVRE-register en een beredeneerde *web search* naar letselschade- en advocatenkantoren, kwam een getal van 730 andere belangenbehartigers naar voren.

Het gaat dus in totaal om een groep van ten minste 1350 belangenbehartigers. Van deze groep zijn bij benadering 934 belangenbehartigers aangesloten bij de LSA (individueel), het NIVRE (individueel), het NKL (via kantoor) of het LANGZS.¹⁸⁵ De combinatie van aansluiting bij NIVRE en NKL komt relatief vaak voor (zie figuur 1).



Figuur 1 – verdeling belangenbehartigers

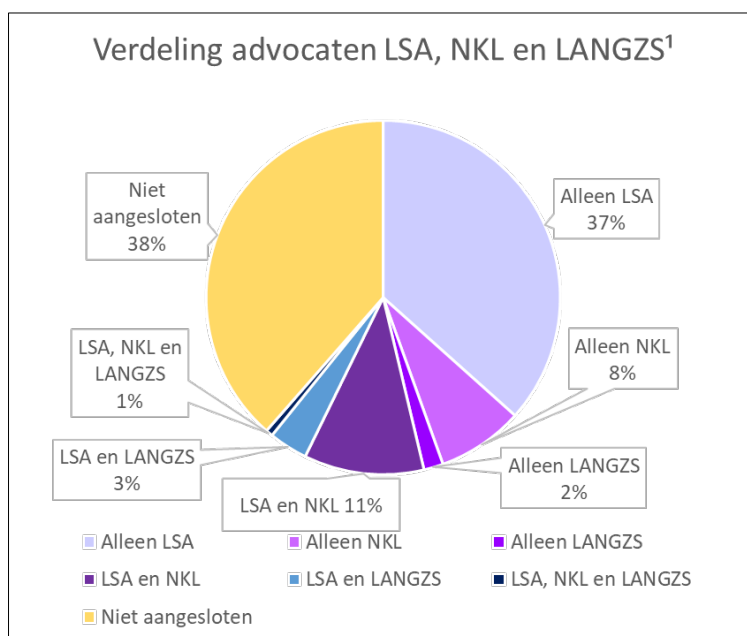
Aangenomen dat deze getallen bij benadering correct zijn, zou dat betekenen dat ongeveer 70% van de belangenbehartigers aangesloten is bij een van de belangen- of beroepsorganisaties. Deze getallen zeggen overigens niets over de verdeling van het schadevolume tussen de verschillende groepen.¹⁸⁶

Van de 620 advocaten die blijkens het rechtsgebiedenregister als belangenbehartiger optreden, is 62% aangesloten bij LSA en/of NKL en/of LANGZS. Verreweg de meesten (52%)

¹⁸⁵ Dit betreft alleen de LANGZS advocaten die in het rechtsgebiedenregister van de NOvA ingeschreven staan onder het rechtsgebied 'Letselschaderecht'. Dat geldt ook voor de hierna genoemde aantallen en percentages voor zover daarbij wordt gesproken over het LANGZS.

¹⁸⁶ Vanuit het veld zijn er geluiden dat het aantal belangenbehartigers de afgelopen vijf jaar is toegenomen met 15%, maar we hebben dit getal niet kunnen verifiëren. Bovendien zegt het getal op zichzelf nog niet zoveel; het geeft bijvoorbeeld geen inzicht in de aard van de zaken die deze nieuwkomers behandelen, een eventuele geografische concentratie, het aantal uitstappers of de verdeling van volumes.

zijn alleen LSA-aangesloten.¹⁸⁷ Aansluiting bij NKL (via kantoor) of LANGZS komt veel minder vaak voor, namelijk bij resp. 20 en 6 % van de advocaten. De getallen zijn uitgesplitst in Figuur 2.



Figuur 2 (*1 - Dit betreft alleen de LANGZS advocaten die in het rechtsgebiedenregister van de NOVA ingeschreven staan onder het rechtsgebied 'Letselschaderecht')

Bij deze getallen moet wel worden bedacht dat van de advocaten die (nog) niet bij de LSA zijn aangesloten, ongeveer de helft werkzaam is op een kantoor waar wél LSA-aangesloten advocaten werkzaam zijn. Ongeveer 130 advocaten zijn nergens bij aangesloten en werken ook niet op een kantoor dat ergens bij is aangesloten of waar LSA-aangesloten advocaten werkzaam zijn. Dat is dus ruim 20% van alle advocaten die blijkens het rechtsgebiedenregister optreden als belangenbehartiger.

Van de 730 niet-advocaten die wij konden identificeren, is ruim driekwart aangesloten bij NIVRE (15%), NKL (24%) of beide (37%). NIVRE en NKL zijn dus in potentie belangrijke factoren bij het bepalen van de kwaliteit van belangenbehartigers en de bevordering daarvan.

Het doel van deze paragraaf was om een indicatief inzicht te geven in de aantallen belangenbehartigers en of zij al dan niet zijn aangesloten bij een relevante organisatie. Hiermee is ingegaan op het onderscheid tussen het aanbod van diensten dat op een of andere manier gereguleerd is en het aanbod dat ongebonden en dus niet of nauwelijks gereguleerd is. De inventarisatie biedt enig inzicht in de schaal van de belangenbehartiging en biedt enig inzicht in het 'dark number'. De getallen zijn ongetwijfeld verder te verfijnen. En wat de getallen als gezegd niet vertellen, is de *verdeling* van de markt. Wij hebben geen objectief inzicht in de verdeling van de schadevolumes over de verschillende groepen belangenbehartigers. Bovendien zijn onze data naar alle waarschijnlijkheid niet volledig, en moet het overzicht dan ook vooral als indicatief worden beschouwd.

¹⁸⁷ Van de LSA-leden is overigens ook een deel ASP-lid.

2.6. De route naar de belangenbehartiger

Deze laatste paragraaf van dit hoofdstuk schetst hoe de belangenbehartiger en de benadeelde elkaar vinden. De routes naar de belangenbehartiger zijn voor zover wij weten nog niet eerder scherp in kaart gebracht. We weten dat in het maatschappelijk veld gerenommeerde organisaties hun best doen om letselschadeslachtoffers zo goed als mogelijk voor te lichten. Slachtofferhulp Nederland (SHN) en de ANWB doen bijvoorbeeld aan toegespitste voorlichting en verwijzing naar (keurmerk)organisaties. Maar de routes waarlangs een benadeelde bij een belangenbehartiger arriveert en met deze contracteert, lijken in werkelijkheid nogal divers. Lang niet iedereen komt via SHN of ANWB bij een belangenbehartiger terecht. Ons is gebleken dat er tal van routes zijn, zoals (in willekeurige volgorde):¹⁸⁸

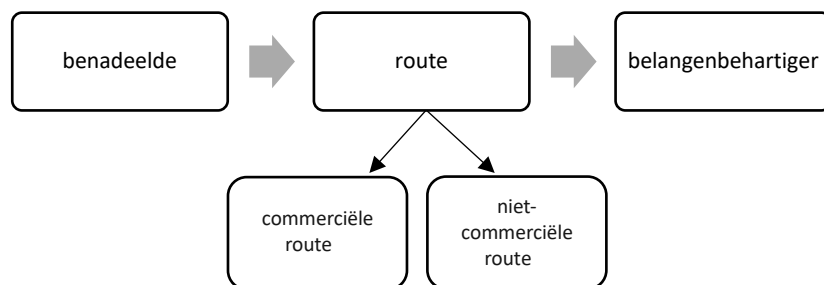
- Assurantietussenpersonen
- Tevreden oud-cliënten die als ambassadeur fungeren
- Zoekmachine en social media, in combinatie met websites in beheer van belangenbehartigers
- Leasemaatschappijen en andere wagenparkbeheerders
- Zorgverzekeraars
- Rechtsbijstandsverzekeraars
- Slachtofferhulp Nederland
- Fonds Slachtofferhulp
- Juridische loketten
- Grote eigen risicodragers zoals gemeenten (betreft verwijzing van werknemers)
- Overheidsinstellingen en grote werkgevers (idem)
- Zorgverleners: huisartsen, fysiotherapeuten, revalidatieklinieken, apothekers
- Patiëntenfederaties
- Offerte websites
- Bergingsbedrijven
- Ambulancezorg
- Nationale Politie
- ANWB
- Culturele organisaties
- Advertenties/redactionele stukken

Ons is geen onderzoek bekend naar welke routes het meest gebruikt worden of de meeste nieuwe cliënten opleveren. Sommige ervaren letselschade-experts noemen doorverwijzingen via assurantietussenpersonen, mond-tot-mondreclame van oud-cliënten en gevonden worden

¹⁸⁸ Loonstra 2022; Van Dijk 2021, p. 25; De Hek en Haase 2021, p. 47; M. van Driel, 'Randstad Personenschade staat interculturele letselschadeslachtoffers bij: 'We waren de eerste, nu zijn we de grootste'', Letselschade.nu 8 februari 2022. We zien bevestiging in de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.3) en de expertbijeenkomst d.d. 25 april 2024. Overigens moet worden opgemerkt dat de verwijzende partij zelf ook een rechtstreeks belang kan hebben bij verhaal, zoals leasemaatschappijen en zorgverzekeraars.

via *Google* als de meest voorkomende routes.¹⁸⁹ Anderen spreken over de ‘traditionele doorverwijzers’ bij letselschade zoals Slachtofferhulp Nederland, huisartsen, assurantietussenpersonen en de ANWB.¹⁹⁰ Weer anderen geven aan dat nieuwe zaken vooral binnen komen door mond-tot-mondreclame en dat bij bepaalde bevolkingsgroepen verwijzingen door culturele organisaties helpen, net als het schrijven van toegespitste stukjes in bladen.¹⁹¹ Daarnaast is bekend dat er dienstverleners zijn die als platform of makelaar fungeren met als doel om op commerciële grondslag vraag en aanbod bij elkaar te laten komen.¹⁹² De routes zijn kortom divers. Bovendien spelen er ‘onder water’ in sommige gevallen financiële prikkels; er bestaat namelijk een praktijk van het betalen voor verwijzingen van potentiële klanten (‘leads’), daarover hierna par. 4.5.

Er is ons overigens ook geen onderzoek bekend naar de mate waarin benadeelden zich inspinnen om zichzelf van objectieve marktinformatie te voorzien alvorens zij hun contracteerbeslissing nemen.



Figuur 3 – routes naar de belangenbehartiger

¹⁸⁹ Loonstra 2022. Loonstra is partner bij Q-consult en voert onder meer NKL-audits uit in opdracht van De Letselschade Raad. Ook voert hij diverse audits en opdrachten uit voor letselschadeafdelingen van aansprakelijkheidsverzekeraars.

¹⁹⁰ Heeremans, zoals aangehaald in De Hek en Haase 2021, p. 47. Heeremans is sinds 2018 directeur van De Letselschade Raad.

¹⁹¹ Emre, zoals aangehaald in M. van Driel, ‘Randstad Personenschade staat interculturele letselschadeslachtoffers bij: ‘We waren de eerste, nu zijn we de grootste’’, Letselschade.nu 8 februari 2022. Emre is directeur van letselschadebureau Randstad Personenschade uit Rotterdam.

¹⁹² Zie daarover ook par. 4.5.

2.7. Conclusie

Dit hoofdstuk schetste de Nederlandse markt voor belangenbehartiging voor benadeelden van letselschade. Allereerst werd de contractuele context geschetst. Omdat belangenbehartiging in de regel een contractuele relatie veronderstelt tussen benadeelde als ‘consument’ enerzijds en de belangenbehartiger als ‘handelaar’, werden de basisregels van het toepasselijke contractenrechtelijke regime behandeld. Uit die basisregels kan een aantal kwaliteitseisen worden afgeleid waar de dienstverlening door de belangenbehartiger aan moet voldoen. Die eisen kunnen weliswaar deels bij contract worden aangepast, maar er zijn tal van bijzondere beschermingsregels die altijd in acht moeten worden genomen, zoals de regels inzake algemene voorwaarden. Ook werd duidelijk dat er tal van consumentenrechtelijke regels van toepassing zijn op het proces van werving van klanten, zoals de regeling inzake oneerlijke handelspraktijken die eisen stelt aan reclame, maar ook aan informatie die vóór het sluiten van overeenkomsten moet worden gegeven. Naast deze wettelijke basisregels volgt uit de aard van het rechtsgebied dat bepaalde standaarden en werkwijzen van de letselschadepraktijk via bijvoorbeeld de open normen van maatschappelijke betamelijkheid en redelijkheid en billijkheid kleur geven aan de kwaliteitseisen. Uit al deze regels volgt dat er een juridische basis bestaat die eisen stelt aan de kwaliteit van de dienstverlening door álle belangenbehartigers. Vervolgens werden in vogelvlucht de context van aansprakelijkheidsrecht en het wettelijke schadevergoedingsrecht geschetst, aangezien de belangenbehartiging plaatsvindt ‘in de schaduw van het aansprakelijkheidsrecht’. We concluderen op grond hiervan dat óók de groep van volledig ongebonden belangenbehartigers gehouden is aan bepaalde kwaliteitsmaatstaven. Een belangenbehartiger kan bij de uitvoering van de opdracht gehouden worden aan de standaard van de ‘maatmens’ waar het gaat om de benodigde juridische, medische en fiscale kennis en inzicht in de relevante gebruiken en praktijken in de letselschadeafwikkeling.

We probeerden in dit hoofdstuk in de tweede plaats een ‘veldschets’ van de verschillende groepen van belangenbehartigers te maken. Het gaat om een vrij beroep en we zien dat er sprake is van een grote heterogeniteit van het aanbod van belangenbehartigingsdiensten. Op deze markt zijn zowel gespecialiseerde advocaten, niet-gespecialiseerde advocaten, niet-advocaten die aangesloten zijn bij een vakvereniging of keurmerk, als niet-advocaten die nergens bij aangesloten zijn (de ‘ongebonden’ belangenbehartigers) werkzaam. De opleidings-, toelatings- en kwaliteitseisen verschillen tussen deze groepen, en aangenomen mag dus worden dat de kostprijs van de dienstverlening ook verschilt.

Het hoofdstuk probeerde in de derde plaats een cijfermatig inzicht te geven van het ‘veld’. De cijfers die we presenteerden, zijn niet heel precies en daarom vooral indicatief. Toch geven ze enig inzicht. Naar schatting wordt door verzekeraars jaarlijks € 1,5 miljard aan schadevergoeding uitgekeerd aan ruim 70.000 benadeelden. Van de uitgekeerde bedragen is vermoedelijk zo’n 20% voor bekostiging van dienstverlening door belangenbehartigers. In meer dan de helft van de gevallen is een belangenbehartiger aan de zijde van de benadeelde betrokken bij de afwikkeling. Wij schatten het aantal werkzame belangenbehartigers op ten minste 1350 personen en daarvan lijkt ongeveer 70% aangesloten te zijn bij LSA, NKL, NIVRE et cetera. Van de ruim 600 advocaten die blijkens het NOvA-rechtsgebiedenregister als belangenbehartiger optreden, lijkt zo’n 20% nergens bij aangesloten te zijn. Van de niet-advocaten is de meerderheid aangesloten bij NIVRE en/of NKL. Het aantal belangenbehartigers dat volledig ongebonden is, is naar onze inschatting een minderheid. Hoe groot die minderheid

is, hoe stabiel de samenstelling van die groep is en of er een of meer gemeenschappelijk kenmerken zijn bij deze groep, hebben we niet kunnen vaststellen. Bovendien vertellen de cijfers ons niet hoe de volumes op de markt zijn verdeeld, zodat we bijvoorbeeld niet weten of alleen de moeilijkste of omvangrijkste letselgevallen bij de meest gespecialiseerde advocaten terechtkomen.¹⁹³

We hebben in dit hoofdstuk ten slotte ook geprobeerd in kaart te brengen hoe een benadeelde 'terechtkomt' bij de belangenbehartiger. Ook daar is betrekkelijk weinig openbare informatie over te vinden, net zomin als over welke stappen een benadeelde zoal onderneemt bij het kiezen uit het aanbod aan belangenbehartiging. Het bleek dat er tal van 'routes' naar de belangenbehartiger zijn, van mond-tot-mondreclame van oud-cliënten tot actieve werving met *Google Ads*. Bij sommige routes wordt geld verdiend door tussenpersonen aan 'het dossier' van de benadeelde en bij andere niet. Dit aspect wordt nader verkend in hoofdstuk 4.

¹⁹³ Zie echter wel *Becx e.a. 2022a* en *Becx e.a. 2022b* over benadeelden die 'doe-het-zelf'-actie ondernemen.

3. Kostenverhaal en beloningsstructuren

3.1. Inleiding

Aan het begin van hoofdstuk 2 werd geconstateerd dat de afwikkeling van letselschade via het aansprakelijkheidsrecht een economische activiteit van aanzienlijke betekenis is. Om een scherper beeld te krijgen van de economische prikkels die op de markt voor diensten van belangenbehartiging bij letselschade een rol spelen, besteden we in dit hoofdstuk aandacht aan het kostenverhaal tussen de benadeelde en de aansprakelijke en diens verzekeraar (par. 3.2) en de beloningsstructuren die belangenbehartigers met de benadeelde (mogen) afspreken (par. 3.3). Inzicht in deze drie onderwerpen is nodig om de discussie over vermeende kwalijke praktijken beter te kunnen plaatsen en biedt bovendien aanknopingspunten bij behandeling van de vraag welke aspecten kunnen worden onderscheiden wanneer we het hebben over kwaliteit van belangenbehartiging.

3.2. Kostenverhaal

3.2.1. Algemeen

Kostenverhaal en beloningsstructuren hangen sterk samen in de letselschadebranche. We behandelen eerst het kostenverhaal. Kostenverhaal betreft de mogelijkheden van de benadeelde om de kosten van (onder andere) de belangenbehartiging te verhalen. Er zijn verschillende wegen voor kostenverhaal, zoals:

- De benadeelde heeft een rechtsbijstandsverzekering die de kosten van belangenbehartiging vergoedt, in natura of op basis van restitutie
- De benadeelde komt in aanmerking voor gesubsidieerde rechtsbijstand
- De benadeelde kan de kosten verhalen op de aansprakelijk gestelde partij c.q. diens aansprakelijkheidsverzekeraar.

We concentreren ons hier op die laatste route, omdat – zoals hierna zal blijken – de meeste praktijken waarover zorgen bestaan zich op die route voordoen.

Een benadeelde die pogingen onderneemt om schadevergoeding te verkrijgen via het aansprakelijkheidsrecht, kan de kosten die daarmee gemoeid zijn, in zekere mate en onder bepaalde voorwaarden verhalen op de aansprakelijke partij. Deze kosten omvatten bijvoorbeeld rapportages van deskundigen die de benadeelde inschakelt en het honorarium van de ingeschakelde belangenbehartiger. Wat betreft dit kostenverhaal wordt onderscheid gemaakt tussen (i) de eigenlijke proceskosten (als het tot een civiele procedure komt) en (ii) de buitengerechtelijke kosten (BGK) die gemoeid zijn met het vaststellen van aansprakelijkheid en schade(omvang), zoals het honorarium dat de belangenbehartiger in rekening brengt voor pre-processuele dienstverlening zoals aansprakelijkstelling en onderhandelingen over schadevergoeding.

De proceskosten (i) omvatten onder meer de liquidatietarieven voor proceshandelingen die de belangenbehartiger, in dat geval veelal een advocaat, verricht.¹⁹⁴ Deze tarieven zijn forfaitair en zijn daardoor zeer voorspelbaar, maar ze dekken zelden de werkelijke proceskosten die de belangenbehartiger in rekening brengt bij de benadeelde. Het meerdere blijft in beginsel voor eigen rekening van de benadeelde en kan niet op de aansprakelijke worden verhaald.

De BGK als bedoeld onder (ii) worden anders behandeld: sinds de Hoge Raad in 1987 anticipeerde op de invoering van het latere art. 6:96 lid 2 sub b en c BW en oordeelde dat deze kosten onder voorwaarden als schade kunnen worden gezien, vallen ze onder een eigen regime.¹⁹⁵ Onder (ii) vallen onder meer de facturen die de belangenbehartiger in rekening brengt bij de benadeelde voor de verleende diensten en die niet begrepen zijn onder de proceskosten onder (i). Of en in hoeverre deze BGK vervolgens verhaald kunnen worden op de aansprakelijke, hangt af van verschillende factoren. Op grond van art. 6:96 lid 2 BW moeten zowel het maken van de kosten als de omvang van de kosten redelijk zijn. Deze dubbele redelijkheidstoets is een open norm, kent geen normbedragen of forfaitaire bedragen en is daardoor al jaren voer voor discussie.¹⁹⁶

Het belang van het regime van art. 6:96 lid 2 BW is verder toegenomen met de invoering van de deelgeschilprocedure in 2010. Deze procedure hanteert namelijk, in afwijking van het gewone regime van proceskosten met liquidatietarieven, art. 6:96 lid 2 BW als uitgangspunt: de benadeelde heeft in beginsel recht op vergoeding van de redelijke kosten van belangenbehartiging die zijn gemaakt in het kader van de deelgeschilprocedure. Wat die redelijke kosten zijn, bepaalt de wet niet. Wel lijken rechters allengs actiever te worden wat betreft de toetsing van de in rekening gebrachte bedragen; daarover hierna in par. 3.2.3.

3.2.2. Regeling Buitengerechtelijke kosten Belangenbehartigers 2021 (BKB)

Aansprakelijkheidsverzekeraars werden geconfronteerd met deze discussies en met oplopende BGK die in rekening werden gebracht. Daarom werd in 2005 door verzekeraars het initiatief genomen om bij wijze van zelfregulering te komen tot normering. Het doel was bedragen te bepalen die zowel voor verzekeraars als voor belangenbehartigers acceptabel zijn en die eenvoudig te berekenen zijn.¹⁹⁷ Deze regeling werd wel de PIV-overeenkomst BGK genoemd en gaat sinds 1 september 2021 onder de naam *Regeling Buitengerechtelijke kosten Belangenbehartigers 2021* (BKB-overeenkomst, BKB-staffel).¹⁹⁸

De BKB is van toepassing op zaken met een schadebedrag van maximaal € 250.000.¹⁹⁹ Kern van de BKB is de BKB-staffel, ook wel aangeduid met de 'oude' naam PIV-staffel.²⁰⁰ De staffel koppelt de vergoeding voor belangenbehartiging bij wijze van een percentage aan de hoogte van het

¹⁹⁴ Art. 237 e.v. Rv.

¹⁹⁵ HR 3 april 1987, ECLI:NL:HR:1988:AG5568, NJ 1988/275 (*London/Drenth*). Zie ook: S.D. Lindenbergh, 'Buitengerechtelijke kosten; grondslag en betekenis daarvan', in: Lindenbergh e.a. 2000, p. 13.

¹⁹⁶ Roth 2020, p. 322.

¹⁹⁷ W.S. de Vries, 'Normering van buitengerechtelijke kosten', in: Lindenbergh e.a. 2000, p. 98.

¹⁹⁸ Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV) was een stichting die als buitenpost van het Verbond van Verzekeraars opereerde; per 2020 is PIV opgegaan in het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars. Zie Roth 2020, p. 322. Zie de tekst van de BKB-overeenkomst op <https://platformpersonenschade.verzekeraars.nl/wp-content/uploads/Unorganized/Overeenkomst-BGK-2021-2024-definitief-.pdf>.

¹⁹⁹ BKB-Overeenkomst, p. 4.

²⁰⁰ Buitengerechtelijke kosten volgens tabel behorend bij Convenant Buitengerechtelijke Kosten – Letsel. Zie: <https://www.verzekeraars.nl/media/nacb3nd0/staffel-bkb-2023-ltsel-oktober-2023.pdf>.

totaalbedrag aan alle betaalde en/of nog te betalen schadeposten.²⁰¹ De staffel is degressief: hoe hoger het schadebedrag, des te lager het percentage verschuldigde BGK. De BKB voorziet in verdere verlaging van het percentage voor relatief licht letsel en verhoging voor de zwaardere categorieën.

De BKB voorziet in de mogelijkheid van voorlopige betalingen, ook als aansprakelijkheid (nog) niet is erkend. De betalingen moeten worden geretourneerd als niet binnen een jaar aansprakelijkheid is komen vast te staan. Ook als de zaak tot een civiele procedure komt, is de BKB met terugwerkende kracht niet van toepassing en geldt het gewone regime van art. 6:96 BW.²⁰²

De BKB-staffel en de voorganger PIV-staffel is in jurisprudentie niet algemeen aanvaard als uitgangspunt voor de begroting van de BGK.²⁰³ Een belangenbehartiger moet dus hebben ingestemd met de toepassing van de BKB. In de praktijk zijn het vooral niet-advocaten die instemmen.²⁰⁴ Advocaten stellen zich op het standpunt dat de BKB-staffel in strijd komt met de onafhankelijkheid van de advocaat, nu de staffel de vergoeding relateert aan de omvang van het schadebedrag en de advocaat aldus een belang krijgt bij de omvang van de schade.²⁰⁵ De Vereniging van Letselschadeadvocaten (LSA) en de Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP) verbieden hun leden zich aan te sluiten bij de BKB.²⁰⁶

Tussen het Verbond van Verzekeraars en de LSA bestaat sinds enige tijd overigens wel een afspraak die inhoudt dat LSA-advocaten een voorschot van verzekeraars kunnen verkrijgen tegen een uurtarief tussen de € 215 en € 245, afhankelijk van het belang van de zaak. Afgesproken is dat deze tarieven niet bedoeld zijn als invulling van het redelijkheidscriterium van art. 6:96 lid 2 sub b BW.²⁰⁷

3.2.3. Toetsing van kostenverhaal door de rechter

Rechters passen de dubbele redelijkheidstoets van art. 6:96 lid 2 sub b BW toe in het licht van de gevorderde bedragen en de stellingen van partijen. Uit de rechtspraak is tot op zekere hoogte af te leiden wat rechters in dit verband wel en niet redelijk vinden. Met name de uurtarieven die rechters in het kader van art. 6:96 lid 2 sub b BW redelijk achten, kunnen worden achterhaald. We herhalen dat het belang van dit kader is toegenomen met de invoering van de deelgeshilprocedure, omdat daar hetzelfde kostenverhaalregime geldt als art. 6:96 lid 2 sub b BW voor de pre-processuele onderhandelingsfase hanteert.²⁰⁸

Rechters noemen bij het bepalen van de redelijkheid van het uurtarief factoren zoals de mate van specialisatie en ervaring van de belangenbehartiger,²⁰⁹ de gebruikelijkheid van een tarief, de aard, het belang en de complexiteit van de zaak, de (niet-)betwisting van de door de

²⁰¹ 'Kosten', www.deletselschaderaad.nl/slachtoffers/onderwerp/kosten/ en BKB-Overeenkomst, p. 4. De BKB voorziet ook in vergoeding van tal van bijkomende kosten zoals het inschakelen van medische expertise, actuariële berekening en arbeidsdeskundigen, maar de voorwaarde daarbij is dat deze kosten 'in overleg met de verzekeraar' worden gemaakt.

²⁰² BKB-Overeenkomst, p. 4.

²⁰³ Boersma 2017, p. 19. Rechters houden bij de bepaling van een vergoeding op grond van art. 6:96 lid 2 sub b BW soms wel rekening met de staffel; zie Leen 2019, p. 138.

²⁰⁴ Boersma 2017, p. 19.

²⁰⁵ Roth 2023, p. 259.

²⁰⁶ Keizer e.a. 2016, p. 63; Berntsen en Nijman 2014.

²⁰⁷ Roth 2023.

²⁰⁸ Leen 2019, p. 138 laat zien dat grosso modo dezelfde factoren een rol spelen bij bepaling van de omvang van BGK in de deelgeshilprocedure.

²⁰⁹ Bijv. Rb. Rotterdam 24 maart 2022, ECLI:NL:RBROT:2022:2398.

benadeelde gestelde kosten en het financieel belang van de zaak.²¹⁰ Dat rechters factoren *noemen*, wil overigens niet zeggen dat sprake is van een duidelijk patroon; inzicht in de weging van deze factoren wordt vrijwel nooit gegeven en in veel uitspraken worden slechts één of twee factoren genoemd.²¹¹

Wat betreft de hoogte van het uurtarief laat een onderzoek uit 2010 een gemiddelde van € 260 zien (geïndexeerd in 2020 tot € 305), terwijl in 2020 het uurtarief zou zijn gezakt naar gemiddeld € 250. Onderzoek uit 2017 toont een bandbreedte van € 200 tot € 280.²¹² Onderzoek uit 2019 noemt een bandbreedte tussen € 235 en € 250 voor complexe zaken.²¹³ De spreiding van de uurtarieven lijkt te zijn *afgenomen*. Rechters refereren nogal eens aan een ‘landelijk gemiddelde’ om te wegen of het in rekening gebrachte uurtarief redelijk is.²¹⁴ Soms wordt de BKB staffel als ijkpunt gebruikt.²¹⁵ De praktijk van het in rekening brengen van ‘kantoorkosten’ van enkele procenten bovenop het uurtarief wordt wisselend beoordeeld; rechters accepteren het soms wel en soms niet.²¹⁶ Let wel: de hier gerapporteerde literatuur betreft niet het door de rechter redelijk geachte *aantal uren*; toetsing daarvan vindt weliswaar plaats en die toetsing leidt geregeld tot neerwaartse bijstelling van het aantal uren dat redelijk wordt gevonden, maar ons is niet bekend of in die toetsing een trend of patroon in te ontdekken valt.

Het lijkt er op dat rechters in de loop der tijd wel kritischer zijn geworden in de toetsing van de redelijkheid van het uurtarief. Het lijkt er bovendien op dat rechters in toenemende mate bereid zijn om te differentiëren tussen advocaten en niet-advocaten die als belangenbehartiger optreden. Zo werd in een zaak het kostenverhaal van een niet-advocaat gereduceerd van het gevorderde € 250 naar € 180,²¹⁷ en in een andere zaak werd het uurtarief van een ongebonden belangenbehartiger die geen enkele bijzondere opleiding had genoten zelfs naar € 80 bijgesteld.²¹⁸ Ook lijkt het aantal gestelde uren met enige regelmaat naar beneden te worden bijgesteld, bijvoorbeeld omdat de belangenbehartiger wordt verweten onnodig veel te corresponderen of omdat het dossier de rechter eenvoudiger toeschijnt dan de belangenbehartiger kennelijk meende.²¹⁹ Het gaat hier echter om anekdotisch bewijs; een duidelijke trend hebben we vooralsnog niet waargenomen.²²⁰

Behalve door de civiele rechter in het kader van art. 6:96 lid 2 sub b BW, kan een benadeelde de declaraties van een advocaat ook op andere wijze laten toetsen, bijvoorbeeld door de LSA Geschillencommissie Declaraties of de geschillencommissie Advocatuur. Toetsing van een declaratiegeschied in letselschadezaken komt relatief weinig voor, hetgeen zich mogelijk laat verklaren door de mogelijkheid van kostenverhaal op de aansprakelijke partij. De website van de LSA Geschillencommissie Declaraties toont slechts zeven uitspraken sinds 2014; twee uitspraken uit 2022 laten zien dat een uurtarief van € 260 resp. € 275 redelijk werd geacht.

²¹⁰ Boersma 2017, p. 23-25; Keizer e.a. 2016, p. 64; Leen 2019.

²¹¹ Boersma 2017, p. 22 en p. 25.

²¹² Boersma 2017, p. 18-28.

²¹³ Leen 2019.

²¹⁴ Zie bijv. Rb. Rotterdam 16 januari 2019, ECLI:NL:RBROT:2019:302.

²¹⁵ Rb. Den Haag 20 januari 2022, ECLI:NL:RBDHA:2022:215.

²¹⁶ Roth 2010; Roth 2020. Zie bijv. Rb. Den Haag 22 juni 2023, ECLI:NL:RBDHA:2023:9108.

²¹⁷ Rb. Den Haag 21 april 2022, ECLI:NL:RBDHA:2022:5356. Vgl. Rb. Rotterdam 28 december 2018, ECLI:NL:RBROT:2018:10791 (van € 235 naar € 190).

²¹⁸ Rb. Midden-Nederland 11 oktober 2023, ECLI:NL:RBMNE:2023:5399, ECLI:NL:RBMNE:2023:5400 en ECLI:NL:RBMNE:2023:5401.

²¹⁹ Bijv. Rb. Rotterdam 28 december 2018, ECLI:NL:RBROT:2018:10791, Rb. Rotterdam 16 januari 2019, ECLI:NL:RBROT:2019:302, Rb. Rotterdam 22 maart 2019, ECLI:NL:RBROT:2019:2274; Rb. Rotterdam 28 januari 2022, ECLI:NL:RBROT:2022:635.

²²⁰ De anekdotes worden ook genoemd in de interviews (par. 10.5.2.1).

3.3. Beloningsstructuren

3.3.1. Algemeen

Welke beloningsstructuren worden door belangenbehartigers gehanteerd? Zoals we zagen in par. 2.2.2, kent de wettelijke regeling van de overeenkomst van opdracht weinig restricties: tenzij nadere afspraken zijn gemaakt, is het gebruikelijke loon of een redelijk loon verschuldigd. Dit betekent dus dat ongebonden belangenbehartigers vrij zijn om de hoogte van het loon, de berekeningswijze en de eventuele voorwaarden te bepalen. In de regel zal de belangenbehartiger een beloning voorstellen. Onder volledige contractsvrijheid zijn verschillende beloningsstructuren denkbaar,²²¹ zoals:

- een vast uurtarief, te vermenigvuldigen met het aantal uren dat de belangenbehartiger heeft gespendeerd aan de zaak (niet resultaatgerelateerd),
- een variabel want bijvoorbeeld regressief uurtarief (niet resultaatgerelateerd),
- een vast tarief ongeacht de omvang van de werkzaamheden,²²²
- een resultaatgerelateerde beloning zoals (a) een afspraak waarbij de belangenbehartiger een verhoogd uurtarief of bonus (*success fee*) in rekening mag brengen ingeval financieel resultaat wordt geboekt voor de opdrachtgever²²³ of (b) een NCNP-afspraak in de vorm van een percentage van het financiële resultaat (een zgn. *quota pars litis* afspraak²²⁴).

Een NCNP-afspraak (NCNP staat voor *no cure no pay*) kan verschillende vormen aannemen. In de meest zuivere vorm loopt de benadeelde geen enkel financieel risico als geen financieel resultaat wordt geboekt. De NCNP-afspraak kan bijvoorbeeld inhouden dat alle kosten in een zaak worden voorgeschoten door de belangenbehartiger (dus ook bijvoorbeeld kosten van deskundigenrapportages) en deze kosten alleen in rekening worden gebracht ingeval van resultaat. Het 'label' NCNP zegt op zichzelf overigens nog niets over de berekening van de beloning ingeval van resultaat. Het is een opschortende voorwaarde in een overeenkomst,²²⁵ die dus moet worden aangevuld met een beloningsafspraak zoals beloning op basis van uren maal een (verhoogd) uurtarief of beloning op basis van *quota pars litis*.²²⁶

Wat betreft de vrijheid om afspraken te maken over beloning moet wel worden gewezen op de interactie tussen de contractuele beloningsafspraak tussen benadeelde en belangenbehartiger enerzijds en de regels van kostenverhaal anderzijds. Als een belangenbehartiger het doet voorkomen dat de belangenbehartiging 'gratis' is, althans dat het loon zal worden vergoed door de aansprakelijke partij of de aansprakelijkheidsverzekeraar, betekent dat in feite dat de belangenbehartiger alleen aanspraak kan maken op datgene wat verhaalbaar blijkt op grond van die regels van kostenverhaal. Zou de belangenbehartiger aanspraak op een hoger loon wensen te maken, dan zal tegenover de benadeelde dus een

²²¹ Voor de verschillende varianten zie bijv. Visscher 2013, p. 1132-1135; Faure e.a. 2006a; Faure e.a. 2009.

²²² Rechtsbijstandsverzekeraars willen nog wel eens contracteren met zogeheten 'netwerkadvocaten', waarbij tegen vast tarief per dossier verzekeren worden bijgestaan. Zie Eshuis e.a. 2012, p. 6, 25-26, 102.

²²³ Faure e.a. 2006a, p. 19-20; Faure e.a. 2010, p. 36.

²²⁴ Zie nt. 223.

²²⁵ Zie nt. 223.

²²⁶ Faure e.a. 2006a, p. 20.

duidelijk voorbehoud moeten worden gemaakt voor het geval aansprakelijkheid wordt betwist en voor het geval de inspanningen van de belangenbehartiger niet volledig verhaalbaar blijken te zijn. Dat laatste kan het geval zijn als de verzekeraar de redelijkheid van deze kosten betwist of als in rechte de omvang daarvan naar beneden wordt bijgesteld. Bovendien geldt zoals eerder aangegeven dat de belangenbehartiger reeds uit eigen hoofde voorafgaand aan het contract met de benadeelde duidelijk en begrijpelijk inzicht moet geven in de prijs die in rekening wordt gebracht voor de uitvoering van de opdracht en de berekening daarvan.²²⁷

3.3.2. Welke beloningsstructuren worden door belangenbehartigers toegepast?

3.3.2.1. Advocaten

Advocaten zijn gehouden een redelijk honorarium in rekening te brengen en van tevoren duidelijke afspraken over de berekening ervan te maken met de benadeelde.²²⁸ Het staat advocaten in beginsel *niet* vrij om overeen te komen dat alleen honorarium verschuldigd is bij het behalen van een bepaald resultaat (verbod van zuiver NCNP) of dat het honorarium een evenredig deel bedraagt van dat resultaat (verbod van *quota pars litis*).²²⁹ De reden daarvoor is dat de NOvA deze vorm resultaatsafhankelijke beloning in strijd acht met de onafhankelijkheid van de advocaat. Het gevolg is dat advocaten die als belangenbehartiger optreden in letselschadezaken, meestal een resultaatsonafhankelijk uurtarief bedingen.²³⁰ Als rechtvaardiging voor het vasthouden aan een honorarium met resultaatsonafhankelijk uurtarief wordt vaak gewezen op de mogelijkheid van kostenverhaal op de aansprakelijke of diens verzekeraar.²³¹

Advocaten zouden overigens ook een vast bedrag onafhankelijk van resultaat mogen bedingen (*fixed fee*) of een verhoogd uurtarief ingeval van het behalen van resultaat (*success fee*),²³² maar dat lijkt in letselschadezaken niet vaak te gebeuren.²³³

Gevallen waarin advocaten akkoord gaan met een *fixed fee*, betreffen vooral die gevallen waarin de benadeelde dekking inroept uit een rechtsbijstandsverzekering en de verzekeraar vervolgens advocaten uit een eigen netwerk inschakelt tegen betaling van een vast bedrag per dossier.²³⁴

Op grond van het *Experiment resultaatgerichte beloningen 2014* mogen advocaten in letselschade en overlijdensschadezaken onder strenge voorwaarden een ‘*no cure no pay*’ regeling hanteren.²³⁵ Het achterliggende idee is dat daarmee toegang tot het recht kan worden

²²⁷ Zie par. 2.2.2.

²²⁸ Art. 17 Gedragsregels advocatuur. Nader De Wolff 2024, p. 111 e.v.

²²⁹ Art. 7.7 Verordening op de advocatuur.

²³⁰ Zie Keizer e.a. 2016, p. 62; Faure e.a. 2006b, p. 4. Daarbij geldt dat zij vooraf een inschatting van de tijdsbesteding dienen te maken (art. 17.2 Gedragsregels advocatuur). Voldoet de advocaat hier niet aan, dan kan het kostenbeding in algemene voorwaarden mogelijk vernietigd worden, met als gevolg dat niets in rekening kan worden gebracht. Zie Rb. Amsterdam 19 januari 2024, ECLI:NL:RBAMS:2023:151 (geen ureninschatting advocaat).

²³¹ Zie voor de discussie over NCNP o.a. Beer 2003; Van Dijk 2021, p. 18.

²³² Art. 7.7 Verordening op de advocatuur en de toelichting op Gedragsregel 17. Zie Rammeloo 2022, p. 152-153.

²³³ Vgl. De Wolff 2024, p. 111.

²³⁴ Zie over deze praktijk Eshuis e.a. 2012, p. 6, 25-26, 102.

²³⁵ Zie hierover bijv. ‘Algemene raad wil experiment resultaat-gerelateerde beloning met een jaar verlengen’, advocatenorde.nl 2 oktober 2023.

verbeterd in de moeilijk financierbare zaken.²³⁶ De toegelaten afspraak houdt kort gezegd in dat het gebruikelijke uurtarief maal 2 of 2,5 in rekening wordt gebracht als financieel resultaat wordt behaald en dat bij uitblijven geen honorarium verschuldigd is.²³⁷ Een evaluatie van het experiment uit 2018 was positief, maar omdat de regeling slechts bij uitzondering blijkt te worden toegepast,²³⁸ werd het experiment onlangs nogmaals verlengd tot 2025 en werd een uitgebreidere evaluatie aangekondigd.²³⁹ Dat van de regeling weinig gebruik wordt gemaakt, hangt waarschijnlijk samen met de beperkende voorwaarden: advocaten mogen geen resultaatgerelateerde beloning afspreken als aansprakelijkheid is erkend of aanstonds vaststaat en de zaak ook overigens ‘makkelijk’ is, of als de cliënt in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Bovendien moet de advocaat de cliënt wijzen op mogelijke andere financieringsvormen, moet een risico-inschatting van de zaak op papier worden gezet en moet de deken worden geïnformeerd. Handelt de advocaat buiten de gestelde voorwaarden, dan is dat tuchtrechtelijk laakbaar.

3.3.2.2. LSA, ASP en NKL

De LSA en de ASP conformeren zich uiteraard aan de NOVA-restricties wat betreft honorering, en voor de eigen leden geldt bovendien dat zij zich dienen te onthouden van *dubbel declareren*.²⁴⁰ Het verbod op dubbel declareren, dat ook in de GBL te vinden is (‘onethisch en onaanvaardbaar’),²⁴¹ richt zich tegen bepaalde praktijken waarbij met de opdrachtgever wordt afgesproken dat deze ingeval van een bepaald positief resultaat een percentage van de schadevergoeding zal afstaan (*quota pars litis*) en waarbij tegelijkertijd een honorarium op basis van uurtarief wordt verhaald op de verzekeraar. Zie over deze praktijk hierna par. 3.3.4. Overigens menen wij, gezien het stelsel van de Gedragsregels en Verordening, dat geen enkele advocaat deze praktijk zou mogen bedrijven.

Het NKL volgt de regels van de advocatuur wat betreft honorering. Dat betekent dus dat NKL-aangesloten advocaten en belangenbehartigers alleen NCNP-afspraken mogen overeenkomen indien zij voldoen aan de materiële voorwaarden uit het Experiment resultaatgerelateerde beloningen in letsel- en overlijdensschadezaken.²⁴² Het NKL verbiedt via de GBL ook de praktijk van dubbel declareren.

3.3.2.3. NIVRE, NIS en NLE

De Gedragsregels NIVRE zwijgen over beloningsstructuren. De enige restrictie die voor NIVRE-leden geldt op basis van de gedragsregels is dat ‘slechts een passende en transparante

²³⁶ Zie nader Van Boom en De Jong 2014.

²³⁷ Bovendien geldt een maximumbedrag dat kan worden gedeclareerd. Afhankelijk van of de advocaat de specifieke kosten voor zijn rekening neemt of niet, is het maximumbedrag 35% of 25% van het financiële resultaat.

²³⁸ Kennelijk gaat het om 85 gevallen in de periode 2014-2017 (zie Evaluatierapport: Evaluatie Experiment Resultaatgerelateerde beloning in letsel- en overlijdensschadezaken (NOVA), 2018)), dat is vermoedelijk minder dan 3% van alle dossiers in die periode.

²³⁹ Art. 10.3 Verordening op de advocatuur zoals gewijzigd bij wijzigingsverordening vervolgvordering Experiment letsel- en overlijdensschadezaken 2023 (Besluit college van afgevaardigden NOVA 20 december 2023, Vo-20, nr. 2).

²⁴⁰ Kwaliteitsverklaring (te ondertekenen bij toetreding LSA).

²⁴¹ Gedragscode Behandeling Letselschade (november 2012), deletselschaderaad.nl, toelichting op art. 1.

²⁴² Art. 3.6 NKL Reglement voor LSA-advocaten; art. 3.6 NKL Reglement voor belangenbehartigers.

beloning voor de verrichte werkzaamheden' in rekening wordt gebracht.²⁴³ Onduidelijk is of dubbel declareren op basis van de gedragsregels 'passend' kan zijn.

Het NIS kent evenmin bijzondere regels. Leden van NIS mogen een 'redelijk honorarium' in rekening brengen. Zij accepteren daarnaast geen andere betalingen of voordelen.²⁴⁴ Omdat NIS-leden aangesloten moeten zijn bij NKL, geldt bovendien het NKL-regime en dus kan slechts onder beperkende voorwaarden NCNP worden afgesproken.

De NLE stelt voorop dat de beloning 'in beginsel' wordt gebaseerd op het geldende tarief per uur en het aantal uren, en dat de bestede tijd gespecificeerd wordt verantwoord; voor het geval het NLE-lid een convenant heeft gesloten met een verzekeraar omtrent de kosten van de behandeling (denk aan: BKB), wordt gedeclareerd conform deze afspraken.²⁴⁵ Omdat NLE-leden aangesloten moeten zijn bij NKL, geldt bovendien het NKL-regime en dus kan slechts onder beperkende voorwaarden NCNP worden afgesproken.

3.3.2.4. Ongebonden belangenbehartigers

Van ongebonden belangenbehartigers is niet bekend welke beloningsstructuur zij aanbieden aan hun opdrachtgevers. Er wordt wel aangenomen dat regelmatig NCNP-afspraken en *quota pars litis*-afspraken worden gebruikt.²⁴⁶ Duidelijk is in elk geval dat ongebonden belangenbehartigers veel vrijheid hebben om resultaatsafhankelijke beloning te bedingen.²⁴⁷ Het contrast met andere belangenbehartigers is daardoor inmiddels markant te noemen. Advocaten mogen bijvoorbeeld alleen onder de bijzondere voorwaarden die het *Experiment resultaatgerichte beloningen 2014* stelt, een NCNP-afpraak maken met de opdrachtgever. Omdat de voorwaarden van het experiment in essentie zijn overgenomen in de NKL, mogen keurmerkhouders alleen onder vergelijkbare restrictieve voorwaarden tot het gebruik van een dergelijke beloningsstructuur overgaan. Dat werkt dus rechtstreeks door richting NIS-leden en NLE-leden, die immers aangesloten moeten zijn bij NKL, en ook naar NIVRE-aangeslotenen die het NKL voeren.

In theorie is het ongebonden belangenbehartigers zelfs toegestaan om dubbel te declareren, althans in de verhouding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en voor zover aan de randvoorwaarden is voldaan die het contractenrecht stelt (daarover hiervoor in par. 2.2.2). In de praktijk oordelen rechters wisselend over dit soort afspraken, zoals we hierna in par. 3.3.4 zullen zien.

²⁴³ Art. 7.1 Gedragsregels NIVRE. Art. 6.1 Gedragsregels NIVRE bepaalt ook dat afspraken over beloning worden vastgelegd.

²⁴⁴ NIS Huishoudelijk Reglement, art. 24.

²⁴⁵ Art. 5.4 Huishoudelijk Reglement NLE.

²⁴⁶ Faure e.a. 2006b, p. 12.

²⁴⁷ Dit geldt in ieder geval voor belangenbehartigers aangesloten bij het NIVRE en ongereguleerde belangenbehartigers, welke groep samen ongeveer 39% van het aantal belangenbehartigers letselschade vormt. Zie ook De Haan 2011, p. 51; Faure e.a. 2006b, p. 4-5; Tromp 2000.

3.3.3. Overzicht

In onderstaand overzicht wordt weergegeven welke standpunten de voor het onderzoek belangrijke beroeps- en belangenorganisaties innemen over beloningsstructuren.

Beroeps-/belangenorganisatie	Toegestane beloningsstructuren	Vindplaats regulering	Toelichting regulering
<u>NOVA</u>	<p><u>Alle advocaten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Uurtarief - Uurtarief met succes fee - Vast tarief - <i>Onder voorwaarden</i> NCNP met 2/2,5 maal verhoogd uurtarief 	<p>Art. 7.7 t/m 7.13 Verordening op de Advocatuur</p> <p>Art. 17 Gedragsregels Advocatuur</p>	<p>i) Het is een advocaat in beginsel niet toegestaan om een no cure no pay-afspraken of quota pars litis-afspraken te maken.</p> <p>ii) Op deze regel wordt sinds 2014 een uitzondering mogelijk gemaakt met het Experiment resultaatgerelateerde beloning in letsel- en overlijdensschadezaken</p>
<u>De Letselschade Raad (NKL)</u>	<p><u>NKL-advocaten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Uurtarief - Uurtarief met succes fee - Vast tarief - <i>Onder voorwaarden</i> NCNP met factor 	<p>Gedragsregel 1 GBL</p> <p>Art. 3.6 NKL Reglement voor LSA-advocaten</p>	<p>i) Het is onethisch en onaanvaardbaar indien een belangenbehartiger dubbel zou declareren.²⁴⁸</p> <p>ii) Een no cure no pay-afspraken is alleen zinvol voor de benadeelde als aannemelijk is dat de aansprakelijkheid een bron van discussie met de verzekeraar zal worden. Wil een belangenbehartiger buiten deze gevallen toch een no cure no pay-afspraken, dan zal hij moeten kunnen uitleggen waarom zo'n afspraak voor de hand ligt.²⁴⁹</p> <p>iii) Een no cure no pay-overeenkomst mag alleen worden overeengekomen wanneer problemen zijn te voorzien in de sfeer van aansprakelijkheid, causaliteit of aanwezigheid van schadevaststelling en wanneer het onzeker is of de belangenbehartiger een vergoeding gaat ontvangen.²⁵⁰</p>

²⁴⁸ Gedragscode Behandeling Letselschade (november 2012), deletselschaderaad.nl, toelichting op art. 1.

²⁴⁹ Gedragscode Behandeling Letselschade (november 2012), deletselschaderaad.nl, toelichting op art. 1.

²⁵⁰ Reglement voor LSA-advocaten (augustus 2022), deletselschaderaad.nl, art. 3.6.4.

	2 / 2,5 vermenig- vuldigd uurtarief		iv) Daarnaast moet de no cure no pay-afspraken voldoen aan de door de NOVA gestelde eisen in het experiment resultaatgerelateerde beloning in letsel- en overlijdensschadezaken. ²⁵¹ v) De belangenbehartiger dient een slachtoffer te informeren over de financiële aspecten en mogelijkheden en laat zich hierbij leiden door het belang van de cliënt. ²⁵²
	<u>NKL-belangen-behertigers:</u> - Uurtarief - Uurtarief met succes fee - Vast tarief - <i>Onder voorwaarden</i> NCNP met factor 2 / 2,5 vermenig- vuldigd uurtarief	Gedragsregel 1 GBL Art. 3.6 NKL Reglement voor belangenbehartigers	i) Het is onethisch en onaanvaardbaar indien een belangenbehartiger dubbel zou declareren. ²⁵³ ii) Een no cure no pay-afpraak is alleen zinvol voor de benadeelde als aannemelijk is dat de aansprakelijkheid een bron van discussie met de verzekeraar zal worden. Wil een belangenbehartiger buiten deze gevallen toch een no cure no pay-afpraak, dan zal hij moeten kunnen uitleggen waarom zo'n afspraak voor de hand ligt. ²⁵⁴ iii) Een no cure no pay-overeenkomst mag alleen worden overeengekomen wanneer problemen zijn te voorzien in de sfeer van aansprakelijkheid, causaliteit of aanwezigheid van schadevaststelling en wanneer het onzeker is of de belangenbehartiger een vergoeding gaat ontvangen. ²⁵⁵ iv) Daarnaast moet de no cure no pay-afspraken voldoen aan de door de NOVA gestelde eisen in het experiment resultaatgerelateerde beloning in letsel- en overlijdensschadezaken. ²⁵⁶ v) De belangenbehartiger dient een slachtoffer te informeren over de financiële aspecten en mogelijkheden en laat zich hierbij leiden door het belang van de cliënt. ²⁵⁷
<u>NIVRE</u>	<u>NIVRE-belangenbehertigers:</u> Geen standpunt (en dus zijn toegestaan: uurtarief, uurtarief met success fee, vast tarief en NCNP met of zonder quota pars litis)	Art. 6 en 7 Gedragsregels NIVRE	i) De Gedragsregels NIVRE bevatten geen specifieke bepaling die gaan over de wijze waarop NIVRE-leden hun honorarium bij cliënten in rekening kunnen brengen. Twee andere bepalingen zeggen in het kort iets over de wijze van honorering. ii) De NIVRE-belangenbehartiger dient op voorhand afspraken te maken over de beloning en de hoogte hiervan en de gemaakte kosten. ²⁵⁸ iii) Een NIVRE-belangenbehartiger mag een cliënt slechts een <i>passende en transparante</i> beloning voor de verrichte werkzaamheden in rekening brengen. ²⁵⁹

²⁵¹ Reglement voor LSA-advocaten (augustus 2022), deletselschaderaad.nl, art. 3.6.5.

²⁵² Gedragscode Behandeling Letselschade (november 2012), deletselschaderaad.nl, art. 1 en 'Reglement voor LSA-advocaten' (augustus 2022), deletselschaderaad.nl, art. 3.6.1.

²⁵³ Gedragscode Behandeling Letselschade (november 2012), deletselschaderaad.nl, toelichting op art. 1.

²⁵⁴ Gedragscode Behandeling Letselschade (november 2012), deletselschaderaad.nl, toelichting op art. 1.

²⁵⁵ Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor belangenbehartigers (februari 2022), deletselschaderaad.nl, art. 3.6.4.

²⁵⁶ Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor belangenbehartigers (februari 2022), deletselschaderaad.nl, art. 3.6.5.

²⁵⁷ Gedragscode Behandeling Letselschade (november 2012), deletselschaderaad.nl, art. 1 en 'Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor belangenbehartigers' (februari 2022), deletselschaderaad.nl, art. 3.6.1.

²⁵⁸ Gedragsregels NIVRE' (april 2023), nivre.nl, art. 6.

²⁵⁹ Gedragsregels NIVRE' (april 2023), nivre.nl, art. 7.

<u>NIS</u>	<u>NIS-belangenbehartigers:</u> Geen standpunt	NIS Huishoudelijk Reglement, art. 24	Leden van NIS mogen een ‘redelijk honorarium’ in rekening brengen. Zij accepteren daarnaast geen andere betalingen of voordelen. Omdat NIS-leden aangesloten moeten zijn bij NKL, geldt het NKL-regime en dus beperkingen op NCNP.
<u>NLE</u>	<u>NLE-belangenbehartigers:</u> In beginsel uurtarief	NLE Huishoudelijk Reglement, art. 5.4	De beloning wordt ‘in beginsel’ gebaseerd op het geldende tarief per uur en het aantal uren; als met verzekeraar convenant is gesloten, is dat leidend. Omdat NLE-leden aangesloten moeten zijn bij NKL, geldt het NKL-regime en dus beperkingen op NCNP.
<u>LSA</u>	<u>LSA-advocaten:</u> Als NOvA	De punten 13, 18 en 19 van de Kwaliteitsverklaring (te ondertekenen bij toetreding LSA)	i) De LSA-advocaat dient zich bij het overeenkomen van een resultaatgerelateerde beloning te houden aan de voorwaarden genoemd in paragraaf 7.4.3 van de Verordening op de advocatuur (dit is de paragraaf over het Experiment letsel- en overlijdensschadezaken). ²⁶⁰ ii) de LSA-advocaat dient zich te onthouden van dubbel declareren. ²⁶¹ iii) Bij aanvaarding van de opdracht worden de financiële consequenties van de opdracht met de cliënt besproken. ²⁶²
<u>ASP</u>	<u>ASP-advocaten:</u> Als NOvA	Gedragcode ASP-advocaten	Een ASP-advocaat dient te voldoen aan de lidmaatschapsvereisten van het LSA (waaronder dus ook aan de in de kwaliteitsverklaring van het LSA opgenomen artikelen over de wijze van honorering). ²⁶³
<u>WAA</u>	Geen standpunt ²⁶⁴	-	(Maar advocaat-leden moeten voldoen aan regels NOvA)
<u>LANGZS</u>	Geen standpunt ²⁶⁵	-	(Maar leden moeten voldoen aan regels NOvA)

²⁶⁰ Kwaliteitsverklaring LSA, lsa.nl, punt 18.

²⁶¹ Kwaliteitsverklaring LSA, lsa.nl, punt 19.

²⁶² Kwaliteitsverklaring LSA, lsa.nl, punt 13.

²⁶³ Gedragcode ASP advocaten’ (11 april 2019), asp-advocaten.nl

²⁶⁴ Geen standpunten over wijze honorering op website waa.nl of huishoudelijk reglement: ‘Huishoudelijk reglement’ (22 februari 2015), waa.nl..

²⁶⁵ Geen standpunten over wijze honorering gevonden in: ‘Huishoudelijk reglement’ (26 januari 2015), langzs.nl of in het schema over de werkwijze van LANGZS-advocaten: ‘Schema werkwijze LANGZS-advocaten’, langzs.nl, behalve over gefinancierde rechtsbijstand.

3.3.4. Rechterlijke toetsing

3.3.4.1. Algemeen

In theorie kan de civiele rechter de afspraken over beloning op een aantal manieren toetsen. De hoofdregel is dat een afspraak over honorering de kern van de prestatie weergeeft en dus niet op proportionaliteit of redelijkheid kan worden getoetst, mits deze afspraak duidelijk en begrijpelijk is.²⁶⁶ Is de benadeelde door de opdrachtnemer onvoldoende duidelijk en begrijpelijk op de hoogte gebracht van het honorarium en de wijze waarop dat zal worden berekend, dan kan het gevolg zijn dat in het geheel geen honorarium verschuldigd is.²⁶⁷ Wordt het loon berekend aan de hand van het bestede aantal uren, dan is denkbaar dat de opdrachtgever zowel inzicht kan vorderen in de tijdsbesteding als de redelijkheid van de tijdsbesteding kan betwisten. Minder eenvoudig is het waarschijnlijk om – buiten gevallen waarin sprake is van een wilsgebrek – achteraf te vorderen dat een afgesproken percentage bij een *quota pars litis* afspraak wordt verminderd; de rechter heeft geen meetlat waarmee deze percentages op redelijkheid kunnen worden getoetst.

Feitelijk gezien is de drempel om een declaratiegeschil aan de civiele rechter voor te leggen in veel gevallen hoog: het kost geld en de uitkomst is ongewis. Bovendien ligt in veel gevallen het belang bij betwisting van de declaratie niet primair bij de benadeelde maar bij de aansprakelijke c.q. diens verzekeraar op wie kostenverhaal door de belangenbehartiger plaatsvindt.²⁶⁸ Immers, zodra aansprakelijkheid niet meer ter discussie staat, zorgt het kostenverhaalregime van art. 6:96 lid 2 sub b BW ervoor dat het belang bij rechterlijke toetsing van de beloning in de eerste plaats ligt in de rechtsverhouding tussen belangenbehartiger en aansprakelijke c.q. verzekeraar. Het is wel denkbaar dat als de belangenbehartiger in die rechtsverhouding geen volledig verhaal kan nemen – bijvoorbeeld omdat de rechter het uurtarief niet redelijk acht of het aantal uren naar beneden bijstelt – vervolgens alsnog van de opdrachtgever betaling van het ontbrekende bedrag wordt gevorderd. Of dat vaak gebeurt, is ons niet bekend.

Naast een gang naar de civiele rechter staat voor de opdrachtgever in bepaalde gevallen een alternatieve, laagdrempeliger geschilbeslechtingroute open, zoals de LSA Geschillencommissie Declaraties of de NOVA Geschillencommissie Advocatuur. Het voordeel van deze alternatieve routes is dat het toetsingskader en de beschikbare remedies wat ruimer zijn geformuleerd dan de zuiver contractenrechtelijke die de civiele rechter hanteert.²⁶⁹ Toetsing van een declaratiegeschil in letselschadezaken komt echter relatief weinig voor, wellicht ook omdat het belang bij een declaratiegeschil niet primair bij de benadeelde maar bij de aansprakelijke c.q. diens verzekeraar ligt.

²⁶⁶ Zie hiervoor par. 2.2.2.

²⁶⁷ Zie hiervoor par. 2.2.2.

²⁶⁸ Zie over het kostenverhaal hiervoor par. 3.1.

²⁶⁹ Zie bijv. het Reglement Geschillencommissie Advocatuur, dat bepaalt dat de commissie naar redelijkheid en billijkheid beslist met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst, waarbij zij als maatstaf voor het handelen van de advocaat hanteert dat deze heeft gehandeld zoals verwacht mag worden van een redelijk bekwame en redelijk handelende advocaat (art. 18) en dat de commissie toestaat om elke beslissing te nemen die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil (art. 19).

3.3.4.2. Dubbel declareren

Omdat NCNP-afspraken aanleiding zijn voor discussie, onderzochten we de rechtspraak over NCNP-afspraken in letselschadezaken om enig inzicht te verkrijgen in het soort afspraken dat wordt gemaakt en hoe rechters ermee omgaan.²⁷⁰ Uit de rechtspraakanalyse kunnen geen conclusies getrokken worden over hoe vaak NCNP-afspraken onder belangenbehartigers voorkomen.²⁷¹

Van de twintig relevante uitspraken die werden gewezen tussen 2015 en 2023, zien negen uitspraken op dubbel declareren;²⁷² het gaat om vijf unieke zaken. In al deze zaken kwam de belangenbehartiger een *quota pars litis* afspraak van 25 tot 30% met de benadeelde overeen én werd met de benadeelde overeengekomen dat de buitengerechtelijke kosten in rekening zouden worden gebracht bij de wederpartij (dubbel declareren). Enkele voorbeelden van hoe deze afspraken op schrift zijn gezet:

Voorbeeld 1

“[opdrachtgever] machtigt hierbij en komt overeen met [naam], het volgende: (...)

5. Het rechtstreeks aan de wederpartij declareren van de buitengerechtelijke kosten die [naam] in uw zaak heeft gemaakt. De kosten vangen aan op het moment van het eerste contact tussen u en [naam], en zijn gebaseerd op het standaardtarief van 300,- euro excl. 6% kantoorkosten, verschotten en BTW.

Deze kosten worden door u bij voorbaat aan [naam] overgedragen en dus niet bij u in rekening gebracht.

6. Uitsluitend over het door [naam] in uw zaak behaalde resultaat bent u aan hem een vergoeding verschuldigd van 25% plus BTW. Deze wordt niet berekend over de vergoeding van de buitengerechtelijke kosten en daarop ook niet in mindering gebracht of daarmee verrekend.(...)”²⁷³

Voorbeeld 2

“(...) waarbij opdrachtgever en opdrachtnemer overeenstemming hebben bereikt dat bij een succesvolle vordering en de facto geldelijke uitkering/minnelijke schikking verwijzing naar derden/advocaten aan opdrachtgever/gedupeerde de opdrachtnemer de volgende hieronder vermelde commissie zal worden toebedeeld: 30% ex. btw van alle gegunde schadevergoedingen incl. voorschotten. Mocht de tegenpartij alle BGK kosten conform feitelijke kosten betalen dan is de heer [minderjarige zoon] en de heer [vader] geen enkel percentage verschuldigd. Dit conform de geldige LSR richtlijnen. Wij brengen nimmer dubbele kosten in rekening en onderschrijven de geldende LSA en Letselschade Keurmerk richtlijnen.

²⁷⁰ In totaal worden hier 20 zaken besproken die met een *web search* werden geselecteerd, namelijk met behulp van (i) de website Letselschademagazine.nl, onder de categorie ‘Schadeposten’, subcategorieën ‘Rechtsbijstandskosten’ en ‘No cure no pay’ en met behulp van (ii) rechtspraak.nl waarbij naar uitspraken tussen 1 januari 2015 en 15 december 2023 werd gezocht op ‘no cure no pay letselschade’. Een aantal irrelevante zaken werd uit de lijst van treffers verwijderd.

²⁷¹ Dát ze voorkomen, wordt overigens zonder meer bevestigd door de bevindingen uit de interviews (bijv. par. 10.5.1).

²⁷² (1) Hof Den Haag 11 april 2023, ECLI:NL:GHDHA:2023:958; (2) Hof ’s-Hertogenbosch 28 juni 2022, ECLI:NL:GHSHE:2022:2096; (3) Rb. Oost-Brabant 27 januari 2021, ECLI:NL:RBOBR:2021:220 (uitspraak voorafgaande aan hof ’s-Hertogenbosch 28 juni 2022); (4) Hof ’s-Hertogenbosch 16 april 2019, ECLI:NL:GHSHE:2019:1455; (5) HR 21 december 2018, ECLI:NL:HR:2018:2386 (art. 81 lid 1 RO-zaak); (6) Hof Amsterdam 19 december 2017, ECLI:NL:GHAMS:2017:5249 (arrest voorafgaande aan HR 21 december 2018); (7) Rb. Noord-Holland 2 november 2016, ECLI:NL:RBNHO:2016:9078 (uitspraak voorafgaande aan hof Amsterdam 19 december 2017); (8) Rb. Oost-Brabant 3 december 2015, ECLI:NL:RBOBR:2015:6910 (uitspraak voorafgaande aan hof ’s-Hertogenbosch 16 april 2019); (9) Rb. Midden-Nederland 15 juli 2015, ECLI:NL:RBMNE:2015:4924.

²⁷³ Rb. Oost-Brabant 3 december 2015, ECLI:NL:RBOBR:2015:6910, r.o. 2.6. Vergelijkbare afspraken zijn gemaakt in: Rb. Noord-Holland 2 november 2016, ECLI:NL:RBNHO:2016:9078 en Rb. Midden-Nederland 15 juli 2015, ECLI:NL:RBMNE:2015:4924.

(...)

Artikel 4 Tarief van diensten: no-cure no-pay basis

4.1 De vergoeding van de opdrachtnemer is gebaseerd op een fee/commissie van alle eventuele toekomstige vergoedingen/tegemoetkomingen en/of claimtegoeden van 30% ex. btw fee die opdrachtgever/slachtoffer krijgt uitgekeerd als mogelijke compensaties/schadeclaims vergoedingen voor toebedeeld leed door de tegenpartij.”²⁷⁴

In het eerste voorbeeld cumuleren het BGK-kostenverhaal en de *quota pars litis* afspraak. In het tweede voorbeeld wordt een combinatie gebruikt, in die zin dat de *quota pars litis* ook wordt gebruikt om onverhaalbare uren te incasseren bij de benadeelde.²⁷⁵

In de meeste zaken was aansprakelijkheid erkend op het moment dat de *quota pars litis* afspraak in combinatie met het in rekening brengen van een uurtarief aan de aansprakelijke overeen wordt gekomen. In twee zaken wordt het dubbel declareren op een heimelijke wijze met de slachtoffers overeengekomen door slachtoffers twee overeenkomsten te laten tekenen: één overeenkomst waarin alleen wordt vermeld dat de buitengerechtelijke kosten in rekening zullen worden gebracht bij de aansprakelijke wederpartij en een tweede overeenkomst waarin tevens een *quota pars litis* afspraak wordt vermeld.²⁷⁶

Hoe gaat de rechter om met deze praktijken? Rechters lijken de contractsvrijheid voorop te stellen. Zo stelt de rechtbank Midden-Nederland dat het partijen vrij staat om onredelijke afspraken te maken.²⁷⁷ Toch zien we ook bereidheid bij rechters om de overeenkomst terzijde te stellen. De opdrachtgever komt soms een beroep op dwaling (art. 6:228 BW) toe.²⁷⁸ Ook de techniek van de uitleg van een overeenkomst en de *contra proferentem*-regel worden ingezet om de benadeelde tegemoet te komen door de aanspraak op een *quota pars litis* te verminderen of op nihil vast te stellen.²⁷⁹ Relatief veel aandacht gaat uit naar de vraag of een dubbel declareren-afpraak nietig kan zijn omdat deze afspraak in strijd is met de goede zeden ex art. 3:40 lid 1 BW. Daarover wordt, afhankelijk van de omstandigheden van het geval, verschillend geoordeeld:

- rechtbank Midden-Nederland oordeelt dat het declareren van dezelfde kosten op twee verschillende plaatsen geen schoonheidsprijs verdient en dat de afspraak onder omstandigheden als onaanvaardbaar kan worden beschouwd. Lezing van de overeenkomst leert echter dat die ook bedoeld is voor situaties waarin geen resultaat behaald wordt. In die situaties wordt de belangenbehartiger in het geheel niet betaald voor zijn werkzaamheden. Wanneer de *success fee* gezien moet worden als een beloning voor dat risico, lijkt het de rechter niet onaanvaardbaar om die in rekening te brengen, naast een

²⁷⁴ Hof Den Haag 11 april 2023, ECLI:NL:GHDHA:2023:958, r.o. 6.3.

²⁷⁵ Hof Den Haag 11 april 2023, ECLI:NL:GHDHA:2023:958.

²⁷⁶ Rb. Oost-Brabant 3 december 2015, ECLI:NL:RBOBR:2015:6910 (zie voor hoger beroep: Hof 's-Hertogenbosch 16 april 2019, ECLI:NL:GHSHE:2019:1455) en Rb. Noord-Holland 2 november 2016, ECLI:NL:RBNHO:2016:9078 (zie voor hoger beroep: Hof Amsterdam 19 december 2017, ECLI:NL:GHAMS:2017:5249, zie voor cassatie: HR 21 december 2018, ECLI:NL:HR:2018:2386).

²⁷⁷ Rb. Midden-Nederland 15 juli 2015, ECLI:NL:RBMNE:2015:4924, r.o. 3.5.

²⁷⁸ Hof Amsterdam 19 december 2017, ECLI:NL:GHAMS:2017:5249.

²⁷⁹ Zie Rb. Midden-Nederland 15 juli 2015, ECLI:NL:RBMNE:2015:4924, r.o. 3.11-3.13; Hof Den Haag 11 april 2023, ECLI:NL:GHDHA:2023:958, r.o. 6.5.

uurloon via de BGK. Het gaat dan immers feitelijk niet om dezelfde kosten.²⁸⁰ De conclusie is dat geen sprake is van strijd met de goede zeden.

- rechtbank Noord-Holland oordeelt dat wanneer de prestaties waartoe een overeenkomst verplicht in verregaande mate onevenwichtig zijn, een overeenkomst in strijd kan zijn met de goede zeden. Het bedingen van een (wellicht te) forse tegenprestatie is op zichzelf niet in strijd met de goede zeden. Dubbel declareren kan dit mogelijk wel zijn. Hiervoor moet de open norm ‘strijd met de goede zeden’ worden ingevuld aan de hand van objectieve aanknopingspunten die het maatschappelijk oordeel over hetgeen behoort weerspiegelen. Rechtbank Noord-Holland vult deze norm in aan de hand van de GBL, waarin dubbel declareren als onethisch wordt bestempeld, een persbericht van het Verbond van Verzekeraars, waarin dubbel declareren wordt bestempeld als oplichting, en het antwoord van de Minister van Financiën op Kamervragen over dubbel declareren. Daarnaast wijst rechtbank Noord-Holland op de maatschappelijke discussie over de “graacultuur” waarbij veel mensen zich verzetten tegen bovenmatige beloningen. Op basis van deze aanknopingspunten komt de rechtbank tot het oordeel dat de bepaling over de resultaatgerelateerde beloning naast de gedeclareerde kosten in strijd is met de goede zeden en daarom nietig is.²⁸¹ In hoger beroep wordt – voordat wordt toegekomen aan strijd met de goede zeden – geoordeeld dat de afspraak vernietigbaar is op grond van dwaling.²⁸²
- rechtbank Oost-Brabant oordeelt dat dubbel declareren onder omstandigheden in strijd kan komen met de goede zeden. Als de *quota pars litis* afspraak een weerspiegeling vormt van het risico op geen of lage beloning, kan deze evenwichtig zijn. Als dat risico ten tijde van het maken van de afspraak afwezig is of zeer klein is, of als dat risico helemaal niet is gewogen, dan kan sprake zijn van een onevenwichtige en daardoor nietige overeenkomst.²⁸³ Overigens oordeelt het hof ’s-Hertogenbosch in hoger beroep dat *geen* sprake is van strijd met de goede zeden. Op het moment dat de opdrachtnemer een beloningsafpraak maakte met de opdrachtgever, was de aansprakelijkheidsverzekeraar niet bereid om schadevergoeding te betalen of BGK te vergoeden. Dat sprake kon zijn van dubbele beloning, bracht op zichzelf ook niet mee dat het resultaat buitenproportioneel zou zijn. Een resultaatsafhankelijke vergoeding wordt volgens het hof bovendien maatschappelijk niet in alle gevallen onaanvaardbaar geacht, ook niet bij verhaal van letselschade. Onder deze omstandigheden gaat het naar het oordeel van het hof te ver om aan te nemen dat met de afspraak op ontoelaatbare wijze afbreuk werd gedaan aan fundamentele waarden die in het maatschappelijk verkeer gelden, of dat de afspraak in enig ander opzicht in strijd is met de goede zeden.²⁸⁴ Overigens oordeelde het hof uiteindelijk toch in het voordeel van de opdrachtgever, en wel op grond van uitleg van de overeenkomst.²⁸⁵

²⁸⁰ Rb. Midden-Nederland 15 juli 2015, ECLI:NL:RBMNE:2015:4924, r.o. 3.8.

²⁸¹ Rb. Noord-Holland 2 november 2016, ECLI:NL:RBNHO:2016:9078, r.o. 4.6 en 4.7.

²⁸² Hof Amsterdam 19 december 2017, ECLI:NL:GHAMS:2017:5249.

²⁸³ Rb. Oost-Brabant 27 januari 2021, ECLI:NL:RBOBR:2021:220, r.o. 4.5-7-4.5.9.

²⁸⁴ Hof ’s-Hertogenbosch 28 juni 2022, ECLI:NL:GHSHE:2022:2096, r.o. 5.6 en 5.7.

²⁸⁵ Hof ’s-Hertogenbosch 28 juni 2022, ECLI:NL:GHSHE:2022:2096, r.o. 5.10-5.15.

Samenvattend kunnen we stellen dat de weinige rechtspraak die beschikbaar is, geen duidelijk patroon laat zien; het enkele feit van dubbel declareren is niet zonder meer in strijd met goede zeden of maatschappelijke betamelijkheid. Bijkomende omstandigheden kunnen deze praktijk rechtvaardigen of juist in de verdachtenbank plaatsen.

3.3.4.3. Quota pars litis

Naast de negen uitspraken over dubbel declareren, gaat nog een aantal uitspraken over NCNP met een *quota pars litis*-afspraken.²⁸⁶ Het gaat om negen unieke zaken. In acht van de negen zaken is het *quota pars litis*-percentage bekend: het varieert van 7 tot 25%. Onduidelijk is overigens of naast deze afspraken is afgesproken dat het recht op beloning komt te vervallen indien de belangenbehartiger zijn honorarium op de aansprakelijke wederpartij kan verhalen. In vier van de negen zaken gaat het om de vraag hoe de overeenkomst tussen belangenbehartiger en letselschadeslachtoffer uitgelegd dient te worden.²⁸⁷ Het gaat bijvoorbeeld om de vraag of een cliënt ook een (volledig) honorarium verschuldigd is op het moment dat de cliënt zich terugtrekt uit de overeenkomst van opdracht op grond van de volgende bepaling in de overeenkomst:

*'Indien cliënt(e) de zaak tussentijds terugneemt, d.w.z. voordat naar het deskundig oordeel van belangenbehartiger de zaak in gebruikelijke zin is afgewikkeld, is belangenbehartiger niet gehouden aan de onder de artikelen 8 tot en met 12 genoemde regeling en is gerechtigd aan cliënt(e) de tot dan toe gemaakte kosten en honorarium in rekening te brengen.'*²⁸⁸

Deze vraag speelt ook een centrale rol in de uitspraak van rechtbank Den Haag van 26 april 2023.²⁸⁹ De rechtbank overwoog dat belangenbehartiger onvoldoende heeft gesteld om te kunnen oordelen dat toekenning van een volledig loon op grond van art. 7:411 BW redelijk is. De belangenbehartiger heeft daarom op grond van art. 7:411 lid 2 BW recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon.

In een andere zaak bij het hof Amsterdam, ging het om de vraag of belangenbehartiger ook recht had op 25% van een door een opvolgend belangenbehartiger bereikt resultaat, nu de belangenbehartiger de opvolgend belangenbehartiger zou hebben aangeraden en zou hebben geadviseerd.²⁹⁰ Het hof oordeelde dat het te ver voert om de gesloten overeenkomst zo uit te

²⁸⁶ (1) Hof Arnhem-Leeuwarden 7 maart 2023, ECLI:NL:GHARL:2023:1912; (2) Rb. Den Haag 26 april 2023, ECLI:NL:RBDHA:2023:5511; (3) Rb. Midden-Nederland 17 februari 2021, ECLI:NL:RBMNE:2021:513 (uitspraak voorafgaande aan hof Arnhem-Leeuwarden 7 maart 2023); (4) Hof Den Haag 21 juli 2020, ECLI:NL:GHDHA:2020:1301; (5) Rb. Noord-Nederland 11 september 2019, ECLI:NL:RBNNE:2019:3830; (6) Rb. Den Haag 31 januari 2019, ECLI:NL:RBDHA:2019:790 (uitspraak voorafgaande aan hof Den Haag 21 juli 2020); (7) Hof Arnhem-Leeuwarden 29 januari 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:801; (8) Hof Amsterdam 26 juni 2018, ECLI:NL:GHAMS:2018:2115; (9) Hof Amsterdam 12 juli 2016, ECLI:NL:GHAMS:2016:2899; (10) Hof 's-Hertogenbosch 8 december 2015, ECLI:NL:GHSHE:2015:5134; (11) Rb. Rotterdam 20 november 2015, www.letselschademagazine.nl/2015/rb-rotterdam-201115.

²⁸⁷ Rb. Den Haag 26 april 2023, ECLI:NL:RBDHA:2023:511, hof Amsterdam 26 juni 2018, ECLI:NL:GHAMS:2018:2115, hof 's-Hertogenbosch 8 december 2015, ECLI:NL:GHSHE:2015:5134 en Rb. Rotterdam 20 november 2015, www.letselschademagazine.nl/2015/rb-rotterdam-201115.

²⁸⁸ Rb. Rotterdam 20 november 2015, www.letselschademagazine.nl/2015/rb-rotterdam-201115, r.o. 2.3. De rechtbank oordeelde dat het honorarium van belangenbehartiger naar redelijkheid vastgesteld diende te worden en sloot aan bij een percentage van 20% van een door de aansprakelijke verzekeraar gedaan en gemotiveerd afwikkelingsvoorstel.

²⁸⁹ Rb. Den Haag 26 april 2023, ECLI:NL:RBDHA:2023:5511, r.o. 4.24-4.26.

²⁹⁰ Hof Amsterdam 26 juni 2018, ECLI:NL:GHAMS:2018:2115, r.o. 3.7-3.10.

leggen dat belangenbehartiger onder de gegeven omstandigheden toch een beloning toekomt van 25% van het door slachtoffer ontvangen bedrag. Belangenbehartiger heeft na overdracht van het dossier geen werkzaamheden meer voor slachtoffer verricht en afgesproken was dat het financiële risico bij 'no cure' bij belangenbehartiger zou komen te liggen.

In twee zaken wordt door de benadeelde aangevoerd dat de *quota pars litis* afspraak 'onredelijk' is.²⁹¹ In een van deze zaken, die zowel is behandeld bij rechtbank Den Haag als hof Den Haag stond de vraag centraal of een advocaat onredelijk heeft gehandeld door een *quota pars litis* afspraak te maken terwijl de aansprakelijkheid al was erkend en er reeds een schikkingsvoorstel van € 800.000 op tafel lag.²⁹² De rechtbank oordeelde dat er geen sprake was van misbruik van omstandigheden en zij vond de afspraak naar redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar, nu de benadeelde zelf NCNP voorstelde. Het hof oordeelde vervolgens anders: belangenbehartiger had een precontractuele verplichting geschonden door de benadeelde niet te wijzen op het feit dat een *quota pars litis* afspraak in strijd is met de Gedragsregels voor de advocatuur.

In de zaak bij hof Amsterdam was de aansprakelijkheid ook erkend en lag reeds een aanbod van € 200.000 op tafel.²⁹³ Omdat voor de benadeelde duidelijk was wat de consequenties van NCNP waren, is de *quota pars litis* afspraak niet in strijd met de goede zeden of openbare orde, is er geen sprake van misbruik van omstandigheden of dwaling en is de afspraak niet naar redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

In de overige drie zaken gaat het om begroting van het honorarium bij een *quota pars litis* afspraak (hof Arnhem-Leeuwarden gebruikt hiervoor de dubbele redelijkheidstoets)²⁹⁴, de vraag of de belangenbehartiger heeft voldaan aan zijn inspanningsverplichting²⁹⁵ en om de vraag of de *quota pars litis* afspraak is overgenomen door een opvolgend belangenbehartiger.²⁹⁶

Samenvattend kunnen we stellen dat de weinige rechtspraak die beschikbaar is, geen duidelijk patroon laat zien; het enkele aangaan van een *quota pars litis* afspraak is niet zonder meer in strijd met goede zeden of maatschappelijke betamelijkheid. Bijkomende omstandigheden kunnen de afspraak rechtvaardigen of juist in de verdachtenbank plaatsen. Er is ook geen duidelijke lijn te bespeuren als het gaat om de verhouding tussen het BGK-kostenverhaal en de *quota pars litis* afspraak. Kan de benadeelde in het kader van art. 6:96 lid 2 sub b BW het percentage uit de *quota pars litis* afspraak verhalen op de aansprakelijke, waarbij deze laatste vervolgens in het kader van de dubbele redelijkheidstoets de redelijkheid van het percentage mag betwisten, of mag het loon van de belangenbehartiger in het kader van het BGK-kostenverhaal alleen uitgedrukt worden in het aantal uren maal het uurtarief? Daarover geeft de beperkt beschikbare rechtspraak geen uitsluitsel.

²⁹¹ Rb. Den Haag 31 januari 2019, ECLI:NL:RBDHA:2019:790 (zie voor hoger beroep: Hof Den Haag 21 juli 2020, ECLI:NL:GHDHA:2020:1301) en hof Amsterdam 12 juli 2016, ECLI:NL:GHAMS:2016:2899.

²⁹² Zie Rb. Den Haag 31 januari 2019, ECLI:NL:RBDHA:2019:790 en Hof Den Haag 21 juli 2020, ECLI:NL:GHDHA:2020:1301.

²⁹³ Hof Amsterdam 12 juli 2016, ECLI:NL:GHAMS:2016:2899, r.o. 3.5.

²⁹⁴ Hof Arnhem-Leeuwarden 29 januari 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:801.

²⁹⁵ Rb. Noord-Nederland 11 september 2019, ECLI:NL:RBNNE:2019:3830.

²⁹⁶ Rb. Midden-Nederland 17 februari 2021, ECLI:NL:RBMNE:2021:513 (zie voor hoger beroep: Hof Arnhem-Leeuwarden 7 maart 2023, ECLI:NL:GHARL:2023:1912).

3.4. Conclusie

Dit hoofdstuk besteedde aandacht aan kostenverhaal en beloningsstructuren. Het kostenverhaal (art. 6:96 lid 2 sub b en c BW) betreft de mogelijkheid van de benadeelde om onder meer de redelijke kosten van buitengerechtelijke rechtsbijstand vergoed te krijgen van de aansprakelijke, indien aansprakelijkheid niet wordt betwist of vaststaat. Aangezien naar schatting meer dan 90% van alle letselschadedossiers buiten de rechtszaal worden afgewikkeld, kan worden aangenomen dat art. 6:96 lid 2 BW in evenzovele gevallen het doorslaggevend kader voor kostenverhaal is. In de zeldzame gevallen dat de rechter zich moet uitlaten over de redelijkheid van de in rekening gebrachte kosten, leidt deze toetsing er naar het lijkt in een klein aantal gevallen toe dat het gevorderde bedrag niet volledig wordt toegewezen. Wel zijn er aanwijzingen dat rechters in de loop der tijd kritischer zijn geworden wat betreft de toetsing van de redelijkheid van het uurtarief. In de praktijk proberen verzekeraars met een gestandaardiseerde vergoeding (de BKB-staffel) het gros van de letselschadezaken efficiënt te regelen, maar het gebruik van die BKB-staffel wordt niet door alle groepen van belangenbehartigers aanvaard. Bovendien – en daar komen we op terug in hoofdstuk 6 – denken wij dat het systeem van kostenverhaal van art. 6:96 BW in bepaalde opzichten de sleutel tot oplossing van kwaliteitsproblemen kan zijn.

Het tweede onderwerp dat in dit hoofdstuk aan de orde kwam, betrof de beloningsstructuren. Daarbij gaat het om de contractuele afspraak tussen benadeelde en belangenbehartiger over het honorarium dat de benadeelde verschuldigd zal zijn aan de opdrachtnemer. De heterogeniteit in het aanbod dat we in hoofdstuk 2 signaleerden tussen de verschillende groepen belangenbehartigers, bleek zich op dit punt verder te verdiepen. Advocaten zijn aan specifieke regels onderworpen als het gaat om beloning. Het uurtarief is aan de markt overgelaten, maar een andere vorm van beloning dan per gewerkt uur is minder gebruikelijk en deels zelfs verboden. De ongebonden niet-advocaten zijn alleen aan de basisregels van het contractenrecht gebonden, en die bepalen hier niets over. Het gevolg is bijvoorbeeld dat ongebonden belangenbehartigers in principe *no cure no pay*-afspraken (NCNP; resultaatsafhankelijke beloning) en *quota pars litis*-afspraken (een NCNP-afpraak in de vorm van een percentage van het financiële resultaat) mogen maken met benadeelden die daarmee goed geïnformeerd instemmen, terwijl dat voor advocaten en NKL-aangesloten belangenbehartigers niet zomaar is toegestaan. NIVRE lijkt minder moeite te hebben met dit soort afspraken.

Gegeven het bestaande kostenverhaalssysteem van art. 6:96 lid 2 BW, dat in het gros van de gevallen van toepassing is, rijst de vraag of het maken van resultaatsafhankelijke beloningsafspraken tussen belangenbehartiger en benadeelde werkelijk voor de hand ligt wanneer art. 6:96 lid 2 BW van toepassing is. Dergelijke afspraken kunnen namelijk leiden tot een een praktijk van ‘dubbel declareren’ die zich aan het zicht onttrekt van de benadeelde en vaak ook aan het zicht van de verzekeraar.

De conclusie van dit hoofdstuk is dat de onderwerpen kostenverhaal en beloningsstructuren sterk samenhangen: in de letselschadepraktijk wordt een groot deel van beloning via de regels van kostenverhaal bij (de verzekeraar van) de aansprakelijke partij neergelegd. Daarmee heeft de beloning een hybride karakter. Wat we zien is dat daardoor een dynamiek ontstaat tussen benadeelde, belangenbehartiger en aansprakelijkheidsverzekeraar die specifiek is voor de letselschadebranche. Deze dynamiek geeft aanleiding tot een bijzondere

verantwoordelijkheid voor de rechterlijke macht, die desgevorderd de redelijkheid van het kostenverhaal dient te toetsen. Zoals gezegd komen de meeste zaken niet voor de rechter, en als een zaak wel voor de rechter komt leidt dat er soms toe dat de redelijkheid van het uurtarief en/of het gemaakt aantal uren ter discussie wordt gesteld; we kunnen niet zeggen dat de rechter een actieve toezichthouder is op het kostenverhaalsysteem van art. 6:96 lid 2 BW. Ook dat doet de vraag rijzen of een herijking van dat systeem in bepaalde opzichten de sleutel tot oplossing van bepaalde kwaliteitsproblemen kan zijn, een vraag waar we als gezegd in hoofdstuk 6 op terugkomen.

4. Welke zorgen over praktijken zijn er?

4.1. Algemeen

In hoofdstuk 2 bleek dat het veld van letselschadebehandelaars verre van homogeen is. Zo is er verschil in de toepasselijke regels voor toegang tot de markt (denk aan: opleidingseisen); ook de kwaliteitscriteria en het toezicht op gedrag en kwaliteit van dienstverlening verschilt per categorie belangenbehartiger. In paragraaf 2.6 bleek bovendien dat de regels rondom afspraken over beloning ook uiteenlopen. Het zijn deze verschillen die als startpunt kunnen dienen bij de bestudering van de kritiek die wordt geuit op de verschillende praktijken in de letselschadeafwikkeling. In dit hoofdstuk komt namelijk een aantal praktijken aan de orde waar zorgen over worden uitgesproken in vakliteratuur, media of publiek debat. Die praktijken worden door afwisselend door sommigen of juist door velen als onwenselijk of zorgelijk betiteld. In een aantal gevallen is de conclusie ‘onwenselijk’ of ‘zorgelijk’ inderdaad eenvoudig te trekken, maar in een aantal andere gevallen niet.²⁹⁷

Er wordt in het veld van de letselschadeafwikkeling kort gezegd *van alle kanten naar alle kanten* kritiek gespuid.²⁹⁸ Zo is algemeen bekend dat er al decennia van verschillende kanten kritiek wordt geuit op bepaalde afwikkelingspraktijken die bij verzekeraars worden aangetroffen.²⁹⁹ De maatschappelijke en juridische druk die daarmee gepaard gaat, heeft initiatieven zoals PIV, DLR, GBL, GOMA en de diverse normeringsrichtlijnen wind in de zeilen gegeven; ze kunnen daarom mede worden gezien als een poging om in reactie op die kritiek het afwikkelingsgedrag van verzekeraars te verbeteren, te stroomlijnen en toetsbaar te maken. Maar de kritiek richt zich niet alleen op verzekeraars. Gebonden belangenbehartigers bekritisieren elkaar en vooral ook de ongebonden belangenbehartigers; ook verzekeraars, slachtofferorganisaties, media en de politiek roeren zich in dat debat.

Zo worden met regelmaat zorgen geuit over de kwaliteit van de dienstverlening en de integriteit van de bedrijfsvoering van ongebonden belangenbehartigers.³⁰⁰ De Kamermotie Ellian is er een voorbeeld van.³⁰¹ De kwaliteit en integriteit van belangenbehartigers zou in het gedrang komen doordat ongebonden belangenbehartigers niet wettelijk zijn gereguleerd, zich

²⁹⁷ Waar relevant, verwijzen we in dit hoofdstuk ook naar de uitkomsten van de interviews die wij hielden (zie hfdst. 10) en van de expertbijeenkomst (hfdst. 11).

²⁹⁸ In het verleden werd vaak aan de beeldspraak van een ‘toernooimodel’ gerefereerd om een van de schaduwzijden van de letselschadeafwikkeling te beschrijven: twee partijen die strijden om het gelijk zonder samen te werken. Dit toernooimodel zou onnodig polariserend, vertragend en kwetsend uitwerken. Er zou een ware ‘conflictindustrie’ zijn, terwijl het recht er juist zou moeten zijn om mensen in staat te stellen om eenvoudig zélf tot een vergelijk te komen in plaats van elkaar de tent uit te vechten (zo in essentie Van de Luitgaarden 2023). Hoewel er in recente jaren veel is veranderd in de werkwijze in de letselschadebranche, komt de beeldspraak nog steeds voor; zie bijv. de bevindingen uit de interviews (par. 10.4.2.5).

²⁹⁹ Zie bijv. het zwartboek gedrag behandeling letselschade (Radar 2019). Een voorbeeld is dat verzekeraars beschuldigd worden van trainen van zwaardere letselschadedossiers. Zie bijv. ‘Wildwest in de letselschadepraktijk’, advocatenblad.nl 19 juni 2019; ‘Opsteker voor letselschadeslachtoffers: verzekeraar schuldig aan secundaire victimisatie’, letselschade.nu 23 juni 2022; zie voor de wijze waarop rechters daarmee omgaan bijv. Hof Arnhem-Leeuwarden 11 december 2018, ECLI:NL:GHARL:2018:10759; Rb. Noord-Nederland 20 april 2022, ECLI:NL:RBMNE:2022:1991; ‘Opsteker voor letselschadeslachtoffers: verzekeraar schuldig aan secundaire victimisatie’, letselschade.nu 23 juni 2022.

³⁰⁰ Zie o.a. ‘Jaarplan 2023’, verzekeraars.nl, p. 6; ‘Meest gelezen in 2021: artikelen over kwalijke praktijken in de letselschadebranche’, letselschade.nu 24 december 2021; ‘NIVRE schrijft brief aan de Vaste Kamercommissie Justitie en Veiligheid: Slachtoffers letselschade hebben niet allen dezelfde rechtsbescherming’, riskenbusiness.nl 13 mei 2022; ‘Aantal malafide letselschadebureaus toegenomen’, asp-advocaten.nl 8 april 2024 (“(...) over de waarde van het [NKL-keurmerk] kan ernstig worden getwijfeld. Van de ASP-advocaten (...) is vrijwel niemand lid van het NKL (...)”).

³⁰¹ *Kamerstukken II 2021/22*, 33 552, nr. 98 (Kamermotie Ellian).

niet hebben gecommiteerd aan gedragsregels en opleidingseisen, en hun gedrag bovendien niet tuchtrechtelijk toetsbaar is.³⁰² Zonder kennis en kunde zouden zij zich belangenbehartiger noemen.³⁰³ Daardoor zou de afwikkeling minder soepel verlopen en zouden gereguleerde belangenbehartigers zoals advocaten op achterstand worden gesteld en zou een ‘ongelijk speelveld’ ontstaan.³⁰⁴ Als er gedupeerden in het nieuws komen, dan gaat het bovendien vaak om praktijken van ongebonden belangenbehartigers, aldus de klacht.³⁰⁵ Deze incidenten worden dan ook vaak aangegrepen om te wijzen op een vermeend patroon van oneerlijke concurrentie en om op het oog eenvoudige oplossingen voor te stellen. Gebonden belangenbehartigers en verzekeraars wijzen op het belang van aansluiting bij een keurmerk of organisatie die toeziet op kwaliteit. DLR beschouwt ongebonden belangenbehartigers niet als deskundig; deskundig zijn slechts organisaties aangesloten bij NKL, ASP/LSA, NIVRE of NLE.³⁰⁶ Met het oog op deze zorgen worden in de markt initiatieven genomen zoals de *Zoekhulp Belangenbehartiger*.³⁰⁷

Het Verbond van Verzekeraars draagt uit dat het belangrijk is dat benadeelden een gekwalificeerde, NKL-aangesloten belangenbehartiger in de arm nemen.³⁰⁸ Aansprakelijkheidsverzekeraars delen de zorgen over het gebrek aan kwaliteit bij sommige belangenbehartigers.³⁰⁹ Een aantal verzekeraars heeft in reactie daarop maatregelen getroffen. Zo verbreken zij soms de contacten met belangenbehartigers of worden malafide belangenbehartigers opgenomen in frauderegisters.³¹⁰ De rechter achtte dit in die gevallen redelijke en gerechtvaardigde maatregelen.³¹¹ Het Verbond van Verzekeraars heeft nader onderzoek naar kwalijke praktijken aangekondigd.³¹² Intussen maken verschillende partijen zich publiekelijk sterk voor ingrijpen door de wetgever; er wordt gepleit voor titelbescherming, in het bijzonder door alleen ‘gereguleerde organisaties’ toe te staan om benadeelden te mogen begeleiden.³¹³

³⁰² ‘De meerwaarde van NIVRE-experts’, nivre.nl 25 april 2017. Vgl. ook de bevindingen uit de interviews (par. 10.3.4.1).

³⁰³ Zie ook de bevindingen uit de interviews (par. 10.3.4).

³⁰⁴ Zie ook de bevindingen uit de interviews (par. 10.4.4.1).

³⁰⁵ ‘Schademarkt onder druk door ongereguleerden’, nivre.nl. Navraag bij NIVRE leert dat klachten over ongebonden belangenbehartigers niet worden bijgehouden, en dat tussen januari en september 2022 zeven klachten werden ingediend over NIVRE-geregistreerde personenschade-experts, waarvan er één ongegrond werd verklaard, er vier werden ingetrokken en bij twee gevallen geen griffiegeld werd betaald (zie ook Jaarverslag NIVRE 2022).

³⁰⁶ ‘Uw letselschade verhalen’, deletselschaderaad.nl.

³⁰⁷ In de Zoekhulp Belangenbehartiger zijn alleen expertisebureaus opgenomen die over het NKL beschikken of advocatenkantoren waar LSA-advocaten werken, zie ‘Zoekhulp Belangenbehartigers 753 keer geraadpleegd in tweede kwartaal’, letselschade.nu 30 juni 2023. Om opgenomen te worden in de Zoekhulp, betalen belangenbehartigers een jaarlijks bedrag.

³⁰⁸ ‘Impact van letselschade’, verzekeraars.nl.

³⁰⁹ ‘Jaarplan 2023’, verzekeraars.nl, p. 6; ‘Jaarplan 2022’, verzekeraars.nl, p. 9.

³¹⁰ Het ging hier om dubbel declareren bij verschillende verzekeraars. Zie: ‘Achmea en NN verbreken contacten met belangenbehartiger na dubbel claimen van schade’, letselschade.nu 15 juni 2022; ‘Een dubbele claim bij verschillende verzekeraars: zijn het stopzetten van de samenwerking door verzekeraars en het opnemen in frauderegisters gerechtvaardigde middelen?’, letselschade.nu 31 maart 2023.

³¹¹ Rb. Den Haag 3 september 2018, ECLI:NL:RBDHA:2018:16456; Hof Den Haag 28 februari 2023, ECLI:NL:GHDHA:2023:328.

³¹² Zie ‘Verbond start onderzoek naar kwalijke praktijken belangenbehartigers’, verzekeraars.nl 28 mei 2021. Aan dit voornemen is nog geen kenbare opvolging gegeven. Een van de voorstellen die kennelijk circuleert is de aanpassing van Bedrijfsregeling 15, zodat benadeelden rechtstreeks benaderd kunnen worden. Bedrijfsregeling 15 van het VvV geeft het kader voor leden van het VvV voor communicatie met de benadeelde; in het geval er een belangenbehartiger is, vindt de meeste communicatie op grond van Bedrijfsregeling 15 plaats met de belangenbehartiger en niet met de benadeelde.

³¹³ Zie ‘Dubbel slachtoffer na verkeersongeluk: dubieuze schadeadviseurs steken duizenden euro’s in eigen zak’, AD 8 april 2024; ‘Bescherm letselschadeslachtoffers tegen malafide praktijken’ (gezamenlijk manifest van LSA, ASP, NIVRE, NIS, NLE, GAV, NvVA, VHGD, ANWB, Verbond van Verzekeraars, Slachtofferhulp Nederland, DLR 12 april 2024).

Er is dus kritiek in verschillende richtingen. In dit hoofdstuk benoemen we een aantal uitingen van kritiek op onwenselijk geachte praktijken.³¹⁴ Van sommige praktijken is duidelijk dat deze niet door de beugel kunnen (denk aan strafrechtelijke vergrijpen), maar van een aantal andere praktijken is dit minder duidelijk. Of deze praktijken werkelijk kwalijk, oneerlijk of anderszins onwenselijk zijn, blijft hierna goeddeels in het midden. Ook treden we niet in de vraag wat er precies waar is van de geuite klachten, laat staan hoe vaak ze voorkomen. De standpunten die we hierna weergeven, leveren dus niet altijd objectieve informatie op; wel kan vaak uit de gevonden standpunten een belanghebbendenperspectief op kwaliteit worden afgeleid. Het doel van het hoofdstuk is vooral om het debat over die praktijken in kaart te brengen, zodat we ze in een later stadium van het onderzoek nader kunnen analyseren tegen de achtergrond van mogelijke kwaliteitscriteria voor letselschadeafwikkeling.

We verdelen de praktijken onder in praktijken van ongebonden belangenbehartigers (par. 4.2), georganiseerde en gereguleerde belangenbehartigers (par. 4.3) en praktijken van verzekeraars (par. 4.4). Daarna zoomen we in op een specifieke praktijk, het betalen voor dossiers (par. 4.5). ten slotte zetten we uiteen welke oplossingsrichtingen in het debat hierover worden geformuleerd. Bij het overzicht dat hierna volgt, moet men zich wel realiseren dat de praktijken die wij vonden bij de ene groepering, soms evengoed door een lid van een andere groepering begaan konden zijn en in bepaalde gevallen ook daadwerkelijk in verschillende groepering voorkomt – in zoverre is het overzicht bepaald door het anekdotisch bewijs dat wij vonden bij onze deskresearch.

4.2. Praktijken waargenomen bij ongebonden belangenbehartigers

Om welke klachten en misstanden gaat? De eerste categorie betreft het *contact* met het letselschadeslachtoffer *voordat* de schadeafwikkeling begint. Daarbij geldt in het algemeen dat sommige belangenbehartigers in het kader van reclame en acquisitie ronkender taal gebruiken dan andere,³¹⁵ en dat dienstverlening soms als ‘gratis’ wordt voorgesteld met als gevolg dat de nuanceringen van de regels van kostenverhaal verloren kunnen gaan.³¹⁶ Daarnaast zijn de volgende gevallen bekend:

- **Misleiding.** Ongebonden belangenbehartigers doen zich voor als gekwalificeerd c.q. deskundig of zelfs als advocaten.³¹⁷ Voorbeelden van deze categorie zijn, allereerst, misbruik van het NIVRE-logo door niet-ingeschrevenen.³¹⁸ Een tweede voorbeeld is de acquisitiewebsite *De Letselschade Helpdesk* (die inmiddels lijkt te zijn opgeheven), die zou

³¹⁴ De web search die in dit hoofdstuk wordt gerapporteerd, dateert van oktober 2023. Op dat moment waren de websiteverwijzingen correct.

³¹⁵ Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.4.3.1). Vgl. bijv. de website nederlandsletselschadebureau.nl, ook te bereiken via anlb.nl (geraadpleegd dec. 2023), die zich presenteert als samenwerkingsverband van o.m. advocaten, waar teksten als ‘Wij gaan voor de hoogste schadevergoeding. Luis in de pels van verzekeraars. Pittbullmentaliteit, we laten niet meer los’ staan. De websites zijn geregistreerd op naam van een NIVRE-Registerexpert Personenschade.

³¹⁶ Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.4); expertbijeenkomst d.d. 25 april 2024.

³¹⁷ Zie ‘De opkomst van ongereguleerde letselschadebureaus: een zorgelijke trend’, sapadvocaten.nl 18 april 2024; vgl. de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.3.1).

³¹⁸ ‘NIVRE waarschuwt voor misbruik’, nivre.nl 15 november 2019. Navraag leert dat NIVRE geen administratie bijhoudt van het aantal gevallen waarin onbevoegd het logo wordt gevoerd.

zijn opgericht om een ‘kwaliteitsslag’ te maken.³¹⁹ De website zou hebben vermeld dat men moet kiezen voor een advocaat en niet voor een – ‘mbo geschoolde en in één maand opgeleide’ – NIVRE-expert. Gegevens over met welke advocaten gewerkt werd, ontbraken echter. Een ander voorbeeld is een jurist die zich voordeed als advocaat, met als gevolg dat het kantoor waar de jurist werkzaam was een boete van € 10.000 diende te betalen.³²⁰ Weer een ander voorbeeld is een incassobureau dat zich voordeed als belangenbehartiger, maar waarbij geen NIVRE Register-Experts Personenschade werkten.³²¹

- **Ondermaatse kwaliteit.** Advocaten die zaken overnemen van letselschadebureaus bestempelen de kwaliteit van die dossiers veelal als onvoldoende, waarbij door belangenbehartigers vaak geschikt wordt voor een te laag bedrag (wat mogelijk deels te wijten is aan de BKB-staffel).³²² Veel advocatenkantoren waarschuwen op hun websites dan ook voor ongebonden belangenbehartigers.³²³
- **Lokmiddelen.** Via zogenaamde ‘harvest-sites’ zou doorverkoop van gegevens van gedupeerden aan andere partijen plaatsvinden, waardoor belangenbehartigers betalen voor cliëntgegevens.³²⁴ LSA-leden nemen krachtig afstand van dergelijke praktijken en behouden het oorspronkelijke provisieverbod in hun kwaliteitsverklaring.³²⁵ Dan bestaat er nog de praktijk van de ‘fuiksite’, een website met algemene informatie over bijvoorbeeld het onderwerp letselschade, waarbij bezoekers hun contactgegevens achterlaten zodat een aan de website gelieerde partij met deze bezoeker contact op kan nemen. De fuiksites straalt onafhankelijkheid en deskundigheid uit. Er wordt niet kenbaar gemaakt dat er feitelijk maar één marktpartij achter deze websites zit.³²⁶ Meer algemeen zijn er aanwijzingen dat websites en handelsnamen van sommige belangenbehartigers ‘komen en gaan’ en dat er in die gevallen dus geen sprake is duurzame dienstverlening.

³¹⁹ ‘Acquisitiewebsite De Letselschade Helpdesk hanteert een voor LSA-advocaten verboden verdienmodel’, letselschade.nu 3 juni 2022. De website De Letselschade Helpdesk lijkt te zijn opgeheven.

³²⁰ ‘Advocaat blijkt jurist; kantoor voor 10.000 euro beboet’, advocatie.nl 16 december 2019; Raad van Discipline Arnhem-Leeuwarden 11 juni 2019, ECLI:NL:TADFRARL:2019:252.

³²¹ ‘Fout incassobureau’ biedt zich aan als belangenbehartiger in letselschadezaken’, letselschade.nu 20 december 2022.

³²² ‘Zorgen over wildgroei letselschadebureaus’, vpro.nl 13 december 2019.

³²³ Zie onder vele andere: ‘Ongereguleerde belangenbehartigers’, hjink.com; ‘Regulering belangenbehartiging letselschade’, brugmanletselschadeadvocaten.nl 19 juni 2022; ‘Waarom is het belangrijk om een erkend en gespecialiseerd letselschade advocaat te hebben?’, arslanersoy.nl; ‘Letselschadeadvocaat’, victimfirstadvocaten.nl; ‘Wees gewaarschuwd voor ‘Cowboys’ in de letselschademarkt’, bvs-advocaten.nl; ‘Kiest u voor een letselschadecowboy dan kan uw weg naar volledige schadevergoeding gevaar lopen’, tijssen-saes.nl. Tegelijkertijd bestaan er ook tegengeluiden, waarin men zich afvraagt wat een belangenbehartiger eigenlijk malafide maakt en waarin wordt benadrukt dat ook ongereguleerden deskundig kunnen zijn, zie ‘Discussie over ongereguleerde belangenbehartigers laait steeds verder op’, smitjuridischadvies.nl 28 juni 2022.

³²⁴ Loonstra 2021; Loonstra 2022. Loonstra bepleit overigens dat geheel uitbannen de optimale situatie zou zijn, maar dat dat op dit moment nog niet haalbaar is. Daarom zouden ook gespecialiseerden langs deze weg aan zaken moeten kunnen komen, omdat anders steeds meer gedupeerden in handen vallen van ongespecialiseerden. Zie verder, ter illustratie, ‘Acquisitiewebsite De Letselschade Helpdesk hanteert een voor LSA-advocaten verboden verdienmodel’, letselschade.nu 3 juni 2022. De Letselschade Helpdesk is overigens niet meer online te vinden.

³²⁵ ‘Branchevereniging letselschadeadvocaten LSA hekelt handel in cliëntgegevens’, advocatie.nl 15 februari 2022; ‘LSA wil eind aan handel in slachtofferinfo’, advocatenblad.nl 14 februari 2022.

³²⁶ Dit is de omschrijving van het concept van ‘fuiksites’ gegeven door de Rb. Oost-Brabant (18 november 2015, ECLI:NL:RBOBR:2015:6593). In deze zaak gaf een ongereguleerde belangenbehartiger opdracht aan een opdrachtnemer om een fuiksites te ontwikkelen. Kort daarna ontwikkelde de opdrachtnemer een soortgelijke fuiksites voor zichzelf. De aanvragen (‘leads’) die deze website genereerde werden vervolgens tegen betaling aan de opdrachtgever aangeboden. Dit was volgens de rechter onrechtmatige concurrentie. De rechter sprak zich niet uit over de toelaatbaarheid/(on)rechtmatigheid van de fuiksites *an sich*. Zie verder: ‘Dubieuze (letselschade)kantoren, fuiksites en andere lokmiddelen’, jba.nl. Vgl. over soortgelijke ervaringen met ondoorzichtige websites de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.3.1).

De tweede categorie klachten en/of misstanden betreffen gevallen waarin een belangenbehartiger is *gestart* met de schadeafwikkeling.

- **Fraude- en beloningspraktijken.** De eerste categorie fraudepraktijken is die van valsheid in geschrifte en verduistering.³²⁷ In een vonnis van rechtbank Overijssel uit 2021 werd een zelfbenoemde letselschade-expert veroordeeld tot veertien maanden cel.³²⁸ De belangenbehartiger maakte in dit geval gebruik van valse arbeidsovereenkomsten en salarisstroken, en verduisterde letselschadebedragen. Een tweede categorie is die van *no cure no pay* zonder rechtvaardiging en dubbel declareren.³²⁹ NCNP wordt in onderzoek van Stichting De Ombudsman 2011 genoemd als een zelfstandig en ernstig probleem in de letselschadebranche. Voorbeelden van kwalijke praktijken van dubbel declareren zijn: i) met zowel verzekeraar als gedupeerde (eventueel op basis van een *success fee*) de afspraak maken dat de kosten van de belangenbehartiger door hen vergoed moeten worden ('dubbel declareren')³³⁰; ii) declareren bij meerdere verzekeraars³³¹ en iii) door een vast bedrag per maand te rekenen aan de gedupeerde (terwijl de belangenbehartiger op grond van art. 6:96 BW verhaal kan nemen op de aansprakelijke partij).³³² Een derde categorie die we regelmatig vernamen en waarvan het niet eenvoudig is vast te stellen óf het fraude betreft, is een meer subtiële praktijk: sommige belangenbehartigers kloppen bepaalde, veelal medisch niet objectiveerbare klachten van de benadeelde op met behulp van standaardfrases in hun correspondentie.³³³
- **Buitengerechtigde kosten.** De belangenbehartiger declareert excessief en gebruikt de instemming met de finale regeling als drukmiddel om deze declaratie vergoed te krijgen van de verzekeraar.³³⁴ In dat geval staat de schade van de benadeelde weliswaar vast, maar de belangenbehartiger gebruikt de BGK om de schaderegeling te 'gijzelen' door pas definitief akkoord te gaan met de schaderegeling als ook de BGK volledig worden vergoed.³³⁵ Indien die kosten onredelijk hoog zijn, is dat een kwalijke praktijk, aldus verzekeraars. Daarom wordt er wel voor gepleit dat indien de belangenbehartiger de BGK als drukmiddel inzet, de verzekeraar er goed aan doet om met de gedupeerde zélf de schade af te wikkelen en hem te vrijwaren voor de BGK-claim.³³⁶

³²⁷ Zie voor voorbeelden bijv. de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.2.4 en 10.5.4).

³²⁸ Rb. Overijssel 8 februari 2021, ECLI:NL:RBOVE:2021:529. Zie hierover, o.a., 'Zelfbenoemde letselschade-expert veroordeeld voor verduistering', asp-advocaten.nl 23 februari 2021; Van Dijk 2021, p. 15-16.

³²⁹ Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.2.1).

³³⁰ Zie bijv. Rb. Overijssel 10 november 2021, ECLI:NL:RBOVE:2021:4801. Zie verder, o.a., Van Dijk 2021; Van Katwijk en De Koning 2021. Zie nader over deze praktijk par. 3.3.4.2.

³³¹ 'Achmea en NN verbreken contacten met belangenbehartiger na dubbel claimen van schade', letselschade.nu 15 juni 2022; 'Een dubbele claim bij verschillende verzekeraars: zijn het stopzetten van de samenwerking door verzekeraars en het opnemen in frauderegisters gerechtvaardigde middelen?', letselschade.nu 31 maart 2023. Verderop in deze analyse wordt besproken dat de sanctiemiddelen die de verzekeraars in reactie hierop namen, door de rechter gerechtvaardigd werden geacht.

³³² "Fout incassobureau' biedt zich aan als belangenbehartiger in letselschadezaken', letselschade.nu 20 december 2022.

³³³ Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.2.4 en par. 10.5.6.2). Of het hier om een overzichtelijke groep gaat die zich er bij herhaling aan schuldig maakt, is minder duidelijk. Zie de tegengestelde geluiden in de interviews, par. 10.5.6.3.

³³⁴ Van Dijk 2021, p. 16. Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.2.1 en 10.5.5). Gesproken wordt wel over 'chantage' of 'gijzeling'.

³³⁵ Van Dijk 2021, p. 16. Zie ook de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.5).

³³⁶ Van Dijk 2021, p. 19.

- **Het gebruik van de BKB-staffel.** De BKB-staffel zou een perverse prikkel vormen.³³⁷ De staffel houdt immers in dat de belangenbehartiger een vast percentage van de verzekeraar ontvangt als honorarium.³³⁸ Dat percentage is gekoppeld aan de hoogte van de schadevergoeding en is degressief. Daarom wordt wel beweerd, met name van de zijde van letselschadeadvocaten die zich ergeren aan het gebruik van de staffel en zich daaraan niet hebben willen committeren, dat het voor belangenbehartigers rendabeler is om kort te werken aan (veel) zaken en voor lagere bedragen te schikken. ASP heeft in 2018 hierover een klacht ingediend bij de ACM.³³⁹ De ACM weest het handhavingsverzoek af.³⁴⁰ DLR vermeldt op de website juist dat de staffel duidelijkheid en zekerheid biedt.³⁴¹ De staffel is overigens onlangs gewijzigd, zodanig dat de beloning voor dossiers met een relatief kleine waarde is verlaagd ten opzichte van de middelgrote dossiers.³⁴²
- **Achterhouden van informatie.** Teneinde het dossier te traineren en/of hogere schadevergoeding te verkrijgen zou informatie worden achtergehouden.³⁴³ Hierbij wordt gewezen op de belangenbehartiging bij de afwikkeling van het Schietincident Alphen aan de Rijn.³⁴⁴ Over de letselschadejurist van de gedupeerden is veel te doen geweest. Zo werd hem verweten zich niet constructief op te stellen en niet voortvarend te zijn met het aanleveren van informatie aan de VSSA, zijnde de stichting die de schade afwikkelt.³⁴⁵ Volgens de letselschadejurist was de trage afwikkeling echter het gevolg van 'struisvogelpolitiek van de overheid', waarbij de eenzijdig opgerichte VSSA negen jaar te laat kwam.³⁴⁶ Een andere kwestie bij deze belangenbehartiger is bovendien dat slachtoffers

³³⁷ Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.4.2.1 en par. 10.4.5).

³³⁸ Zie nader over de BKB-staffel hiervoor par. 3.2.2.

³³⁹ 'Letselschadeadvocaten dienen klacht in bij ACM over prijsafspraken PIV-regeling', advocatie.nl 1 november 2018.

³⁴⁰ Volgens de ACM is niet op voorhand duidelijk of sprake is van een overtreding van de Mededingingswet. De mate van onderzoek die zij moet verrichten om tot een antwoord te komen op deze vraag, zou niet in verhouding staan tot de ernst en mogelijke gevolgen van een eventuele overtreding. De ACM gaf daarom aan voorrang te geven aan andere onderzoeken, zie 'Besluit Zaaknr. ACM/18/034440', acm.nl, p. 2.

³⁴¹ 'Kosten', deletselschaderaad.nl.

³⁴² 'Verbeterde BKB-regeling voor belangenbehartigers per 1 oktober van kracht', letselschade.nu 2 oktober 2023.

³⁴³ Van Dijk 2021, p. 20. Vgl. ook het conflict tussen Unigarant en Columbus ('Unigarant verbreekt banden met Columbus letselschade' (letselschade.nu 24 april 2024); 'Directeur Columbus Letselschade: "Onze vasthoudendheid, die leidt tot fors hogere schadevergoedingen, is de reden dat Unigarant van ons af wil"' (letselschade.nu 16 mei 2024)), dat zich inmiddels uitbreidt ('Columbus Letselschade in media-offensief: "We gaan duizenden procedures starten tegen verzekeraars"', letselschade.nu 10 juni 2024). Zie ook de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.2.2). De voorlopigevoorzieningsprocedure tussen Unigarant en Columbus leidde voornamelijk tot niet-ontvankelijkverklaring van beide partijen in hun vorderingen; zie Rb. Noord-Nederland 21 mei 2024, ECLI:NL:RBNNE:2024:1958.

³⁴⁴ De afhandeling van de dossiers was voor het Verbond van Verzekeraars de directe aanleiding om een onderzoek te starten naar kwalijke praktijken van belangenbehartigers. Zie 'Verbond start onderzoek naar kwalijke praktijken belangenbehartigers', radar.avrotros.nl; zie verder, o.a., 'Antwoorden Kamervragen over het bericht dat slachtoffers bloedbad Alphen aan den Rijn nog altijd strijden om schadevergoeding', rijksoverheid.nl; Minister Grapperhaus wil snel oplossing voor slepende kwestie rond schadeclaims voor schietdrama Alphen', ad.nl 31 mei 2021.

³⁴⁵ 'Verbond start onderzoek naar kwalijke praktijken belangenbehartigers', radar.avrotros.nl. Dit verwijt schemert impliciet mogelijk ook door in de beantwoording van de Kamervragen door minister Grapperhaus ten aanzien van de afwikkeling van het Schietincident Alphen aan de Rijn, zie Antwoorden Kamervragen over het bericht dat slachtoffers bloedbad Alphen aan den Rijn nog altijd strijden om schadevergoeding', rijksoverheid.nl; p. 2; zie verder: 'Afhankelijk Ridderhofzaken in stroomversnelling: belangenbehartiger stelt zich constructiever op', letselschade.nu.

³⁴⁶ 'Slachtoffers bloedbad Alphen aan den Rijn strijden na tien jaar nog altijd om schadevergoeding: 'Dan kan ik het afsluiten'', eevandaag.avrotros.nl 5 april 2021; 'Onrust over schadevergoedingen Ridderhof-drama: 'Ik voel me bedonderd'', omroepwest.nl 3 november 2021.

de dupe zouden zijn geworden van de betalingsregeling die zij met hem sloten, nu gedupeerden soms wel tot 30% van de uitgekeerde vergoeding afstonden.³⁴⁷

- **Tijd rekken.** Er wordt geklaagd over verdragings tactieken, zowel door ongebonden als gebonden belangenbehartigers.³⁴⁸ Ook wordt gesteld dat juridisch niet-haalbare zaken worden gerekt teneinde de kosten van rechtsbijstand te maximaliseren.³⁴⁹ Benadeelden noemen trage afwikkeling in elk geval belemmerend.³⁵⁰
- **Belangenbehartiger jaagt voormalige cliënt op.** Nadat gedupeerde door onvrede overstapt naar andere belangenbehartiger, vordert de eerdere belangenbehartiger vergoeding van de voormalige cliënt. In een zaak die voorlag bij rechtbank Amsterdam startte de belangenbehartiger een incassoprocedure ter verkrijging van zijn vergoeding nadat de gedupeerde wegens onkunde overstapt en de belangenbehartiger niet (volledig) wordt uitbetaald door de verzekeraar. De rechtbank ging hierin niet mee.³⁵¹ In een andere zaak vorderde een belangenbehartiger van voormalige cliënten het niet door de verzekeraar gedekte deel van zijn declaratie. De kantonrechter wees ook in deze zaak af: het lag op de weg van de belangenbehartiger om aan te tonen dat de door haar gedeclareerde kosten de dubbele redelijkheidstoets kunnen doorstaan en daarbij ook gemotiveerd in te gaan op het verwijt dat sommige werkzaamheden dubbel zijn gedeclareerd.³⁵²

In het debat over deze praktijken wordt gewezen op twee problematische gevolgen. Ten eerste wordt gewaarschuwd voor het gebrek aan rechtsbescherming voor gedupeerden tegen de ongebonden belangenbehartiger.³⁵³ Voor gedupeerden staat alleen de gang naar de civiele rechter open, hetgeen een weinig aantrekkelijke optie is omdat het tijd en geld kost.³⁵⁴ Ook wordt gewezen op het feit dat het gedrag van ongebonden belangenbehartigers niet tuchtrechtelijk toetsbaar is,³⁵⁵ en dat er ook overigens beperkte mogelijkheden tot het melden van klachten bestaan.³⁵⁶ Ten tweede ondervinden gekwalificeerde belangenbehartigers naar eigen zeggen een verslechtering in concurrentiepositie, doordat de ongebonden belangenbehartigers hun diensten goedkoper kunnen aanbieden.³⁵⁷ Om die reden worden rechterlijke uitspraken waarbij het uurtarief van ongebonden belangenbehartigers in het kader

³⁴⁷ Beer Advocaten zou de oud-cliënten van de belangenbehartiger bijstaan en de betalingsregeling bij de rechter gaan aanvechten. De voorbereiding lijkt nog in ontwikkeling, zie: Rb. Amsterdam 20 april 2022, ECLI:NL:RBAMS:2022:3566. Zie verder: 'Onrust over schadevergoedingen Ridderhof-drama: 'Ik voel me bedonderd'', omroepwest.nl 3 november 2021.

³⁴⁸ Bijv. Van Driel en Blom 2003. Vgl. Rijnhout e.a. 2020, p. 42. Het is overigens niet eenvoudig om vertraging, laat staan tactiek te bewijzen. Zie reeds Faure e.a. 2011.

³⁴⁹ Van Katwijk en De Koning 2021.

³⁵⁰ Elbers en Becx 2020, p. 32-33.

³⁵¹ Zie hierover 'Mogen belangenbehartigers hun cliënten gijzelen?', letselschade.nu 15 september 2022 (vonnis is niet gepubliceerd).

³⁵² 'Rb: redelijkheid BGK voor dubbele werkzaamheden onvoldoende onderbouwd door eerste belangenbehartiger', platformpersonen schade.verzekeraars.nl. Zie ook de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.2.1).

³⁵³ 'De schademarkt staat onder druk', nivire.nl 10 november 2022; 'NIVRE schrijft brief aan de Vaste Kamercommissie Justitie en Veiligheid: Slachtoffers letselschade hebben niet allen dezelfde rechtsbescherming', riskenbusiness.nl 13 mei 2022. Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.3.4.3 en 10.3.4.4)

³⁵⁴ 'De schademarkt staat onder druk', nivire.nl 10 november 2022.

³⁵⁵ Van Dijk 2021, p. 20. Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.3.4.4).

³⁵⁶ A. Loonstra, 'Een letselschade lead is goud waard', ppsbulletin.verzekeraars.nl; Van Dijk 2021, p. 20.

³⁵⁷ 'Letselschadebureau Ottenschot wil vuist maken tegen malafide schadebureaus', rtvoost.nl 14 juli 2021; Van Dijk 2021, p. 25; Van Katwijk en De Koning 2021, p. 7. Voor de stelling dat ongebonden belangenbehartigers hun diensten goedkoper aanbieden, hebben wij geen bewijs gevonden; het is wel plausibel dat zij minder kosten maken.

van BGK-toetsing naar beneden wordt bijgesteld, met instemming onthaald door de wél gebonden belangenbehartigers.³⁵⁸

4.3. Praktijken waargenomen bij gebonden belangenbehartigers

Hoewel onder gebonden belangenbehartigers zelfbindingsmechanismen zoals toelatingseisen, scholings- en bijscholingseisen worden gebruikt en er door middel van toezicht zoals audits op naleving wordt toegezien, zien sommigen door de bomen het bos niet meer. Zo wordt er wel op gewezen dat er tussen specialisatieverenigingen van bijvoorbeeld advocaten grote verschillen bestaan in de eisen die worden gesteld.³⁵⁹ Benadrukt wordt dat rechtszoekenden behoefte hebben aan één duidelijk keurmerk,³⁶⁰ en er wordt ook twijfel uitgesproken over de vraag of van de bestaande keurmerken en andere zelfbindingsmechanismen daadwerkelijk een kwaliteitsgarantie uitgaat.³⁶¹ Afgezien van die algemene zorgen, zien we dat ook bij de gebonden belangenbehartigers klachtwaardige c.q. frauduleuze praktijken voorkomen. Ter illustratie hierbij een aantal voorbeelden, waarbij wij eenzelfde onderscheid maken als bij de beschrijving van de ongebonden belangenbehartigers. De eerste klachten en/of misstanden betreffen het contact met het letselschadeslachtoffer voordat de schadeafwikkeling begint.

- **Verwarrende beloningsstructuren.** Een advocaat met een ondoorzichtige constructie van bedrijfjes werd geschrappt van het tableau.³⁶² De advocaat was eigenaar van een advocatenkantoor en tevens bestuurder van een bedrijf dat optrad als belangenbehartiger en opdrachten gaf aan zijn eigen advocatenkantoor. Het Hof van Discipline oordeelde dat de advocaat de regels overtrad door feitelijk vanaf meerdere adressen zijn praktijk te voeren en verwarring liet bestaan over zijn hoedanigheid als advocaat. Daarnaast stuurde de advocaat geen opdrachtbevestigingen aan cliënten en zette hij verboden NCNP- en provisie afspraken op tussen zijn bedrijfjes.
- **Letselschadeadvocaten verrichten diensten in ruil voor vertrouwelijke gegevens.** Twee letselschadeadvocaten hadden in ruil voor vertrouwelijke gegevens omtrent verkeersongevallen gratis diensten verricht en rekeningen voorgeschoten voor een politievrijwilliger.³⁶³ Overigens ging het hier om gegevens die ook via andere wegen voor de advocaten toegankelijk waren.³⁶⁴ De legale weg duurde echter langer.

De overige klachten en/of misstanden betreffen de situatie waarin een belangenbehartiger is gestart met de schadeafwikkeling.

³⁵⁸ Bijv. Godwaldt 2023. Zie hierover ook de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.6.4).

³⁵⁹ 'Een lappendeken van gildes', advocatenblad.nl 22 december 2020.

³⁶⁰ 'Een lappendeken van gildes', advocatenblad.nl 22 december 2020.

³⁶¹ Zie bijv. 'Extra regels voor letselschadebranche nodig?', rex-advocaten.nl; 'Reactie op ingezonden brief van het NIVRE aan de Tweede Kamer', ridder-letselschade.nl 13 mei 2022.

³⁶² 'Advocaat uit Emmen geschrappt om 'verwarrende' constructie en no cure no pay-deal', advocatie.nl 2 februari 2018.

³⁶³ Zie hierover Van Dijk 2021, p. 16.

³⁶⁴ 'Advocaten schuldig aan schenden ambtsgeheim', parool.nl 3 augustus 2017.

- **Misleidende informatie.** In een zaak was er sprake van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van een advocaat door zich, na een leugenachtige verklaring van zijn cliënt aan zijn wederpartij, niet als advocaat van die cliënt terug te trekken. Belangen van de wederpartij werden geacht nodeloos te zijn geschaad.³⁶⁵
- **Ondeskundigheid.** Benadeelden merken soms dat de belangenbehartiger niet deskundig genoeg is.³⁶⁶ Gespecialiseerde belangenbehartigers wijzen hier ook op.³⁶⁷ Uit de tuchtrechtspraak zijn gevallen bekend waarin onervaren en niet-gespecialiseerde advocaten tuchtrechtelijk laakbaar handelen door af te wijken van de gebruikelijke handelswijzen.³⁶⁸
- **Onverschilligheid en slechte communicatie.** Benadeelden noemen passiviteit van hun belangenbehartiger als belastende factor.³⁶⁹ Gebrek aan communicatie geeft voeding aan een gevoel van onmacht.³⁷⁰ In tuchtzaken komt het voor dat klachten over gebrek aan voortvarendheid, slechte communicatie of miscommunicatie door de eigen letselschadeadvocaat worden toegewezen.³⁷¹

4.4. Praktijken waargenomen bij verzekeraars met betrekking tot belangenbehartigers

Door belangenbehartigers wordt ook geklaagd over verzekeraars wat betreft hun bemoeienis met de markt van belangenbehartigers, en dan met name de bemoeienis met de verdienmodellen die belangenbehartigers hanteren. We noemen een aantal voorbeelden.

- Zo zagen we in par. 3.2.2 dat het initiatief om tot vaste afspraken te komen tussen verzekeraars en belangenbehartigers in het kader van het BGK-kostenverhaal, tegen de borst van met name LSA en ASP stuit.
- Ook de praktijk van sommige rechtsbijstandsverzekeraars om met netwerkadvocaten te contracteren tegen een *fixed fee* die we eerder noemden in par. 3.3.2 stuit op kritiek van belangenbehartigers: het zou ondermaats werk uitlokken.³⁷² Ons is geen bewijs bekend van deze stelling.

³⁶⁵ 'Raad van Discipline: berisping voor advocaat die misleidende informatie aan verzekeraar heeft verstrekt', platformpersonenschade.verzekeraars.nl onder verwijzing naar Raad van Discipline Den Bosch 6 december 2021, ECLI:NL:TADRSHE:2021:204.

³⁶⁶ Elbers e.a. 2012, p. 11: 'sommige deelnemers merkten dat de belangenbehartiger niet deskundig genoeg was'.

³⁶⁷ Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.2.3).

³⁶⁸ Bijv. Raad van Discipline 's-Gravenhage 16 oktober 2023, ECLI:NL:TADRSGR:2023:211.

³⁶⁹ Elbers e.a. 2012, p. 108.

³⁷⁰ Faure e.a. 2011.

³⁷¹ Bijv. Hof van Discipline 's-Gravenhage 27 oktober 2023, ECLI:NL:TAHVD:2023:180; Hof van Discipline 's-Gravenhage 1 september 2023, ECLI:NL:TAHVD:2023:137; 'MR. X in de week van de onverschilligheid', advocatenblad.nl 9 maart 2023 onder verwijzing naar Raad van Discipline 's-Gravenhage 27 februari 2023, ECLI:NL:TADRADR:2023:42.

³⁷² Zie voor de kritiek op deze praktijk van *fixed fees* 'Rechtsbijstandsverzekeraars sluiten geheime contracten af, wat betekent dat voor jou', radar.avrotros.nl 4 maart 2019; 'Wildwest in de letselschadepraktijk', advocatenblad.nl 19 juni 2019; 'Zorg voor de beste rechtsbijstand. Ook

- Ook worden verzekeraars ervan beschuldigd dat zij *no cure no pay*-letselschadebureaus zouden *voortrekken*.³⁷³ Oorzaak daarvan zou zijn gelegen in het feit dat dergelijke bureaus sneller schikken voor lagere bedragen. Ook hiervan kennen wij geen bewijs.
- Een laatste voorbeeld is dat verzekeraars door belangenbehartigers ervan beschuldigd worden dat zij te beperkt BGK willen bevoorschotten.³⁷⁴ Het onthouden van bevoorschotting op de BGK-vergoeding zou dan door verzekeraars bewust ingezet worden als drukmiddel om een gunstige schikking te realiseren.³⁷⁵ Ook hiervan kennen wij geen bewijs.

4.5. Betalen voor dossiers

Een praktijk die veelvuldig wordt genoemd en die we daarom hier uitlichten, is die van het betalen voor 'leads'. Een 'lead' is een verwijzing van een potentiële klant. Omdat opdrachten geldwaarde hebben voor een belangenbehartiger, kan een rationeel handelende belangenbehartiger bereid zijn om een bedrag te betalen voor het aanreiken van een potentiële klant, zonder dat de klant ervan weet. Deze praktijk is omstreden, bijvoorbeeld omdat deze als onsmakelijke 'handel in leed' wordt gezien.³⁷⁶ Intussen kan wel worden geconstateerd dat de markt voor 'leads' sterk in beweging is en belangrijker wordt voor acquisitie.³⁷⁷

In de literatuur worden twee concrete situaties genoemd waarin het voorkomt dat er wordt betaald voor de persoonsgegevens van letselschadeslachtoffers: i) de situatie waarin een belangenbehartiger een *assurantietussenpersoon* betaalt voor een doorverwijzing en ii) de situatie waarin een belangenbehartiger een website betaalt voor een doorverwijzing.³⁷⁸ Wat betreft het eerste geval kan het zo zijn dat de tussenpersoon belangeloos doorverwijst naar een belangenbehartiger waar hij goede ervaringen mee heeft, maar niet ondenkbaar is de praktijk waarbij de tussenpersoon provisie krijgt voor elke benadeelde die wordt aangereikt aan een bevriende belangenbehartiger. Kennelijk komt dat in verschillende varianten voor.³⁷⁹

als je een rechtsbijstandverzekeraar hebt!', hanzeadvocaat.nl; 'Waarom u beter af bent met een echte advocaat', bvd-advocaten.nl 18 oktober 2019; 'Geheime contracten rechtsbijstandverzekeraars: Kamervragen beantwoord', radar.avrotros.nl 29 april 2019; *Aanhangsel Handelingen II* 2018/19, nr. 2491; C. Driessen, 'Hoe de Nederlandse orde van advocaten vernieuwing en transparantie tegenwerkt', NRC 13 april 2021. Vgl. 'Reactie NOvA op NRC-artikel over koppelwebsites en provisie', www.nova.nl 15 april 2021. Er wordt wel gesuggereerd dat het recht op vrije advocaatkeuze (zoals uitgelegd door het Europese Hof van Justitie) één van de 'drivers' voor dergelijke fixed fee afspraken is, dus om kosten te drukken.

³⁷³ 'Wildwest in de letselschadepraktijk', advocatenblad.nl 19 juni 2019.

³⁷⁴ Van Dijk 2021, p. 17; 'Letselschade en (advocaat)kosten: de verzekeraar betaalt!', scheersanders.nl 18 maart 2022.

³⁷⁵ 'Good practice or bad practice: voorfinanciering van schade en eenzijdige regeling nader bezien', vanvelhovenadvocatuur.nl 14 april 2023; 'Letselschade en (advocaat)kosten: de verzekeraar betaalt!', scheersanders.nl 18 maart 2022.

³⁷⁶ Bevindingen uit de interviews (par. 10.5.3.2) en de expertbijeenkomst d.d. 25 april 2024. De discussie over het betalen voor 'leads' bij letselschade is onder meer aan bod gekomen in de Tweede Kamer, zie *Aanhangsel Handelingen II* 2022, nr. 2392. Zie ook Loonstra 2022.

³⁷⁷ Bijv. 'Omnius letselschadeboetiek speciaal voor letselschadeadvocaten' (mr.online 15 december 2022); 'CFD introduceert het CFD letselschadeloket' (schademagazine.nl 29 april 2024). Het CFD letselschadeloket riep overigens weerstand op en werd snel beëindigd; zie 'CFD is alweer gestopt met Letselschadeloket, na kritiek uit de letselschadebranche', letselschade.nu 30 mei 2024.

³⁷⁸ Loonstra 2022. Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.3.1 en 10.5.3.2).

³⁷⁹ Loonstra 2022. Ook gaan er verhalen rond over autobergers, huisartsen en fysiotherapeuten, die zich zouden laten betalen voor 'leads'. We hebben navraag gedaan bij de Vereniging van Bergings- en Mobiliteitsspecialisten (VBM), de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) en het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF). Geen van deze drie brancheorganisaties herkent deze verhalen. Daarnaast stelt de LHV in antwoord op onze vragen zich op het standpunt dat het ontvangen van geld voor 'leads' in strijd is met kernregels 8, 9 en 12 van de KNMG Gedragscode. KNGF verwijst naar art. 1.2 en art. 4.7 Beroepscode KNGF (die regels zeggen niet specifiek iets over het aannemen van betalingen voor 'leads').

In 2022 zijn Kamervragen gesteld over dit soort praktijken.³⁸⁰ De vragen zijn beantwoord door minister Weerwind van Rechtsbescherming. Een algeheel provisieverbod voor de letselschadebranche is volgens Weerwind niet aan de orde. De bestaande norm- en regelgeving bieden voldoende adequaat bescherming aan slachtoffers met letselschade tegen malafide praktijken, aldus Weerwind.³⁸¹ Hij wijst op de regelgeving van de NOvA met betrekking tot het betalen van provisie, de wettelijke zorgplicht op grond van art. 7:401 BW van de assurantietussenpersoon en op de doelstelling van het NKL. Omwille van het goed bij elkaar brengen van vraag en aanbod van (juridische) diensten is het onder omstandigheden mogelijk dat een beloning wordt toegekend of ontvangen voor het verkrijgen of doorverwijzen van opdrachten. Uitgangspunt hierbij is dat een letselschadeslachtoffer een vrije keuze heeft en uiteindelijk terecht komt bij de voor hem of haar meest geschikte belangenbehartiger. Bovendien, zo stelt Weerwind, geldt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en die brengt met zich dat er een rechtsgrondslag moet zijn om cliëntgegevens van een assurantietussenpersoon aan een derde te verstrekken. In dit soort gevallen is in beginsel toestemming van de benadeelde de aangewezen grondslag. Dit antwoord gaat naar onze indruk langs het eigenlijke probleem heen: zelfs als toestemming wordt gevraagd aan de benadeelde, zal er niet bij worden vermeld dat er wordt betaald voor die gegevens.³⁸² Daarnaast is geen sprake van een gelijk speelveld als sommige belangenbehartigers niet mogen betalen voor 'leads' en anderen wel; assurantietussenpersonen kunnen immers niet worden gedwongen om uitsluitend te verwijzen naar NKL-kantoren en dus zal het NKL het betalen voor 'leads' niet per se de wereld uit helpen.

Een tweede voorbeeld van betalen voor 'leads' biedt het internet. Wanneer een benadeelde met behulp van een zoekmachine als *Google* zoekt naar een belangenbehartiger, kan een letselschadeslachtoffer verschillende soorten websites tegenkomen. De simpelste website is de eigen website van het advocaten- of letselschadekantoor, waarbij duidelijk kenbaar wordt gemaakt wie achter de website zit en hoe de benadeelde contact kan opnemen via een contactformulier of door te bellen. De volgorde waarin deze websites door de zoekmachine geplaatst worden, kan zijn bepaald door *betaling* door de adverteerder aan de zoekmachine.³⁸³ Daarnaast wordt in de literatuur een aantal andere websites genoemd: de fuikwebsite, de harvest-website en de offertewebsite. In essentie zijn het allemaal tweezijdige platforms die vraag en aanbod bij elkaar brengen tegen betaling van de 'lead':

- De *fuikwebsite* is een website met algemene informatie over bijvoorbeeld het onderwerp letselschade, waarbij bezoekers hun contactgegevens kunnen achterlaten zodat een aan de website gelieerde partij met deze bezoeker contact op kan nemen. De fuiksite straalt onafhankelijkheid en deskundigheid uit. Er wordt niet kenbaar gemaakt dat feitelijk maar één marktpartij achter deze websites zit;³⁸⁴

³⁸⁰ *Aanhangsel Handelingen II* 2022, nr. 2392.

³⁸¹ *Aanhangsel Handelingen II* 2022, nr. 2392.

³⁸² Inmiddels heeft de branchevereniging voor onafhankelijke financieel adviseurs *Adfiz* een document opgesteld voor haar leden ('Afwegingskader: hoe omgaan met leadvergoedingen?'), waarin wordt geadviseerd 'om altijd transparant te zijn tegen de klant'. *Adfiz* legt de verantwoordelijkheid voor een goede afweging bij de leden, maar acht het aannemen van een vergoeding voor een 'lead' overigens niet per se in strijd met haar integriteitsregels en haar Code van onafhankelijk advies.

³⁸³ Vgl. ook de bevindingen uit de interviews (par. 10.4.3.1).

³⁸⁴ Omschrijving van Rechtbank Oost-Brabant voor het fenomeen 'fuikwebsite', zie Rb. Oost-Brabant 18 november 2015, ECLI:NL:RBOBR:2015:6593, r.o. 2.2. Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.3.1).

- De *harvest-website* lijkt op de fuikwebsite, ook hier kunnen bezoekers hun contactgegevens achterlaten. De gegevens worden vervolgens (bij opbod) doorverkocht aan andere belangenbehartigers letselschade die voor de gegevens betalen;³⁸⁵
- Op de *offertewebsite* staan verschillende belangenbehartigers. Via de website kan de benadeelde zelf een belangenbehartiger letselschade uitkiezen. Ook achter deze websites zit een verdienmodel via een abonnementsvorm of per klik.³⁸⁶

Het is niet alleen de vraag of het betalen voor 'leads' onwenselijk is vanuit het persoonlijke perspectief van de onwetende benadeelde. Er zijn genoeg aanwijzingen in de economische literatuur te vinden voor het standpunt dat het toestaan van verborgen commissie bij bepaalde goederen zoals ervaringsgoederen en vertrouwensgoederen die consumenten in hun leven zelden aanschaffen, tot perverse prikkels aanleiding kan geven.³⁸⁷ Denk aan commissiegedreven verkoop van financiële producten zoals aandelenleaseproducten, beleggingsverzekeringen en betalingsbeschermers.³⁸⁸ Een complicerende factor is dat het speelveld door juridische restricties ongelijk is: ongebonden belangenbehartigers mogen wel betalen voor 'leads' terwijl de gebonden belangenbehartigers dat niet mogen. Het gevolg kan zijn dat marktverstoring plaatsvindt waarbij de ongebonden belangenbehartigers concurrentievoordelen genieten ten opzichte van gereguleerde concurrenten, bijvoorbeeld omdat de eerste groep belangenbehartigers via het betalen voor 'leads' meer zaken kunnen binnenhalen.³⁸⁹

De genoemde juridische restricties hangen samen met de standpunten die de verschillende beroeps- en belangenorganisaties innemen over het betalen voor 'leads'. LSA, ASP en NIS verbieden hun leden om te betalen voor 'leads', ook wanneer het een vergoeding voor werkzaamheden van een tussenpersoon betreft. De NOvA staat het advocaten zeer beperkt toe.³⁹⁰ Zij mogen onder voorwaarden betalen voor cliëntgegevens indien zij transparant zijn over de doorverwijzing, de doorverwijzing plaatsvindt naar een 'passende' advocaat, zij een redelijke beloning betalen die een goede behandeling van de zaak niet in de weg staat en zij transparant zijn over de aard en omvang van de beloning.³⁹¹ NKL differentieert tussen advocaten en andere belangenbehartigers. Het gebruik maken van een offertewebsite lijkt voor advocaten wel mogelijk mits de betaling in abonnementsvorm geschiedt, maar voor het overige is betalen niet toegestaan. Andere belangenbehartigers mogen (onder voorwaarden) betalen voor cliëntgegevens, maar het mag dan alleen gaan om het vergoeden van werkzaamheden van de aangever.³⁹² Dit regime geldt ook voor NIVRE-experts. Ongebonden belangenbehartigers zijn ten slotte nergens aan gehouden.

³⁸⁵ 'Acquisitiewebsite De Letselschade Helpdesk hanteert een voor LSA-advocaten verboden verdienmodel', letselschade.nu 3 juni 2022. De Letselschade Helpdesk is overigens niet meer online te vinden.

³⁸⁶ Loonstra 2022.

³⁸⁷ Zie daarover ook hierna in par. 5.5.

³⁸⁸ Tegenwoordig wordt om die reden bij een aantal financiële producten een provisieverbod of transparantie van betalingen vereist. Zie bijv. art. 86c Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (provisieverbod) en art. 86d lid 1 sub b Bgfo (transparantie).

³⁸⁹ We komen op het algemenere punt van informatieasymmetrie en het 'market for lemons'-probleem terug in par. 5.5.2.

³⁹⁰ De aanleiding hiervoor was een ACM-besluit op handhavingsverzoek 14 december 2018 (*Legal Dutch*), waar het ging om de vraag of advocaten aan bemiddelingswebsites mogen betalen. Daarover Stokermans en De Roo 2023, p. 22.

³⁹¹ Toelichting op art. 2 lid 3 de Gedragsregels op de advocatuur 2018.

³⁹² Zie 'Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor belangenbehartigers' (februari 2022), deletselschaderaad.nl en 'Gedragsregels NIVRE' (mei 2018), nivre.nl.

Concreet zijn dit de regels:³⁹³

	Provisie toegestaan?	Vindplaats en toelichting
NOvA	Beperkt	<p><u>Art. 2 lid 3 Gedragsregels op de Advocatuur</u></p> <p>i) In kader van kernwaarden onafhankelijkheid, partijdigheid en integriteit is het een advocaat niet toegestaan om een beloning toe te kennen of een beloning te ontvangen voor het verkrijgen of aanbrengen van zaken, tenzij de advocaat kan aantonen dat hij daarbij niet in strijd handelt met de kernwaarden en voorts dat hierbij slechts het belang van de rechtszoekende bepalend is.³⁹⁴</p> <p>ii) Het betalen van een beloning is toegestaan wanneer a. de beschermde positie van de rechtzoekende (vrije advocaatkeuze) niet wordt uitgehold, b. er geen verstrengeling van financiële belangen plaatsvindt (strijd met o.a. onafhankelijkheid), c. derden geen belang krijgen bij de uitkomst van de zaak (strijd met o.a. partijdigheid, belangenverstrengeling), en d. de client zicht heeft op wat er met zijn zaak gebeurt (strijd met o.a. integriteit).³⁹⁵</p> <p>iii) De advocaat dient bij het betalen van een beloning voor het verkrijgen van gegevens rekening te houden met de volgende handvatten: transparantie over de verwijzing, doorverwijzing naar een passende advocaat (een passende advocaat is een advocaat die primair de expertise heeft om de zaak te behandelen.</p> <p>Andere factoren – zoals locatie, uurtarief, beloning verwijzing – zijn secundair en transparantie over de hoogte en type beloning die wordt betaald (de beloning moet een redelijk bedrag zijn in verband met de waarde van de opdracht. Een ‘redelijke beloning’ is een bedrag dat een goede behandeling van de zaak niet in de weg staat. Een en ander is afhankelijk van het type zaak, het procesbelang en de potentiële omzet die de advocaat verkrijgt via de opdracht).³⁹⁶</p>
NKL	Advocaten: Nee, tenzij aan offerte-website in abonnements-vorm	<p><u>Art. 3.5.1 NKL Reglement voor LSA-advocaten</u></p> <p>i) Het is een LSA-advocaat, tevens zijnde een NKL-keurmerkhouders, verboden om een beloning of provisie te ontvangen voor het direct of indirect doorverwijzen van letselschadezaken naar andere belangenbehartigers. Tevens mag de LSA-advocaat, tevens NKL-keurmerkhouders, niet betalen voor het verkrijgen van opdrachten door of via verwijzing door anderen.³⁹⁷</p> <p>ii) Maakt een LSA-advocaat, tevens NKL-keurmerkhouders, gebruik van bemiddelingswebsites, dan mag daarvoor alleen een vast (abonnements)tarief worden betaald en geen vaste of variabele vergoeding per lead/opdracht.³⁹⁸</p>
	Belangenbehartigers: Beperkt; betalen voor werkzaam-	<p><u>Art. 3.5.1 NKL Reglement voor belangenbehartigers</u></p> <p>i) Het is belangenbehartigers met een NKL verboden om een vergoeding in financiële vorm dan wel in natura te voldoen aan enige partij voor de doorverwijzing van letselschadezaken.³⁹⁹</p> <p>ii) De doorverwijzer mag wel worden beloofd voor werkzaamheden onder de volgende voorwaarden:</p>

³⁹³ WAA en LANGZS hebben geen kenbaar standpunt, maar zijn in elk geval gehouden aan de gewone regels van de NOvA.

³⁹⁴ Art. 2 lid 3 Gedragsregels op de Advocatuur 2018.

³⁹⁵ Criteria waaronder het toegestaan is om provisie te betalen; vgl. HvD 7 september 2018, nr. 180030D, ECLI:NL:TAHV:2018:178.

³⁹⁶ Toelichting op art. 2 lid 3 de Gedragsregels op de advocatuur 2018.

³⁹⁷ ‘Reglement voor LSA-advocaten’ (augustus 2022), deletselschaderaad.nl.

³⁹⁸ ‘Reglement voor LSA-advocaten’ (augustus 2022), deletselschaderaad.nl.

³⁹⁹ ‘Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor belangenbehartigers’ (februari 2022), deletselschaderaad.nl.

	heden mag onder omstandigheden	<p>a. de werkzaamheden zijn onderdeel van de dossierbehandeling, bijvoorbeeld het voeren van een intakegesprek, het vastleggen van informatie over de toedracht, de aard van de klachten en de persoonsgegevens van de benadeelde,</p> <p>b. deze werkzaamheden zijn gespecificeerd op een factuur die is opgenomen in het schadedossier;</p> <p>c. benadeelde is bekend met de doorverwijzing en heeft hier expliciet in toegestemd,</p> <p>d. benadeelde is geïnformeerd over de inhoud van de werkzaamheden van de keurmerkhouders en de honorering die hieraan is gekoppeld en</p> <p>e. de doorverwijzing ligt vast in het schadedossier en is inzichtelijk voor alle betrokken partijen.⁴⁰⁰</p>
NIVRE	Beperkt (betalen voor werkzaamheden mag)	<p><u>Art. 7 Gedragsregels NIVRE</u></p> <p>Een NIVRE-geregistreerde dient zich te allen tijde bewust te zijn van de vertrouwenspositie die hij door de aard van zijn werkzaamheden inneemt. Dit doet hij door:</p> <p>a. nimmer door het doen van betalingen of het verstrekken van andere voordelen aan (mogelijke) opdrachtgevers, tussenpersonen of anderen direct of indirect bij de opdracht betrokkenen, opdrachten proberen te verkrijgen (sub b);</p> <p>b. nimmer relatiegeschenken/uitnodigingen/ betalingen aanvaarden die de schijn van partijdigheid zouden kunnen wekken (sub d);</p> <p>c. zich te onthouden van iedere andere onoorbare wijze van het verwerven van opdrachten (sub f);</p> <p>d. opdrachtgevers slechts een passende en transparante beloning van voor de verrichte werkzaamheden in rekening te brengen (sub h);</p> <p>e. alleen te adverteren en/of reclame te maken op een manier die op geen enkele wijze misleidend is, of in strijd met de waarheid, de goede smaak en/of de status van het beroep en/of het NIVRE (sub j).⁴⁰¹</p>
NIS	Nee	<p><u>Art. 24.2 Huishoudelijk Reglement, onder 'Gedragsregels'</u></p> <p>Een lid mag niet door het doen van betalingen of het verstrekken van andere voordelen aan mogelijke opdrachtgevers, tussenpersonen of andere direct of indirect bij het verstrekken van opdrachten betrokkenen, trachten opdrachten te verkrijgen. Evenmin mag hij betalingen doen of andere voordelen verstrekken bij/na het verkrijgen van een opdracht.⁴⁰²</p>
LSA	Nee	<p><u>Punt 23 van de Kwaliteitsverklaring (te ondertekenen bij toetreding LSA)</u></p> <p>De LSA-advocaat dient te verklaren dat hij weigert een beloning of provisie te ontvangen voor zaken die hij direct of indirect doorverwijst aan derden en dat hij zelf ook niet betaalt voor het verkrijgen van opdrachten door of via verwijzing door anderen.⁴⁰³</p>
ASP	Nee	<p><u>Gedragscode ASP-advocaten</u></p> <p>Een ASP-advocaat dient te voldoen aan de lidmaatschapsvereisten van het LSA (waaronder dus ook aan het in de kwaliteitsverklaring van het LSA opgenomen algehele provisieverbod).⁴⁰⁴</p>

⁴⁰⁰ 'Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor belangenbehartigers' (februari 2022), deletselschaderaad.nl.

⁴⁰¹ 'Gedragsregels NIVRE' (mei 2018), nivre.nl.

⁴⁰² 'Huishoudelijk reglement' (inclusief toelatingsvoorwaarden lidmaatschap en gedragsregels), nis-letsel.nl.

⁴⁰³ 'Kwaliteitsverklaring LSA', lsa.nl. Zie voor meer uitgebreidere standpunten van het LSA over het provisieverbod: 'Branchevereniging LSA neemt afstand van betalen voor cliëntgegevens', LSA 14 februari 2022, lsa.nl; 'Betalen voor zaken?' (ingezonden brief bestuur LSA), PPS Bulletin 2022/3, ppsbulletin.verzekeraars.nl.

⁴⁰⁴ 'Gedragscode ASP advocaten' (11 april 2019), asp-advocaten.nl.

4.6. Voorgestelde oplossingsrichtingen

In deze paragraaf geven we in vogelvlucht weer welke oplossingen zoal worden gesuggereerd voor de gesignaleerde kwaliteitsproblemen en op welke manier die oplossingen zouden moeten worden bereikt. Ook hier geldt dat we voornamelijk het debat weergeven en niet ingaan op vragen naar juistheid, haalbaarheid, duurzaamheid en effectiviteit.

De oplossingen en langs welke weg die moeten worden bereikt, lopen in het debat door elkaar heen. Grofweg gaat het om drie categorieën: (i) ingrijpen via de rechtspraak; (ii) verder versterken van zelfregulering en (iii) ingrijpen via wetgeving. Een vierde categorie kan ook nog worden genoemd, hoewel we die minder vaak tegenkomen: de benadeelde een centralere rol geven. Een ontwikkeling waarbij ‘empowerment’ van benadeelden voorop lijkt te worden gesteld,⁴⁰⁵ is bijvoorbeeld het initiatief van verzekeraars om *doe-het-zelf tools* voor slachtoffers van licht letsel te ontwikkelen, onder meer om doorlooptijd te reduceren.⁴⁰⁶ Ook DLR wijst op de rol van de benadeelde en het belang van het verschaffen van betere informatie vooraf: letselschadeslachtoffers zouden vooraf beter geïnformeerd moeten worden over hoe de branche van belangenbehartigers in elkaar steekt.⁴⁰⁷

Wat betreft ingrijpen via de rechtspraak, zien we vanuit het veld vooral enthousiaste reacties als de rechter op een bepaalde wijze oordeelt, maar, begrijpelijkerwijs, geen rechtstreekse pleidooien voor rechterlijk activisme. Rechtspraak waaruit voor bepaalde groeperingen volgt dat andere groeperingen worden aangepakt, wordt in elk geval instemmend gedeeld. Die rechtspraak betreft bijvoorbeeld de gevallen waarin de rechter bereid blijkt om in het kader van BGK-kostenverhaal het uurtarief en soms ook het aantal gedeclareerde uren neerwaarts bij te stellen (zie daarover par. 3.2.3). Gebonden belangenbehartigers juichen in dat verband rechterlijke uitspraken toe waarbij ongebonden belangenbehartigers een minder hoog tarief in rekening mogen brengen. Een ander voorbeeld zijn de gevallen waarin de rechter zich bereid toont om NCNP-afspraken terzijde te schuiven en om ‘dubbel declareren’ tegen te gaan; zie daarover eerder par. 3.3.4, waar we ook constateerden dat daarbij geen patroon in die rechtspraak lijkt te bestaan.

Met betrekking tot aanscherping van zelfregulering worden diverse voorstellen gedaan. We noemen de volgende:

⁴⁰⁵ Zie over ‘empowerment’ van burgers als doel in het algemeen OECD 2021, p. 66.

⁴⁰⁶ ‘Achmea en Slachtofferhulp lanceren online tool voor slachtoffers met licht letsel zonder belangenbehartiger’, letselschade.nu 7 februari 2023; ‘Verzekeraars zetten in op meer letselschadezaken zonder belangenbehartiger door ontwikkeling van doe-het-zelf-tools voor slachtoffers’, letselschade.nu. Onderzoek van de Vrije Universiteit Amsterdam wijst uit dat indien een belangenbehartiger betrokken is, de doorlooptijd over het algemeen langer is. Daartegenover staat dat benadeelden met een belangenbehartiger een hogere schadevergoeding verkregen dan benadeelden zonder rechtshulp. De onderzoekers wijzen er terecht op dat de gevonden correlaties nog geen richting van het causaal verband indiceren. Zie ‘Letselschadetrajecet zonder belangenbehartiger: hogere tevredenheid, snellere schaderegeling, lagere schadevergoeding’, letselschade.nu 10 februari 2023 onder verwijzing naar: Bexx e.a. 2022b (zie voor het volledige rapport Bexx e.a. 2022a).

⁴⁰⁷ Een voorbeeld is de informatie op de website van De Letselschade Raad, zie ‘Hoe vind ik een belangenbehartiger’, deletselschaderaad.nl. Een ander voorbeeld is de *Zoekhulp Belangenbehartiger*; daarin zijn alleen expertisebureaus opgenomen die over het NKL beschikken of advocatenkantoren waar LSA-advocaten werken. Dit is een initiatief van het platform Letselschade.NU, zie ‘Zoekhulp Belangenbehartigers 753 keer geraadpleegd in tweede kwartaal’, letselschade.nu 30 juni 2023; initiatief besproken tijdens de Letsellab aflevering van 12 oktober 2023.

- **Makkelijker melden en klagen.** Het eerste voorstel is dat kwalijke praktijken gemakkelijker gemeld moeten kunnen worden.⁴⁰⁸ In dit kader heeft DLR bijvoorbeeld een meldpunt opgezet waar zowel professionals als slachtoffers mogelijke kwalijke praktijken in de letselschadebranche kunnen melden.⁴⁰⁹
- **Het wegnemen van het economisch voordeel van ‘slechte bijstand’.** In dit verband lijkt met name een rol te zijn weggelegd voor verzekeraars.⁴¹⁰ Zo wordt geopperd om vergoedingen van belangenbehartigers te koppelen aan hun kwalificaties, teneinde partijen te stimuleren zich aan te sluiten bij bijvoorbeeld het NKL.⁴¹¹ Daarnaast wordt voorgesteld dat verzekeraars alleen nog maar de kosten mogen vergoeden van gekwalificeerde belangenbehartigers.⁴¹²
- **Paraferen voor declaraties.** Het voorstel is om meer controle op de bestemming van de door verzekeraars uitgekeerde BGK te krijgen, door het paraferen door benadeelden: in het kader van de discussies omtrent de excessieve BGK is voorgesteld om de declaratie van de belangenbehartiger te laten paraferen door de benadeelde.⁴¹³ De benadeelde zou beter dan de verzekeraar in staat zijn in te schatten hoeveel tijd de belangenbehartiger aan zijn zaak heeft besteed.

De optie die ook vaak wordt genoemd, is die van wettelijk ingrijpen. Veelvuldig wordt door bepaalde belanghebbenden bepleit dat het beroep van letselschade-expert een beschermd beroep moet worden.⁴¹⁴ Een variant daarop is de wens dat ongebonden belangenbehartigers ‘zich toetsbaar moeten opstellen’. Eigenlijk wordt hiermee ook bedoeld op de wens om titelbescherming in te voeren of in elk geval een *verplichte* aansluiting bij een keurmerk met alternatieve geschilbeslechting en/of tuchtrecht.⁴¹⁵ De werking van zelfbindingsmechanismen zou op dit moment te beperkt zijn, omdat men partijen niet kan dwingen zich aan te sluiten bij brancheverenigingen of keurmerken.⁴¹⁶ De kwaliteitsnorm van schade-expert zou daarom een wettelijke invulling moeten krijgen en op de naleving daarvan zou onafhankelijk en extern toezicht moeten worden gehouden.⁴¹⁷ Bovendien zouden schade-experts onderworpen moeten worden aan het tucht- en/of klachtrecht. Geredeneerd wordt dat naarmate meer

⁴⁰⁸ Loonstra 2021. Volgens Van Dijk 2021, p. 21, worden kwalijke praktijken van gereguleerden momenteel nauwelijks gemeld.

⁴⁰⁹ ‘Projectgroep Integrale Aanpak Kwalijke Praktijken. De projectgroep Integrale Aanpak Kwalijke Praktijken signaleert kwalijke praktijken bij letselschadezaken.’, deletselschaderaad.nl.

⁴¹⁰ Op verschillende plekken wordt gewezen op de rol van verzekeraars in dit verband. Zie bijv. Loonstra 2021; Van Katwijk & De Koning 2021, p. 10; ‘Reactie op ingezonden brief van het NIVRE aan de Tweede Kamer’, ridder-letselschade.nl 13 mei 2022; S. de Groot, ‘Ieder letselschadeslachtoffer verdient goede bijstand’, letselschade.com 11 december 2019 (let wel: de auteur is NIVRE-aangesloten expert werkzaam bij Letselschade.com).

⁴¹¹ Zie bijv. Van Katwijk & De Koning 2021, p. 10; Mewa 2021, p. 58; S. de Groot, ‘Ieder letselschadeslachtoffer verdient goede bijstand’, letselschade.com 11 december 2019. Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.6.4).

⁴¹² Mewa 2021, p. 58. Zie de bevindingen uit de interviews (par. 9.5.6.4).

⁴¹³ Van Dijk 2021, p. 17.

⁴¹⁴ Zie bijv. ‘NLE: in letselschadezaken is een goede belangenbehartiger onontbeerlijk’, letselschade.nu 24 september 2020; NIVRE schrijft brief aan de Vaste Kamercommissie Justitie en Veiligheid: Slachtoffers letselschade hebben niet allen dezelfde rechtsbescherming’, riskenbusiness.nl 13 mei 2022. Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.4.4.1).

⁴¹⁵ Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.3.4.3), bevestigd in de expertbijeenkomst d.d. 25 april 2024.

⁴¹⁶ Deze inherente beperking aan de werking van zelfbindingsmechanismen werd bijv. aangekaart tijdens de Letsellab aflevering van 12 oktober 2023.

⁴¹⁷ Oskam 2022, p. 35; ‘Directeur Susan Mogony en voorzitter Klaas Brand kijken terug op 2022 en blikken vooruit op 2023’, nivre.nl 14 september 2023; C. van der Helm, ‘Stip op de horizon: de wettelijke bescherming van het vak van expert’, nivre.nl 23 december 2021.

belangenbehartigers zich aansluiten bij kwaliteitsverenigingen, steeds minder succesvol betoogd kan worden dat ook ongebonden belangenbehartigers aan de kwaliteitseisen voldoen.⁴¹⁸ Om welke reden wensen zij zich immers niet aan het klacht- of tuchtrecht of de kwaliteitseisen te onderwerpen? Volgens sommigen zouden financiële beweegredenen aan die keuze ten grondslag liggen, nu voldoen aan de kwaliteitseisen veel geld kost.⁴¹⁹

Er zijn ook tegengeluiden. Van de zijde van ongebonden belangenbehartigers wordt wel gezegd dat niemand zit te wachten op meer controle en het optuigen van een volledig juridisch apparaat voor het geringe aantal malafide praktijken. Bovendien zou de burger mondig genoeg zijn en zou de marktwerking gewaarborgd moeten worden.⁴²⁰

Overigens zijn verzekeraars ook in zekere zin terughoudend als het gaat om de optie van wettelijk ingrijpen, maar dan vooral als het hun positie betreft. Zo zien we dat zij in het kader van de voorgenomen wettelijke verankering van de GBL voor verzekeraars wijzen op het risico van verlies van het dynamische karakter ('living document') door deze eenzijdige wettelijke verankering: als alleen verzekeraars wettelijk verplicht zijn om de GBL na te leven, heeft dat mogelijk een 'chilling effect' op pogingen om de GBL te wijzigen. Een vergelijkbare terughoudende reactie gaf DLR.⁴²¹ Door wettelijke interventie zou zelfs het bouwwerk van DLR en NKL in gevaar kunnen komen, zo lijkt te worden gesteld.⁴²²

4.7. Conclusie

Dit hoofdstuk ging in op de verschillende zorgen over bepaalde praktijken die zich volgens professionals en andere deskundigen op het gebied van letselschade zouden voordoen. We gaven een overzicht van welke praktijken er zoal worden waargenomen bij de verschillende groepen belangenbehartigers en in welke zin deze als zorgelijk worden bestempeld in het publieke debat daarover. Ook inventariseerden we welke oplossingsrichtingen worden genoemd in dat debat. Wat opvalt is dat er niet enkel door gebonden belangenbehartigers over ongebonden belangenbehartigers wordt geklaagd, maar dat er ook klachten worden geuit en misstanden worden gemeld over en tussen gebonden belangenbehartigers.

De praktijken waarover zorgen worden geuit, lopen enorm uiteen: van misleidende reclame, het gebruik van lokmiddelen en andere oneerlijke wervingspraktijken, het leveren van ondermaatse kwaliteit, tot het opkloppen van geleden schade en praktijken die neigen naar fraude en verduistering. In hoofdstuk 3 kwamen we bovendien al de praktijk van 'dubbel declareren' tegen. Een praktijk die er ook uitspringt, is het betalen voor dossiers (ook wel betalen voor 'leads' genoemd), terwijl de benadeelde daar geen weet van heeft.

Over sommige praktijken waarover zorgen worden geuit, kunnen we kort zijn: die zijn strafbaar. Een aantal andere praktijken zijn waarschijnlijk in strijd met regels van consumentenrecht. Daar komen we nog uitgebreid op terug in hoofdstuk 6. En er zijn ook praktijken die niet

⁴¹⁸ Oskam 2022, p. 35.

⁴¹⁹ Van Katwijk en De Koning 2021, p. 7-8.

⁴²⁰ "Mister Claim" Rogier Witlox onder vuur in LetselLab: 'Jij bent een cowboy', letselschade.nu 12 oktober 2023.

⁴²¹ 'Wijzigingsbesluit financiële markten', internetconsultatie.nl; 'Reactie Verbond op wettelijke verankering Gedragscode Behandeling Letselschade', verzekeraars.nl 26 oktober 2023.

⁴²² 'Betreft: Reactie op internetconsultatie Wijzigingsbesluit Financiële Markten 2024', internetconsultatie.nl.

algeheel verboden zijn, maar die voor sommige belangenbehartigers wél verboden zijn en dus in zekere zin een ‘ongelijk speelveld’ creëren.

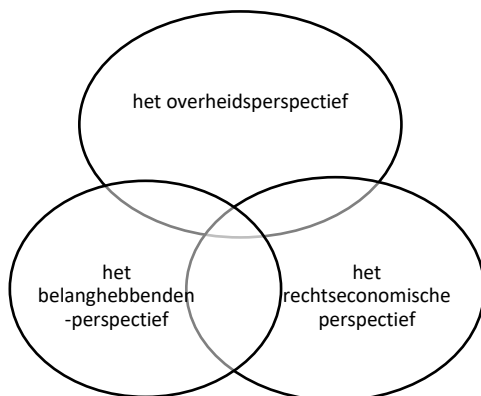
Het overzicht dat we in dit hoofdstuk gaven van de waargenomen praktijken, geeft geen inzicht in *de mate* waarin deze praktijken zich voordoen. Van sommige praktijken is plausibel dat zij zich meer voordoen bij ongebonden belangenbehartigers dan bij gebonden belangenbehartigers – denk aan NCNP-afspraken – maar we hebben er geen bewijs van gevonden. Wel laat dit hoofdstuk zien dat gebonden belangenbehartigers zich zorgen maken over de kwaliteit van de dienstverlening door ongebonden belangenbehartigers en de gevolgen die de concurrentie door deze groep heeft voor hun eigen boterham en marktaandeel. Het valt in dat verband op dat veel klachten gaan over verdienmodellen en hoe die al dan niet onethisch en onaanvaardbaar zouden zijn. Wat benadeelden daar zelf van vinden, lijkt weinig aandacht te krijgen. Dat benadeelden geen goed zicht hebben op de verschillen in verdienmodellen is in zoverre begrijpelijk dat het vermoedelijk niet eenvoudig is om als gemiddelde benadeelde het subtiële samenstel van de regels van kostenverhaal en de verschillende beloningsmodaliteiten te doorgronden. Het zal voor een benadeelde zeker niet eenvoudig zijn om dit alles te doorgronden aan het begin van het letselschadetraject, waar ze een besluit moet nemen over het contracteren met een belangenbehartiger. Let wel: we speculeren hier, simpelweg omdat er geen onderzoek naar is gedaan. Bij het zoeken naar aanknopingspunten voor de vraag hoe kwaliteit van belangenbehartiging moet worden geoperationaliseerd, is het perspectief van de benadeelde natuurlijk onmisbaar. Dat wil niet zeggen dat de opvattingen van belangenbehartigers die opkomen voor hun eigen economische belangen, om die enkele redenen genegeerd moeten worden. Het betekent wel dat we nog zeker een spade dieper moeten steken. Dat gebeurt dan ook in het volgende hoofdstuk.

5. Kwaliteit van belangenbehartiging: drie perspectieven

5.1. Inleiding

Het begrip *kwaliteit* is weliswaar een algemene notie, maar in de kern gaat het bij letselschadeafwikkeling in abstracte zin om het beoordelen van het *proces* en de *uitkomsten* daarvan in het licht van de gestelde *doelen* van het proces tegenover *eisen en verwachtingen* die betrokken partijen en de maatschappij als geheel bij dat proces mogen hebben.⁴²³ Hier lopen we al tegen een eerste obstakel aan. Er bestaat geen gouden standaard om kwaliteit van letselschadebelangenbehartiging vast te stellen.⁴²⁴ Elke betrokken partij kan eigen doelen voor ogen hebben, terwijl de verwachtingen van de maatschappij (als die zijn vast te stellen) weer een andere kant kunnen uitgaan. Hanteren we (i) de notie van kwaliteit zoals de overheid voor ogen stond bij het formuleren van het aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht en bij het ontwikkelen van beleid in dit gebied? Of laten we (ii) de noties van kwaliteit die de meest betrokken partijen zoals benadeelden, hun belangenbehartigers, de aansprakelijk gestelde partijen, hun verzekeraars en de rechterlijke macht centraal stellen, de doorslag geven (en zo ja, welke van deze betrokkenen hebben dan de zwaarste stem)? Of moet (iii) de notie van kwaliteit voor de maatschappij als geheel de doorslag geven, zodat bijvoorbeeld vanuit een rechtseconomisch perspectief aspecten als kosteneffectiviteit, acceptabele uitkomsten en optimalisering van afwikkelingsgedrag een rol kunnen spelen?

In hetgeen hierna volgt, lopen we een aantal vaak genoemde aspecten van kwaliteit langs, en beredeneren of en in hoeverre die aspecten een rol spelen in de drie genoemde perspectieven. We doen dat aan de hand van de drie genoemde perspectieven, die we hierna kortheidshalve (i) het *overheidsperspectief*, (ii) het *belanghebbendenperspectief* respectievelijk (iii) het *rechtseconomische perspectief*. We behandelen deze drie perspectieven omdat zij bij elkaar genomen kunnen helpen om een zekere balans te vinden. Het belanghebbendenperspectief –



Figuur 4 Drie perspectieven

en dan met name het *benadeeldenperspectief* – kan ons veel vertellen over behoeften van benadeelden (het ‘wat’), het rechtseconomisch perspectief kan ons veel vertellen over waar we op moeten letten bij het verder verbeteren van de inrichting van de markt voor belangenbehartiging (het ‘waarom’), en het overheidsperspectief geeft een blauwdruk voor de ‘werkverdeling’ tussen wetgever en het maatschappelijk veld (het ‘wie’ en ‘hoe’).

We beseffen overigens dat deze drie perspectieven soms (deels) overlappen, dat een andere onderverdeling wellicht ook goed denkbaar is en dat er veel meer over te zeggen valt dan we hier doen. Wat betreft het overheidsperspectief gaan

⁴²³ Weterings 2004, p. 5, met verwijzing naar literatuur over kwaliteit en kwaliteitsmanagement. Vgl. CPB 2008, p. 9-10.

⁴²⁴ Zie ook de bevindingen uit de interviews (par. 10.3.2).

we na wat grofweg de afgelopen twintig jaar het beleid van de rijksoverheid is geweest met betrekking tot de kwaliteit van het letselschadeproces en welke rol opvolgende kabinetten daarbij hebben gespeeld (par. 5.3). Daarna lopen we het belanghebbendenperspectief langs; daarbij maken we gebruik van hetgeen de literatuur ons vertelt, aangevuld met de informatie die wij uit de gehouden interviews verkregen (par. 5.4). En vervolgens kijken we naar het maatschappelijk perspectief, of beter gezegd *een* maatschappelijk perspectief. We zetten namelijk uiteen hoe vanuit een rechtseconomisch perspectief kwaliteit van het letselschadeproces kan worden beoordeeld en welke aandachtspunten in dat verband in overweging moeten worden genomen (par. 5.5).

5.2. Perspectief vooraf

Voordat we de drie perspectieven op kwaliteit verder verkennen, vragen we – wellicht ten overvloede – aandacht voor een perspectief dat buiten onze eigenlijke onderzoeksopdracht ligt. Kwaliteit wordt niet beoordeeld in een vacuüm, maar tegen de achtergrond van de bestaande situatie, een gewenste richting en vooral ook binnen het bereik van het haalbare. Daarom is hier een ‘perspectief vooraf’ nodig. De kwaliteit van het letselschadeproces wordt deels bepaald door het huidige wettelijke kader van aansprakelijkheidsrecht en schadevergoedingsrecht en de manier waarop de rechter dat kader toepast.⁴²⁵ Dat kader staat in dit onderzoek niet fundamenteel ter discussie. Toch is het goed er hier op te wijzen dat keuzes die worden gemaakt bij het ontwerp van het wettelijke kader van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van het afwikkelingsproces. Het wettelijk kader bestaat, zoals de schets hiervoor in par. 2.2.3 liet zien, grotendeels uit open normen en heeft als ideaaltipe de ‘volledige vergoeding’ voor ogen door middel van een concrete schadebegroting. Beide aspecten zijn fundamentele ontwerpkeuzes die geassocieerd kunnen worden met bepaalde kosten.

Het proces van letselschadeafwikkeling kent kosten, waaronder *transactiekosten* (ook wel besliskosten, afwikkelingskosten, of geschiloplossingskosten). Dat zijn de kosten verbonden aan het nemen van beslissingen over aansprakelijkheid en schade. Deze kosten worden gemaakt door alle betrokkenen bij het aansprakelijkheidsproces: de benadeelde, aansprakelijk gestelde en diens verzekeraar, hun belangenbehartigers, de rechterlijke macht, en zo verder. De kosten bestaan bijvoorbeeld uit betaalde diensten, bestede uren, maar ook de negatieve emoties die bij het beslissingsproces komen kijken. Ook kan worden gezegd dat het proces *foutkosten* kent; die hebben betrekking op de kans op fouten in de zin van onjuiste uitkomsten (wel of niet aansprakelijkheid aannemen waar deze niet of juist wel is, te hoge of te lage schadevergoeding) in deze besluitvorming en de financiële, emotionele en maatschappelijke gevolgen daarvan.⁴²⁶

Toepassing van open normen leidt tot transactiekosten. Zo leidt de open norm van de dubbele redelijkheidstoets van art. 6:96 lid 2 BW al snel tot discussie: welke werkzaamheden of

⁴²⁵ En vice versa: in de interviews die wij afgenomen hebben, werd juridisch inhoudelijke kwaliteit als een kenmerk van kwaliteit genoemd (zie par. 10.3.2.3, 10.3.3 en 10.3.4).

⁴²⁶ Zie Weterings 2004, p. 2 e.v., p. 12 e.v.

handelingen van de belangenbehartiger zijn redelijk en is het in rekening gebrachte tarief redelijk? En de open norm die geldt bij vaststelling van klachten en het causaal verband met het ongeval was voor de Hoge Raad aanleiding om klachten waar een specifieke, medisch objectieveerbare verklaring voor ontbreekt, niet categorisch uit te sluiten van vergoeding.⁴²⁷ Die slachtoffervriendelijke uitleg van het materiële recht geeft soms aanleiding tot langslpende discussies die er niet zouden zijn als de drempel voor bewijs van letsel en causaal verband hoger zou zijn gelegd. Er wordt ook wel gesuggereerd dat lagere drempels soms tot fouten en dus foutkosten aanleiding geven, zoals wanneer gesimuleerd of overdreven letsel tot onterechte vergoedingen leidt.⁴²⁸

Open normen en de keuzes die bij de invulling ervan worden gemaakt, kunnen dus het ideaal van materiële rechtvaardigheid nastreven maar tegelijk transactiekosten en foutkosten met zich brengen, zeker als de rechter die normen ‘van geval tot geval’ toepast. Kosten kunnen verminderd worden en discussies over toepassing van open normen kunnen verkort worden door ingrepen zoals de introductie van normering van schadebedragen, het hanteren van forfaitaire vergoedingen en het protocolleren van schadevaststellingsprocedures.⁴²⁹ Dergelijke ingrepen verminderen mogelijk kosten maar daarbij wordt wel ingeleverd op het ideaal van de ‘volledige vergoeding’ door middel van concrete schadebegroting in individuele gevallen. Vandaar dat bij het zoeken naar een balans wordt gesproken van *optimalisatie*.⁴³⁰ Op dit vlak zijn de afgelopen twintig jaar belangrijke stappen gezet, met name in de vorm van transactiekostenverlagende zelfregulering, variërend van richtlijnen van DLR tot de BKB-staffel en het introduceren van een ADR-route bij de *Kamer Langlopende Letsels*. Deze transactiekostenverlagende initiatieven komen echter lang niet altijd zonder slag of stoot tot stand, en ze ondervangen lang niet alle discussies. Daarom gaan er geregeld stemmen op voor ingrijpender interventies zoals het vervangen van (delen van) het aansprakelijkheidsrecht door *no-fault* schadevergoedingssystemen die met gesloten normen en vaste bedragen werken.⁴³¹ Iets minder ingrijpend is de suggestie om art. 6:96 lid 2 BW af te schaffen zodat pre-processuele kosten door de benadeelde zelf moeten worden bekostigd uit de schadevergoeding; het gevolg daarvan kan idealiter zijn dat door marktwerking een prijsevenwicht tot stand komt omdat benadeelden zelf beter zullen zoeken naar kwaliteit, eerder zullen optreden tegen slechte kwaliteit van dienstverlening en zelf als *principal* een neerwaartse druk zullen uitoefenen op honoraria (poortwachtersfunctie); indirect kan een grotere vraag naar *no cure no pay* vergoedingen, naar rechtsbijstandsverzekeringen en naar

⁴²⁷ HR 8 juni 2001, ECLI:NL:HR:2001:AB2054 (whiplash), r.o. 3.5.1.

⁴²⁸ Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.2.4 en par. 10.5.6.2). Veelzeggend zijn misschien ook wel de bevindingen van Becx e.a. 2023, p. 53 tabel 2; zij deden onderzoek naar welke factoren een risico vormen op het ontwikkelen van chronische specifieke klachten (medisch niet objectiveerbaar letsel) na een verkeersongeval. Zij legden aan twee groepen juridische professionals in de letselschadebranche, behandelaars bij verzekeraars en belangenbehartigers, onder meer de vraag voor of het feit dat de benadeelde wordt bijgestaan door een belangenbehartiger een voorspeller is voor het ontstaan van dergelijke klachten. Van de belangenbehartigers antwoordt 48% ontkennend, terwijl toch 38% van de verzekeraars wel een verband zien. Op de vraag of het gegeven dat de belangenbehartiger erg meeleeft met de benadeelde, een voorspellende factor is, antwoordt 67% van de verzekeraars bevestigend tegenover 29% van de belangenbehartigers.

⁴²⁹ Zie van de literatuur bijv. Barendrecht c.s. 2004, p. 38 e.v., p. 132 e.v.; Weterings 2004, p. 119 e.v.; Faure e.a. 2022; Van Boom 2022; Rijnhout 2023, p. 21 e.v.; Hartlief 2024b.

⁴³⁰ Barendrecht e.a. 2004; Faure e.a. 2011.

⁴³¹ Zie daarover bijv. recentelijk (de verwijzingen bij) Rijnhout 2023, p. 42 e.v.; Hartlief 2024a, p. 6 nt. 45.

beter vergelijkbare informatie over kwaliteit ontstaan.⁴³² Of die effecten werkelijk zullen intreden, is overigens onzeker.⁴³³

Dergelijke ingrijpende stelselwijzigingen staan hier ook niet centraal, hoewel ze mogelijk dus wel kunnen bijdragen aan kwaliteitsverbetering van het letselschadeproces.

5.3. Het overheidsperspectief

De rijksoverheid zorgt allereerst voor het wettelijk kader waarbinnen de letselschadeafwikkeling plaatsvindt. Het wettelijk kader voor belangenbehartiging kwam aan de orde in par. 2.2 en volgende. Op alle belangenbehartigers zijn algemene regels van het BW van toepassing, zoals de zorgplicht van de redelijk handelende en redelijk bekwame opdrachtnemer en het verbod van oneerlijke handelspraktijken en oneerlijke bedingen. Is de belangenbehartiger advocaat, dan geldt bovendien het wettelijk kader van de Advocatenwet. Wat is vanuit overheidsperspectief goede kwaliteit van belangenbehartiging bij letselschadeafwikkeling? Hier kan op ten minste twee niveaus naar worden gekeken. Als we op een algemeen niveau van wetgeving kijken, dan valt vooral op dat het wetgevingskader faciliterend van aard is en een open karakter heeft dat de maatschappelijke ontwikkelingen volgt. Bij het opstellen van open normen in het BW zoals die van het zorgvuldig opdrachtnemerschap heeft de wetgever niet concreet het oog gehad op het stellen van specifieke eisen aan de kennis en kunde van elke belangenbehartiger, maar dat neemt niet weg dat door middel van invulling van die open normen aan de belangenbehartiger eisen worden gesteld: deze moet kennis en kunde hebben die een redelijk handelende en redelijk bekwame belangenbehartiger bij letselschadeafwikkeling heeft, van relevante juridische, medische, fiscale kennis tot inzicht in de relevante gebruiken en praktijken en een zeker strategisch inzicht om effectief te onderhandelen. Ook kunnen deze open normen worden gebruikt om bepaalde aspecten van breed gedragen zelfregulering als het ware als ondergrens te hanteren en dus min of meer 'algemeen verbindend' te verklaren. Het enige dat daarvoor nodig is, is richtinggevende rechtspraak op basis van die wettelijke open normen (zie par. 2.2.4).

Kijken we op een specifiek niveau, dan hebben we het over de vraag of de wetgever met het oog op letselschadeafwikkeling *specifieke eisen* stelt aan belangenbehartigers in deze branche. En op die vraag is, wanneer we het wetgevingsbeleid van grofweg de afgelopen twintig jaar analyseren, helaas geen scherp antwoord te formuleren. Uit die analyse, die we hierna presenteren, komt namelijk het beeld naar voren dat opvolgende kabinetten wel oog hebben (gehad) voor de problemen die onder hun aandacht worden gebracht en dat zij de complexiteit van de gesignaleerde problemen onderkennen, maar dat zij vooral willen zien dat belanghebbenden in de letselschadebranche zelf en in gezamenlijkheid de oplossingsrichting formuleren, verkennen, uitwerken en implementeren.

In parlementaire stukken worden door opvolgende kabinetten genoemd: de grote impact van letsel op het leven van benadeelden,⁴³⁴ het belang van tegemoetkomen aan de behoeften van

⁴³² Zie althans in die richting de rechtsvergelijkende analyse bij Tzankova en Weterings 2003, p. 79-80.

⁴³³ Dit vanwege het 'market for lemons' probleem; daarover hierna par. 5.5.2.

⁴³⁴ *Handelingen II* 2010/11, nr. 2448.

erkenning en procedurele rechtvaardigheid,⁴³⁵ het ondersteunen van benadeelden,⁴³⁶ het belang van kwaliteit vergroten en het verbeteren van de afhandeling, het afwikkelen op een goede manier,⁴³⁷ met meer harmonie⁴³⁸ en zo min mogelijk extra lasten en zorgen.⁴³⁹ Het afwikkelingsproces moet voor de benadeelde snel, soepel en zo min mogelijk belastend verlopen,⁴⁴⁰ zo eenvoudig mogelijk zijn,⁴⁴¹ zo adequaat en voortvarend als kan,⁴⁴² en moet effectiever worden.⁴⁴³

Daarbij is met name in de eerste tien jaar veel nadruk gelegd op *versnelling*: de buitengerechtelijke afwikkeling moet sneller, de toegang tot de rechter en eventuele buitengerechtelijke geschilbeslechtingmechanismen moet sneller, langslpende conflicten moeten worden voorkomen.⁴⁴⁴ In recentere jaren wordt de behoefte aan snelheid in zoverre genuanceerd dat wordt onderkend dat aan een lange afwikkelingsduur een veelvoud van oorzaken ten grondslag kan liggen⁴⁴⁵ en dat een te snelle schadeafwikkeling tot een te lage schadevergoeding kan leiden.⁴⁴⁶ Wat in recentere jaren ook meer aandacht lijkt te krijgen, is wat we gemakshalve maar de ‘empowerment’ van de benadeelde noemen: door te benadrukken dat beter, begrijpelijker en regelmatig moet worden gecommuniceerd naar de benadeelde,⁴⁴⁷ dat aan verwachtingsmanagement moet worden gedaan als de afwikkeling lang duurt,⁴⁴⁸ en dat de benadeelde meer grip moet kunnen krijgen op de eigen zaak,⁴⁴⁹ wordt het idee omarmd dat benadeelden meer in staat moeten worden gesteld om hun eigen belangen centraal te stellen. Informatie over zelfregulering en in het bijzonder keurmerken van belangenbehartigers zou deze ‘empowerment’ ondersteunen, zo lijkt de gedachte te zijn.⁴⁵⁰

Voor de wetgever was en is uitgangspunt dat de problemen die in de praktijk speelden en spelen, in de allereerste plaats door de praktijk zélf moeten worden opgelost. Opvolgende bewindslieden spreken zich consistent uit tegen wetgevend ingrijpen: kwaliteitsverbetering moet niet door meer wetgeving worden bereikt maar door de branche zelf, bijvoorbeeld in de

⁴³⁵ *Kamerstukken II 2015/16*, 34 257, nr. 6 resp. *Kamerstukken II 2023/24*, 33 552, nr. 115.

⁴³⁶ *Aanhangsel Handelingen II 2007/09*, nr. 3441 (voor slachtoffers van langlopende letselschadezaken van wezenlijk belang dat zij zich gesteund voelen); *Kamerstukken II 2020/21*, 33 552, nr. 84.

⁴³⁷ Bijv. *Kamerstukken II 2020/21*, 33 552, nr. 84. Vgl. *Kamerstukken II 2008/09*, 31 762, nr. 2 (de afwikkeling moet vriendelijker); *Aanhangsel Handelingen II 2020/21*, nr. 2904 (wederzijds vertrouwen en empathie); *Kamerstukken II 2020/21*, 33 552, nr. 84 (het verkleinen van de afstand tussen slachtoffer en verzekeraar). Vgl. ook *Kamerstukken II 2008/09*, 31 762, nr. 1 (er moet een juiste balans zijn tussen enerzijds het creëren van voldoende prikkels voor met name de aangesproken partij om bij massaschade de onderhandelingen aan te gaan met (vertegenwoordigers van) de benadeelden en anderzijds het voorkomen van een claimcultuur).

⁴³⁸ *Kamerstukken II 2020/21*, 33 552, nr. 68; vgl. *Kamerstukken II 2023/24*, 33 552, nr. 115.

⁴³⁹ *Kamerstukken II 2020/21*, 33 552, nr. 68.

⁴⁴⁰ *Aanhangsel Handelingen II 2007/09*, nr. 3441 (‘slachtoffervriendelijker’); *Kamerstukken II 2011/12*, 33 000 VI, nr. 114; *Aanhangsel Handelingen II 2016/17*, nr. 1966; *Kamerstukken II 2020/21*, 33 552, nr. 68.

⁴⁴¹ *Kamerstukken II 2014/15*, 34 257, nr. 3; *Kamerstukken II 2016/17*, 34 608, nr. 3.

⁴⁴² *Aanhangsel Handelingen II 2020/21*, nr. 2904.

⁴⁴³ *Kamerstukken II 2015/16*, 34 257, nr. 6.

⁴⁴⁴ Snelheid wordt in dit verband genoemd in: *Kamerstukken II 2007/08*, 31 518, nr. 3; *Aanhangsel Handelingen II 2008/09*, nr. 3441; *Kamerstukken II 2007/08*, 31 476, nr. 2; *Kamerstukken II 2008/09*, 31 762, nr. 2; *Handelingen II 2008/09*, nr. 100, p. 7933-7942;

Kamerstukken II 2011/12, 33 000 VI, nr. 114; *Kamerstukken II 2014/15*, 34 132, nr. 1; *Kamerstukken II 2015/16*, 34 257, nr. 6; *Kamerstukken II 2016/17*, 34 608, nr. 3; *Kamerstukken II 2023/24*, 33 552, nr. 115.

⁴⁴⁵ *Kamerstukken II 2023/24*, 33 552, nr. 115.

⁴⁴⁶ *Kamerstukken II 2011/12*, 33 000 VI, nr. 3.

⁴⁴⁷ *Kamerstukken II 2020/21*, 33 552, nr. 68; *Aanhangsel Handelingen II 2020/21*, nr. 2904; *Kamerstukken II 2020/21*, 33 552, nr. 82. Ook wordt gesteld dat betere kennis over zelfregulering in het voordeel van benadeelden zou zijn omdat ze op die manier bewuster kunnen kiezen voor een aangesloten belangenbehartiger (*Kamerstukken II 2011/12*, 33 000 VI, nr. 3).

⁴⁴⁸ *Kamerstukken II 2020/21*, 33 552, nr. 82; *Aanhangsel Handelingen II 2020/21*, nr. 2904.

⁴⁴⁹ *Kamerstukken II 2020/21*, 33 552, nr. 68.

⁴⁵⁰ *Kamerstukken II 2020/21*, 33 552, nr. 84.

vorm van zelfregulering.⁴⁵¹ Wetgevend ingrijpen is daarom nooit de eerste optie, hoewel opeenvolgende bewindslieden wel stevast aangeven dat zij alle genomen initiatieven ondersteunen (soms letterlijk met subsidiëring van innovatieve projecten en onderzoek naar de werking daarvan).⁴⁵² Vanuit de rijksoverheid bezien lijkt de subsidiaire rol van de wetgever daarom meer op een zelfstandig beleidsdoel dan op een uitwerkingskwestie.⁴⁵³

In de zeldzame gevallen waarin de wetgever wél een rol voor zichzelf ziet weggelegd betreft het vooral innovaties wat betreft de toegang tot de rechter, zoals bij de introductie van de deelgeschillenregeling het geval was.⁴⁵⁴ Maar ook daar geldt: toegang tot de civiele rechter moet weliswaar goed geregeld zijn, maar speelt idealiter een ‘ondersteunende rol’.⁴⁵⁵ Liever lossen partijen namelijk hun geschillen buiten de rechtszaal op. Dat houdt de druk op de rechterlijke macht laag en kan bijdragen aan het behoud van de relatie tussen partijen.⁴⁵⁶ Daarom werd en wordt laagdrempelige alternatieve geschillenbeslechting aangemoedigd.⁴⁵⁷ Ook bij introductie van nieuw materieel recht, zoals bij de wettelijke regeling van affectieschade, wordt normering van schadebedragen en het hanteren van een vaste kring van gerechtigden mede beargumenteerd vanuit de behoefte aan duidelijke regels die snelle afwikkeling vergemakkelijken.⁴⁵⁸

De terughoudende opstelling van opvolgende bewindslieden kan mogelijk verklaren waarom een drietal invalshoeken weinig aandacht heeft gekregen. Zo was er allereerst vrijwel geen aandacht voor de vraag wat kwaliteit van belangenbehartiging is en hoe die kwaliteit zich verhoudt tot het geldende burgerlijk recht, burgerlijk procesrecht en de regulering van beroepsgroepen zoals de advocatuur. De aandacht was vrijwel altijd gericht op de rol die verzekeraars en rechters speelden in de afwikkeling en hoe *die* rol kon worden verbeterd. In

⁴⁵¹ Zie bijv. *Kamerstukken II* 2008/09, 31 731, nr. 1; *Kamerstukken II* 2008/09, 31 518, nr. 8 (oplossing van een geschil door partijen zelf heeft in het algemeen de voorkeur boven een beslissing door de rechter); *Handelingen II* 2008/09, nr. 100, p. 7933-7942 (waar mogelijk buiten de rechter om tot een bevredigende afdoening van een twistpunt komen); *Kamerstukken II* 2009/10, 29 528, nr. 6 (interventies binnen het rechtsbestel dienen er dan ook op te zijn gericht de oplossing van het conflict weer – als het even kan – terug te leggen bij partijen in plaats van hun problemen geheel uit handen te nemen); *Handelingen II* 2010/11, nr. 2448 (de primaire verantwoordelijkheid voor het snel afwikkelen van de schade ligt bij de letselschadebranche zelf); *Kamerstukken II* 2011/12, 33 000 VI, nr. 114 (ik ben er een groot voorstander van dat burgers en instellingen onderlinge geschillen zelf oplossen in plaats van deze direct aan de rechter voor te leggen); *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 82 (meer werken aan zelfregulering; keurmerken als onderscheidend; huiverig voor een verdere formalisering en juridisering); *Kamerstukken II* 2023/24, 33 552, nr. 115 (verbetering niet slechts te bereiken door meer regulering); *Kamerstukken II* 2023/24, 33 552, nr. 115 (zelfregulering versterken).

⁴⁵² Verwijzing naar subsidiëring in bijv. *Kamerstukken I* 2009/10, 31 518, nr. C; *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 84; *Kamerstukken II* 2023/24, 33 552, nr. 115.

⁴⁵³ Zie bijv. *Kamerstukken II* 2008/09, 31 762, nr. 2 (het is goed dat dit niet alleen een zaak is van de wetgever, maar ook van de praktijk); *Kamerstukken I* 2009/10, 28 781, nr. H (partijen die dagelijks in de letselschadepraktijk werkzaam zijn, zijn beter dan de overheid in staat om te beoordelen hoe afwikkeling het beste kan plaatsvinden. Overheidsbetrokkenheid bestaat er dan vooral uit dat erop wordt toegezien dat er daadwerkelijk zelfregulering tot stand komt); *Handelingen II* 2010/11, nr. 2448 (het is nu aan de organisaties in de branche zelf om elkaar aan te spreken).

⁴⁵⁴ Zie over gespecialiseerde rechters, regievoering en deelgeschillen in dit verband bijv. *Kamerstukken II* 2007/08, 31 476, nr. 2 ; *Kamerstukken I* 2009/10, 31 518, nr. C. Uiteraard zijn er daarnaast algemene wetgevingsinitiatieven rondom toegang tot het recht in brede zin, maar die blijven hier onbesproken.

⁴⁵⁵ Zie bijv. *Handelingen II* 2008/09, nr. 100, p. 7933-7942 (het uitgangspunt van buitengerechtelijke afwikkeling niet verstoren); *Kamerstukken I* 2009/10, 31 518, nr. C (het buitengerechtelijke traject versterken; de eenvoudige en snelle toegang tot de rechter moet een bijdrage leveren aan een vlotte en soepele totstandkoming van een vaststellingsovereenkomst; de in de maatschappij en politiek breed levende wens om tot vereenvoudiging en versnelling van de afhandeling maatregelen zijn tot op grote hoogte complementair); *Kamerstukken II* 2014/15, 34 132, nr. 1 (buitengerechtelijke afhandeling van personenschade vereenvoudigen en versnellen, en daarmee tevens deze afhandeling zo min mogelijk kostbaar, conflictueus en belastend te doen zijn).

⁴⁵⁶ Zie bijv. *Kamerstukken II* 2008/09, 31 762, nr. 2; *Kamerstukken II* 2023/24, 33 552, nr. 115.

⁴⁵⁷ Zie bijv. *Aanhangsel Handelingen II* 2007/09, nr. 3441; *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 68; *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 82; *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 84.

⁴⁵⁸ *Kamerstukken II* 2015/16, 34 257, nr. 6, p. 10-11.

zoverre was het parlementaire debat – begrijpelijkerwijs – een weerspiegeling van de accenten die werden gelegd in de maatschappij, media en politiek.

Deze terughoudendheid kan in de tweede plaats wellicht ook verklaren waarom bewindslieden zich ook nauwelijks uitlaten over de redelijkheid van gangbare verdienmodellen, over de toepassing van art. 6:96 lid 2 BW en brancheafspraken daarover of over de vraag of de afwikkeling goedkoper kan en moet.⁴⁵⁹ Veel meer dan dat de benadeelde recht heeft op een ‘goede bevoorschotting’⁴⁶⁰ en een ‘rechtvaardige vergoeding’,⁴⁶¹ en dat de hoogte van het door de belangenbehartiger in rekening gebrachte tarief in redelijke verhouding moet staan tot de deskundigheid van de belangenbehartiger en een redelijke risicoverdeling tussen cliënt en belangenbehartiger,⁴⁶² komt het niet. Mogelijk kan de genoemde terughoudendheid in de derde plaats ook verklaren waarom van regeringszijde relatief weinig belangstelling werd getoond voor de vraag of eenmaal getroffen maatregelen de beoogde werking hadden. Natuurlijk verwijzen bewindslieden waar mogelijk naar informatie die zicht geeft op de schaal van geagendeerde problemen – zoals het hoge aantal zaken dat buitengerechtelijk en binnen twee jaar wordt afgewikkeld⁴⁶³ – maar of een bepaalde beleidsinterventie vervolgens het beoogde effect heeft gehad of juist ongewenste neveneffecten, wordt niet stelselmatig gerapporteerd.⁴⁶⁴

Concluderend kan het overheidsperspectief worden samengevat als terughoudend, reactief en vooral voorwaardenscheppend. Het wordt aan belanghebbenden gelaten om ‘in de schaduw van de open normen’ hun perspectief op kwaliteit te vertalen in concrete invulling van het letselschadeproces.

5.4. Het belanghebbendenperspectief

5.4.1. Algemeen

Benadeelden zijn uiteraard de eerste groep van belanghebbenden. Zij zijn, in tegenstelling tot belangenbehartigers en verzekeraars, *one shot players* (zie over die term hierna uitgebreider in par. 5.5).⁴⁶⁵ Dat betekent dat ze in de meeste gevallen voor de eerste en laatste keer kennismaken met het letselschadeproces. Vaak weten ze bij aanvang niet wat het inhoudt, wat ze ervan mogen verwachten en hoe ze zich gegeven hun behoeften en belangen moeten verhouden tot alle regels, experts, juristen, en de daarmee gepaard gaande kleine ergernissen, misverstanden en grotere conflicten.⁴⁶⁶ Wat benadeelden waarschijnlijk beter weten dan alle anderen, is wat er is veranderd in hun leven na het ongeval. Fysiek, mentaal, sociaal en uiteindelijk ook financieel. Die veranderingen gaan gepaard met kleine en grotere

⁴⁵⁹ Zie bij wijze van uitzondering *Aanhangsel Handelingen II* 2007/09, nr. 3441, waar het woord ‘goedkoper’ valt.

⁴⁶⁰ *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 82; *Aanhangsel Handelingen II* 2020/21, nr. 2904.

⁴⁶¹ *Kamerstukken II* 2011/12, 33 000 VI, nr. 3. Vgl. *Kamerstukken II* 2016/17, 34 608, nr. 3.

⁴⁶² *Kamerstukken II* 2009/10, 32 123 VI, nr. 72.

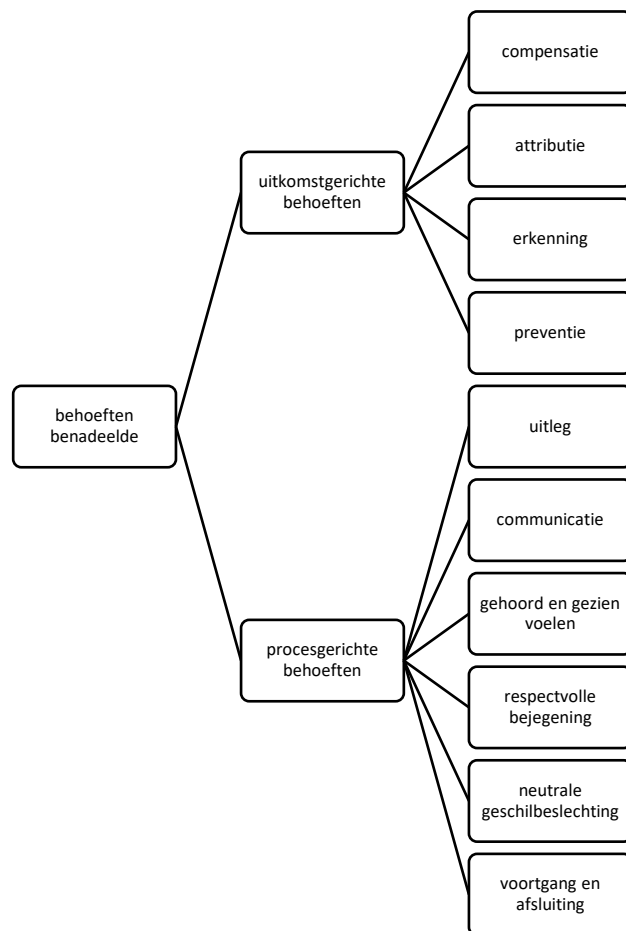
⁴⁶³ Bijv. *Aanhangsel Handelingen II* 2016/17, nr. 1966; *Kamerstukken II*, 2016/17, 29 398, nr. 507, *Kamerstukken I* 2009/10, 31 518, nr. C; *Kamerstukken II* 2014/15, 34 132, nr. 1.

⁴⁶⁴ Vgl. bijv. *Kamerstukken I* 2009/10, 31 518, nr. C, p. 2, alwaar wordt aangegeven dat een vergelijking van maatregelen op effectiviteit niet goed mogelijk is omdat ze juist complementair zijn.

⁴⁶⁵ Ook de bevindingen uit de interviews (par. 10.4.3) wijzen hierop.

⁴⁶⁶ Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.2.3).

aanpassingen, teleurstellingen en behoeften. Veel benadeelden meten daarom de kwaliteit van het letselschadeproces waarschijnlijk niet in de eerste plaats af aan waar ze juridisch gezien recht op hebben, maar vooral aan waar ze *behoefte* aan hebben. Hoewel deze behoeften individueel bepaald zijn, kan uit de literatuur toch wel een algemener beeld worden gedestilleerd. Onder uitkomstgerichte behoeften worden genoemd: behoefte aan compensatie om financiële bestaanszekerheid te zekeren, behoefte aan attributie, erkenning en preventie. Onder procesgerichte behoeften zien we de behoefte aan uitleg, communicatie, gehoord en gezien voelen ('voice'), neutrale geschilbeslechting, respectvolle bejegening en afsluiting.⁴⁶⁷ In schema:



Figuur 5 Behoeften

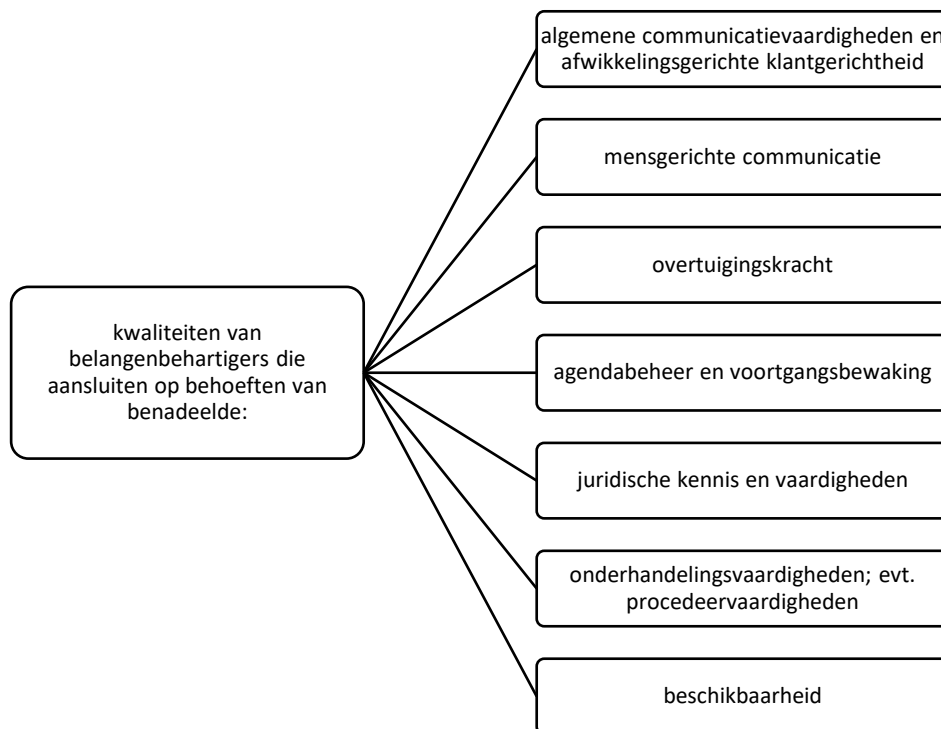
Als we dit vertalen naar kwaliteiten van de belangenbehartiger die op deze behoeften aansluiten, dan zouden we de volgende kunnen noemen:⁴⁶⁸

⁴⁶⁷ Zie de verwijzingen bij Kuipers 2021, p. 36 e.v.; Ruitenbeek-Bart 2023, p. 145 e.v.; Van Doorn 2024, p. 49 e.v.

⁴⁶⁸ In grote lijnen zien we deze kwaliteiten ook terug in de bevindingen uit de interviews (par. 10.3).

- algemene communicatievaardigheden en afwikkelingsgerichte klantgerichtheid (duidelijk, begrijpelijk en respectvol communiceren)
- mensgerichte communicatie
- overtuigingskracht
- agendabeheer en voortgangsbewaking
- juridische kennis en vaardigheden (incl. onafhankelijkheid)
- onderhandelingsvaardigheden; evt. procedeervaardigheden (afwikkelingsgericht handelen)
- beschikbaarheid

In schema:



Figuur 6 Aansluitende kwaliteiten

Over de eisen die de wet stelt aan belangenbehartigers als opdrachtnemers, kwamen we al te spreken in par. 2.2. Van de hier genoemde kwaliteiten herkennen we vooral de vereiste juridische kennis en vaardigheden en wellicht onderhandelingsvaardigheden (strategisch inzicht).⁴⁶⁹ Dat betekent dat de ‘zachtere kwaliteiten’, waar benadeelden wel behoefte aan hebben, niet heel scherp zijn geborgd binnen de bestaande juridische kaders. Ze zijn wellicht ook niet eenvoudig te borgen anders dan door specifieke opleidingseisen te stellen,

⁴⁶⁹ Vgl. ook de bevindingen uit de interviews (par. 10.3.3) die ook wijzen op het belang van communicatie- en onderhandelingsvaardigheden.

outputnormen te definiëren en auditeisen te stellen op die ‘zachte kwaliteiten’. Ze worden in grote lijnen wel onderschreven in de gesprekken die wij voerden.⁴⁷⁰

Het valt ook op dat *prijs* niet als element van kwaliteit wordt genoemd. Dat laat zich verklaren. Allereerst omdat volgens gangbare economische inzichten de prijs niet onderdeel is van de kwaliteit maar – in een goed functionerende markt – een uitkomst die varieert met kwaliteit. En in de tweede plaats, en misschien nog wel belangrijker, omdat in de letselschadepraktijk de benadeelde door de werking van art. 6:96 lid 2 BW de prijs van de belangenbehartiger in veel gevallen niet zelf betaalt en dus ook niet in de weging als factor betreft.⁴⁷¹

Een volgende groep belanghebbenden wordt gevormd door de aangesproken verzekeraars. Wat betreft de kwaliteit van belangenbehartigers die verzekeraars als *repeat players* belangrijk vinden, kan het volgende worden genoemd. Voor rationeel handelende verzekeraars is het afwikkelen van de financiële kant van de aansprakelijkheid leidend, of dat nu ‘herstelgericht’ of langs de klassieke lijnen van Afd. 6.1.10 BW is.⁴⁷² Belangenbehartiging is uiteindelijk een schadepost die vanuit het verzekeraarsperspectief *geoptimaliseerd* moet worden: belangenbehartiging die gezien de aard en ernst van het letsel uitmondt in een redelijke afwikkeling tegen een redelijk aantal uren en een redelijk tarief. En die optimalisatie behelst in het ideale geval ook een grote mate van *voorspelbaarheid* – de BKB-staffel en de bevoorschottingsafspraken passen in dat beeld. Tegen deze achtergrond heeft de verzekeraar vermoedelijk bij voorkeur te maken met een overzichtelijke en homogene groep van betrouwbare, ‘vakvolwassen’ belangenbehartigers die zich meer dan één keer aandienen bij de verzekeraar zodat zakelijk vertrouwen kan ontstaan, met wie een zakelijke band kan worden opgebouwd zodat de efficiëntiegerichte verzekeraar niet te veel hoeft te investeren in poortwachterswerk zoals fraudedetectie en monitoring van de redelijkheid van de urenbesteding.⁴⁷³

Dit alles wil zeker niet zeggen dat verzekeraars geen oog zouden hebben voor de immateriële behoeften van de benadeelde, maar voor de rationele verzekeraar staan die behoeften in functie van het op aanvaardbare wijze afsluiten van het dossier. Dat betekent dat vanuit dat perspectief de kwaliteit van de belangenbehartiger wordt bepaald door zaken als vakinhoudelijke kennis, bereikbaarheid en responsiviteit, effectieve en afwikkelingsgerichte communicatie naar zowel de benadeelde als de verzekeraar.⁴⁷⁴ In abstracto zijn deze aspecten van kwaliteit verenigbaar met het benadeeldenperspectief, zij het dat het bij de benadeelde om een eigen, persoonlijk en menselijk belang gaat terwijl vanuit het verzekeraarsperspectief de kwaliteit van de belangenbehartiger veeleer wordt afgemeten aan diens vakkundige bijdrage aan de afwikkeling als zodanig.

⁴⁷⁰ Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.3.2).

⁴⁷¹ Zie over art. 6:96 lid 2 BW reeds hiervoor par. 2.2.3, en ook hierna par. 5.5.

⁴⁷² Het begrip ‘herstelgerichte’ letselschadebehandeling ziet op het centraal stellen en ondersteunen van het proces van feitelijk herstel na een letselgebeurtenis. Zie bijv. de website van de vereniging herstelgerichte dienstverleners (herstelgericht.nl) en de kwalificatie NIVRE-Herstelcoach (nivre.nl onder ‘herstelgerichte dienstverlening in personenschade’).

⁴⁷³ We zien bevestiging in de bevindingen uit de interviews (par. 10.3.4.3). E.e.a. sluit aan op de literatuur over het ontstaan van een zakelijke vertrouwensband door herhaalde zakelijke interactie die tot ‘in-group’ gedrag aanleiding kan geven; zie daarover bijv. Galanter 1974.

⁴⁷⁴ Vgl. ook de bevindingen uit de interviews (par. 10.3.3.2).

5.4.2. Hoe het benadeeldenperspectief terrein heeft gewonnen

Als we bekijken hoe de nadruk op deze behoeften en de bijbehorende kwaliteiten van belangenbehartigers zich in de afgelopen twintig jaar heeft ontwikkeld, dan is onmiskenbaar een verschuiving van zuiver juridische kennis en vaardigheden naar andere aspecten van kwaliteit waar te nemen, waaronder de ‘zachte kwaliteiten’.⁴⁷⁵ Dit is goed te zien bij de nadruk die lang is gelegd op *versnelling* van de afwikkeling en verbetering van de communicatie.⁴⁷⁶ Vanuit juridisch perspectief is de behoefte van financiële compensatie het belangrijkste waar het om draait: schadevergoeding volgens het beginsel van volledige vergoeding zoals neergelegd in de open normen van Afd. 6.1.10 BW. In het verleden was in het verlengde hiervan veel aandacht voor *versnelling* van de afwikkeling, omdat gebrek aan voortgang werd en wordt gezien als kwaliteitsbelemmerend. Het gebrek aan snelheid bij de afwikkeling gaat namelijk gepaard met kostenverhoging, maar gaandeweg werd meer en meer onderkend dat onnodig trage afwikkeling ook frustratie (en erger) veroorzaakte bij de benadeelde en aan herstel in de weg kon staan.⁴⁷⁷ In het verleden werd trage afwikkeling vaak vooral toegeschreven aan de inherente onevenwichtige machtsbalans tussen de verzekeraar die als ‘repeat player’ met superieure kennis en groter uithoudingsvermogen de eigen financiële belangen kon laten prevaleren boven de persoonlijke belangen van de benadeelde, die na een uitputtingsslag met minder genoeg zou nemen of zich juist zou vastbijten in het dossier en zodoende nog meer vertraging zou oplopen.⁴⁷⁸ Ook werd wel gewezen op de eigen belangen van de belangenbehartigers van benadeelden, die niet per se congruent waren aan het belang van snelle afwikkeling aan de zijde van benadeelden.⁴⁷⁹ Verschillend empirisch onderzoek laat inmiddels zien dat de oorzaken van een lange duur van afwikkeling divers kunnen zijn en snelheid niet altijd te verhogen is zonder in te leveren op nauwkeurigheid van de bepaling van de schadevergoeding.⁴⁸⁰

Misschien is het ook wel zo dat naarmate het proces langer duurt, de behoefte aan juridische nauwkeurigheid meer ‘concurrentie’ krijgt van de behoefte om de zaak af te sluiten. Als we fasen in het letselschadeproces zouden moeten aanbrengen, dan kunnen we in de eerste fase vooral spreken over onmiddellijke materiële behoeften zoals de behoefte om duidelijkheid te verkrijgen over de aansprakelijkheidsvraag en om vervolgens adequate bevoorschotting te realiseren voor essentiële voorzieningen in het leven van de benadeelde (zoals het opvangen van inkomstenverlies en hulp). Dat belangenbehartigers bij de ernstigere letsels in een *latere* fase veel aandacht hebben voor de meer abstracte zaken zoals verlies aan verdienvermogen en contant gemaakte sommen voor huishoudelijke hulp, zal in tijd gezien kunnen samenlopen met de groeiende immateriële behoefte van benadeelden om verder te gaan met hun leven en het dossier te sluiten.⁴⁸¹ Het is juist in die latere fase, waar deze meer abstracte schadeposten uitonderhandeld moeten worden, dat vertraging op de loer ligt, en waar

⁴⁷⁵ Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.3.2). Het belang van afstemmen van het rechtssysteem op de specifieke behoeften van benadeelden als groep past ook in de benadering van OECD 2021 (zie bijv. p. 34 e.v.)

⁴⁷⁶ Zie ook de bevindingen uit de interviews (par. 10.3.210.3.3.2).

⁴⁷⁷ Weterings 1999, p. 109.

⁴⁷⁸ Weterings 1999, p. 59-63, p. 109; Weterings 2004, par. 8.3 e.v.

⁴⁷⁹ Weterings 2004, §9.1. Zie voorts Weterings 2004, p. 95-98 over de afwijkende belangen van belangenbehartigers.

⁴⁸⁰ Bijv. Weterings 1999, p. 59 e.v.; Rijnhout e.a. 2020.

⁴⁸¹ Zie over verandering van behoeften (de verwijzingen bij) Van Doorn 2024, p. 68-69, p. 95 e.v.

‘zachtere kwaliteiten’ zoals oplossingsgerichte vaardigheden van de belangenbehartiger ertoe doen.

Intussen is een flink aantal maatregelen getroffen die een positieve bijdrage kunnen leveren aan versnelling.⁴⁸² Zo onderkent de GBL het belang van voortvarende afwikkeling,⁴⁸³ is voor WAM-zaken een driemaandentermijn in de wet neergelegd,⁴⁸⁴ is er een deelgeschillenregeling die voortgang beoogt te ondersteunen, en wordt dossiervoortgang getoetst in het kader van de NKL-audit.⁴⁸⁵ De aandacht voor alternatieve geschilbeslechting is toegenomen.⁴⁸⁶ De positieve bijdrage van het recente initiatief van DLR om een *Kamer Langlopende Letsels* in te stellen, laat bovendien zien dat juist in die latere fase een afsluiting door een neutrale instantie die een knoop doorhakt, bevrijdend kan werken.⁴⁸⁷

Deze aandacht voor de gevolgen van onnodig trage afwikkeling heeft het pad geëffend voor serieuze aandacht voor de immateriële behoeften van benadeelden. Inmiddels blijkt uit tal van onderzoeken dat (tijdige) financiële compensatie niet de enige behoefte, en soms niet eens de belangrijkste behoefte is. Immateriële behoeften spelen ook een belangrijke rol, zoals de behoefte aan erkenning van wat is gebeurd, willen weten hoe het heeft kunnen gebeuren, het ter verantwoording roepen van de wederpartij, voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt.⁴⁸⁸ Tegen de achtergrond van deze immateriële behoeften wordt wel gesuggereerd dat belangenbehartigers naast hun juridische rol ook een belangrijke menselijke ‘mentorrol’ hebben te vervullen, omdat zij bij de psychologische verwerking en conflicthantering van benadeelden kunnen en moeten ondersteunen.⁴⁸⁹ We denken ook te kunnen zien dat de diensten die belangenbehartigers aanbieden, variatie laten zien al naar gelang de aard, ernst en duur van het letsel, de context waarin deze is ontstaan, en de verschillen in materiële en immateriële behoeften die daarmee gepaard gaan; denk aan verschillen in dienstverlening bij eenvoudige afwikkelingsgerichte belangenbehartiging ingeval van licht letsel tot herstelgerichte belangenbehartiging bij middelzwaar tot zwaar letsel.

Behoeften van procedurele rechtvaardigheid zijn een belangrijk deel van de immateriële behoeften: de behoefte om gehoord en gezien te worden, behoefte aan een faire behandeling door een neutrale autoriteit of eerlijke regel, behoefte aan dragende motieven en motiveringen bij beslissingen, en behoefte aan respectvolle bejegening.⁴⁹⁰ Tevredenheid met het letselschadeproces wordt mede door ervaringen op deze punten bepaald.⁴⁹¹ Of de belangenbehartiger in al deze opzichten veel kan betekenen voor de benadeelde, is de vraag. Wel zijn er aanwijzingen dat de ‘mentorfunctie’ van de belangenbehartiger kan helpen bij het

⁴⁸² Vgl. Rijnhout e.a. 2020, p. 27.

⁴⁸³ *Voortgang bewaken* - gedragsregel 2 (verzekeraar bevestigt binnen twee weken ontvangst aansprakelijkstelling), gedragsregel 3 (verzekeraar start direct onderzoek naar aansprakelijkheid); gedragsregel 4 (verzekeraar neemt binnen drie maanden standpunt in), gedragsregel 5 (verzekeraar houdt actief en periodiek contact met benadeelde), gedragsregel 8 (evaluatie langlopende dossiers, concrete afspraken maken).

⁴⁸⁴ Art. 4:70 lid 6 Wft.

⁴⁸⁵ Leidraad Audit Nationaal Keurmerk Letselschade (DLR april 2023).

⁴⁸⁶ Zie bijv. Laarman 2019; De Wolff 2024, p. 78-79.

⁴⁸⁷ Deze Kamer is gebaseerd op een vrijwillig aangegane vaststellingsovereenkomst (bindend advies van de Kamer) tussen partijen. Anders dan de civiele rechter, oordeelt de Kamer naar billijkheid en doet ze de zaak veelal af met een *lump sum* slotuitkering.

⁴⁸⁸ Zie bijv. Van Driel en Blom 2003; Huver e.a. 2007, p. 62-72, p. 79-82; Van Wees e.a. 2007; Akkermans en Hulst 2014; Lindenbergh en Akkermans 2014; Van Dijck 2015, en (de verwijzingen bij) Rijnhout e.a. 2020, p. 33 en Van Doorn 2024, p. 49 e.v.

⁴⁸⁹ Becx e.a. 2022a, p. 28.

⁴⁹⁰ Rijnhout e.a. 2020, p. 35-37 en de genoemde literatuur.

⁴⁹¹ Becx e.a. 2022a, p. 64.

verwachtingsmanagement en een grotere mate van acceptatie.⁴⁹² Bovendien kunnen we constateren dat de belangenbehartiger niet in de eerste plaats een *litigator* is; omdat onderhandelen, communiceren en corresponderen de boventoon voeren, is andere kennis dan strikt juridische, en zijn andere vaardigheden dan die van procesvoering minstens even belangrijk.⁴⁹³

We zien in de opzet en intenties van de GBL en NKL in zekere zin een erkenning van deze immateriële behoeften, zonder de materiële behoeften uit het oog te verliezen. De GBL is opgesteld om te voorkomen dat de benadeelde in een doolhof terechtkomt, het overleg met de verzekeraar vastloopt en zodoende een tweede ramp ontstaat. De eerste GBL (2006) bevatte om dat doel te bereiken twintig beginselen waarin kernwaarden en goede praktijken werden geformuleerd;⁴⁹⁴ de tweede GBL (2012) bevat tien gedragsregels voor alle beroepsmatig betrokken partijen.⁴⁹⁵ De GBL gaat uit van ‘alert en zorgvuldig’ optreden (gedragsregel 3), het streven naar passende oplossingen, het regelmatig communiceren met de benadeelde (gedragsregel 5) en het gaande houden van de afwikkeling (gedragsregels 8 en 9). Concrete regels uit de GBL zien bijvoorbeeld op de plicht van de aangesproken verzekeraar om zich aan termijnen te houden om te reageren of een standpunt in te nemen,⁴⁹⁶ en om erkende schadebedragen binnen 14 dagen te betalen.⁴⁹⁷

De GBL ziet op vijf kernwaarden:

1. *Transparant communiceren* – gedragsregel 1 (belangenbehartiger contracteert op transparante wijze en is transparant over correspondentie met verzekeraar), gedragsregel 2 (verzekeraar bevestigt binnen twee weken ontvangst aansprakelijkstelling)
2. *Belangen benadeelde worden in acht genomen* - gedragsregel 1 (belangenbehartiger laat zich leiden door de belangen van de benadeelde), gedragsregel 5 (partijen streven naar passende oplossingen en verdiepen zich dus in situatie, ambities en mogelijkheden benadeelde, verzoeken om informatie zijn proportioneel)
3. *Voortgang bewaken* - gedragsregel 2 (verzekeraar bevestigt binnen twee weken ontvangst aansprakelijkstelling), gedragsregel 3 (verzekeraar start direct onderzoek naar aansprakelijkheid), gedragsregel 4 (verzekeraar neemt binnen drie maanden standpunt in), gedragsregel 5 (verzekeraar houdt actief en periodiek contact met

⁴⁹² Becx e.a. 2022, p. 27 suggereren voorzichtig dat het hebben van een belangenbehartiger kan zorgen voor een groter begrip en acceptatie van de procedure. Vgl. in lijn hiermee de bevindingen uit de interviews (par. 10.3.2 en 10.3.3). Vgl. ook de aanbevelingen uit het rapport ‘Herstel bieden: een vak apart’(Nationale Ombudsman 2023/157): doe alleen beloftes die waargemaakt kunnen worden.

⁴⁹³ Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.3.2). Kennelijk anders: ‘Aantal malafide letselschadebureaus toegenomen’, asp-advocaten.nl 8 april 2024: “Een letselschadegeschil is in de kern een juridisch geschil. (...) Een specialist bij uitstek om een slachtoffer te helpen is een jurist die indien nodig kan procederen: een advocaat”.

⁴⁹⁴ Barendrecht e.a. 2006.

⁴⁹⁵ Becx e.a. 2022a, p. 34. In de medische paragraaf van de GBL staat uitgeschreven hoe medische gegevens worden vergaard en hoe advies wordt uitgebracht door medisch adviseurs, die meestal door partijen worden ingeschakeld. Zie Becx e.a. 2022a, p. 36-37.

⁴⁹⁶ Zie bijv. Gedragsregel 2: ‘Uiterlijk twee weken na de ontvangst van de aansprakelijkstelling bevestigt de verzekeraar deze schriftelijk aan de benadeelde en diens belangenbehartiger’ en Gedragsregel 4: ‘De verzekeraar neemt binnen drie maanden na ontvangst van de aansprakelijkstelling een onderbouwd standpunt over de aansprakelijkheid in.’ Deze termijn is voor autoverzekeraars wettelijk vastgelegd in artikel 4:70 lid 6 Wft. Ook strookt deze termijn met Aanbeveling 15 van de ‘Gedragscode Openheid medische incidenten, betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid’ (GOMA) die ook een termijn van drie maanden hanteert voor claims in medische aansprakelijkheidszaken.

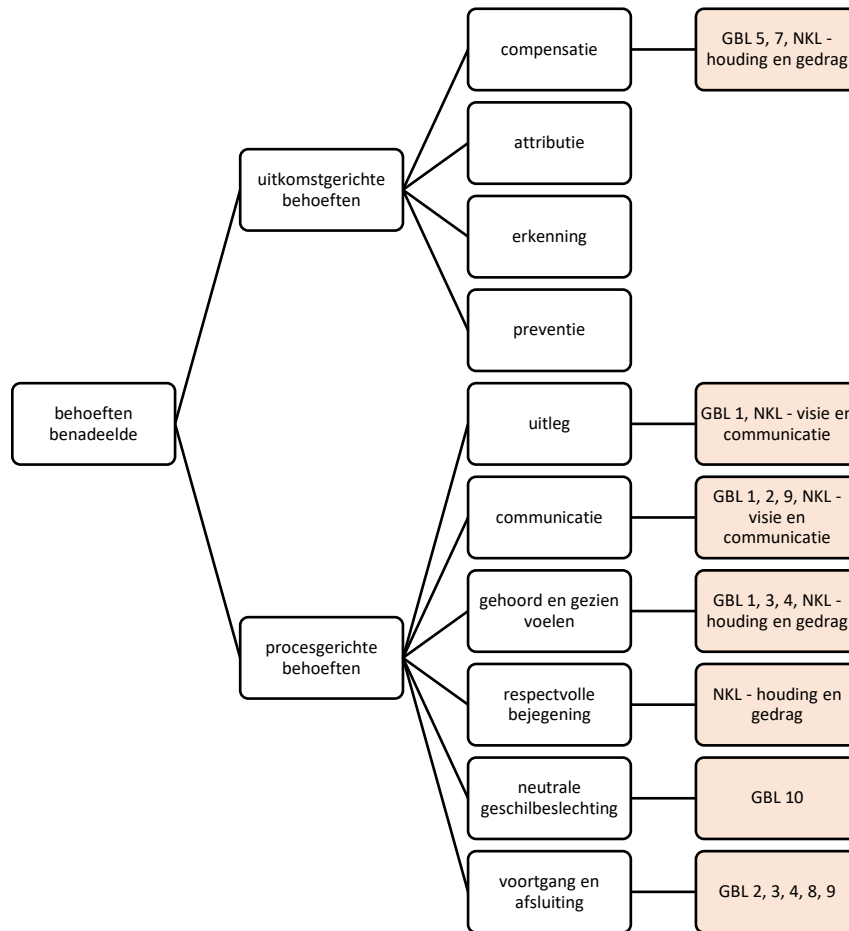
⁴⁹⁷ Gedragsregel 7: ‘De verzekeraar keert aan de benadeelde de schade uit die is verschenen en door haar is erkend, dan wel tussen partijen definitief is vastgesteld. Dit gebeurt binnen 14 dagen na de erkenning of de definitieve vaststelling.’

- benadeelde), gedragsregel 8 (evaluatie langlopende dossiers, concrete afspraken maken)
4. *Afwikkelingsgericht handelen* - gedragsregel 6 (schadeoverzicht opstellen, verzekeraar geeft aan wat daarvan wel en niet betwist wordt), gedragsregel 7 (onbetwiste bedragen binnen 14 dagen uitkeren)
 5. *Conflictoplossing* – gedragsregel 9 (gezamenlijk in kaart brengen wat partijen verdeeld houdt en oplossingen zoeken), gedragsregel 10 (het inschakelen van een derde)

Hier sluit een aantal toetsingscriteria uit de NKL audit bij aan. Volgens deze toetsingscriteria zijn bijvoorbeeld belangrijke indicatoren van kwaliteit van belangenbehartiging: visie op letselschadebehandeling, communicatie met de benadeelde (hoe, vastlegging, tijdigheid), wat betreft houding en gedrag: respect, constructieve samenwerking, voorkomen verharding, klanttevredenheid. GBL en NKL erkennen dus dat de tevredenheid van benadeelden over hun belangenbehartiger niet alleen wordt bepaald door hun juridische kennis en vaardigheden, maar ook en misschien wel vooral door hun empathische vermogens en daadkracht en factoren als de wijze en frequentie van communicatie.⁴⁹⁸

Als we de kwaliteitsindicatoren uit de GBL en NKL overzien, kunnen we zeggen dat deze in elk geval op theoretisch niveau proberen om aan zowel de materiële behoeften als een aantal van de immateriële behoeften van benadeelden tegemoet te komen. In schema:

⁴⁹⁸ Elbers e.a. 2012, p. 107 e.v.; Becx e.a. 2022a, p. 59 e.v., p. 79-80.



Figuur 7 Behoeften tegenover kwaliteitsindicatoren

We merken op dat er geen volledige overeenstemming bestaat tussen de behoeften van benadeelden enerzijds en de kwaliteitsindicatoren van de GBL en NKL anderzijds: attributie, erkenning en preventie worden vanuit het belangenbehartigersperspectief (vooralnog) niet als prioriteit gezien bij de schadeafwikkeling. In de interviews die wij hielden met letselschadeprofessionals werden deze behoeften evenmin genoemd als kwaliteitsindicatoren. In dat licht is het te ongenueanceerd om te suggereren, zoals de kamer motie Ellian lijkt te doen, dat het allemaal wel goed komt met het centraal stellen van de benadeelde als iedereen aangesloten zou zijn bij het NKL.⁴⁹⁹

Daarnaast verdient opmerking dat het hier slechts gaat om *theoretische* overeenstemming; of de kwaliteit van de gemiddelde belangenbehartiger die werkt volgens de door GBL en NKL benoemde beginselen, toetsingscriteria en wijzen van toetsing, *in werkelijkheid* aansluit op de behoeften van benadeelden, weten wij niet. Uit de interviews die wij hielden, lijkt echter wel te volgen dat een deel van deze kwaliteitsaspecten zijn geïnternaliseerd door de meest

⁴⁹⁹ Kamerstukken II 2021/22, 33 552, nr. 98 (Kamer motie Ellian).

betrokken partijen. Veel genoemde kwaliteitsaspecten zijn namelijk: vakinhoudelijke deskundigheid, proceszorgvuldigheid, cliëntgerichtheid, communicatie- en samenwerkingsvaardigheden.⁵⁰⁰

5.5. Het rechtseconomische perspectief

5.5.1. One shot players en ervaringsgoederen

De diensten die belangenbehartigers leveren, maken maatschappelijk gezien onderdeel uit van de transactiekosten van het aansprakelijkheidsrecht. Idealiter weet een stelsel van aansprakelijkheidsrecht zo veel mogelijk beslissingen over aansprakelijkheid en schade te realiseren tegen zo laag mogelijke transactiekosten en met zo weinig mogelijk foutkosten. Bij het streven naar kwaliteitsverbetering draait het uiteindelijk vaak om het *optimaliseren* van de som van al deze kosten, omdat het minimaliseren van de ene soort vaak tot een verhoging van de andere soort leidt.⁵⁰¹

Bij de inrichting van dat stelsel en het optimaliseren van de genoemde kosten moet allereerst rekening worden gehouden met de aard van de dienstverlening door de belangenbehartiger; de kwaliteit van deze dienstverlening laat zich vanuit het perspectief van de benadeelde niet eenvoudig bepalen door op voorhand te zoeken en vergelijken. Voor een benadeelde is het achteraf, dus na een ervaring, ook niet eenvoudig om objectief de kwaliteit vast te stellen van de dienstverlener. Dat heeft verschillende oorzaken: als er geen gouden standaard is om kwaliteit vast te stellen, komt het aan op individuele *preferenties* van benadeelden. En die weten juist vaak niet wat ze mogen verwachten van het proces (zie par. 5.4.1). De belangenbehartiging behoort daarom in grote lijnen tot de categorie ervaringsgoederen of in bepaalde opzichten zelfs tot de categorie geloofsgoederen.⁵⁰² Bovendien verschilt de dienstverlening mogelijk naar gelang de aard, ernst en duur van het letsel en de verschillen in materiële en immateriële behoeften die daarmee gepaard gaan – de dienstverlening is dus niet homogeen maar heterogeen.

Voor de zogenaamde *repeat players* is dit alles minder problematisch dan voor een *one shot player*.⁵⁰³ Om de repeat players, dat wil zeggen de cliënten die regelmatig met belangenbehartigers te maken hebben zoals aansprakelijkheidsverzekeraars die zich van een belangenbehartiger voorzien, hoeft men zich vanuit maatschappelijk perspectief in het algemeen minder zorgen te maken dan over *one shotters*. Juist omdat daar sprake is van herhaalde transacties, kan bij de repeat player een leereffect optreden en zal deze al snel een inherente informatievoorsprong krijgen waardoor deze minder geneigd zal zijn terug te keren naar belangenbehartigers die mindere kwaliteit leverden voor de gevraagde prijs. Dat wetende zal de belangenbehartiger daarop anticiperen en bij repeat players een behoorlijke kwaliteit

⁵⁰⁰ Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.3).

⁵⁰¹ Weterings 2004, p. 15.

⁵⁰² Over ervaringsgoederen en geloofsgoederen Nelson 1970. Vgl. Van Boom 2020, p. 57-58.

⁵⁰³ Het onderscheid gaat terug op Galanter 1974.

willen garanderen. Daarbij speelt uiteraard ook een rol dat juist bij die repeat players (vaak professionals) de concurrentie tussen belangenbehartigers groter zal zijn.⁵⁰⁴

Gegeven de aard van de dienstverlening en de kenmerken van de one shotter als marktactor, moet rekening gehouden worden met het economische gedrag van belangenbehartigers; dat gedrag kan convergeren maar ook divergeren met deze doelstellingen. Divergentie kan zich voordoen als de belangenbehartiger zonder al te hoge kosten (bijvoorbeeld reputatieschade) de kwaliteit van de eigen diensten naar beneden kan bijstellen op zodanige wijze dat hij daarmee het eigen nut vergroot (bijvoorbeeld omdat het meer declarabele uren oplevert) zonder dat hij waarde toevoegt voor de benadeelde. Dit zal met name kunnen gebeuren als de benadeelde niet in staat is om de kwaliteit van de diensten heel nauwkeurig te beoordelen. Hier kan worden gedacht aan subtiele praktijken zoals het besteden van verminderde aandacht aan het dossier en het in de schoenen van de verzekeraar schuiven van de vertraging die het gevolg is, het ophogen van het aantal gewerkte uren aan het dossier zonder merkbare waardetoevoeging, het aandikken van antagonistische en daardoor contraproductieve communicatie tegenover de verzekeraar om de benadeelde het gevoel te geven 'dat er eindelijk iemand voor hem opkomt'. Let wel, het gaat hier niet om frauduleuze handelingen maar om 'gewone' suboptimale kwaliteit van dienstverlening, die bovendien niet per se bewust wordt bedreven; het gaat om universeel toepasselijke inzichten in het gedrag van economische actoren. Als dat gedrag niet wordt gecorrigeerd, bijvoorbeeld door aansprakelijkheidsverzekeraars en rechters bij de toepassing van art. 6:96 lid 2 BW, kan het aanleiding geven tot een groeiende schadelast aan BGK en kan het de grenzen van solidariteit en verzekeraarbaarheid in zicht brengen.

5.5.2. Informatie-asymmetrie en de markt voor citroenen

Het probleem is als gezegd dat benadeelden als one shotter zelden in staat zijn om dit gebrek aan kwaliteit te herkennen. De benadeelde zal doorgaans niet eerder met juridische affaires in aanraking zijn gekomen en vermoedelijk dus ook niet met belangenbehartiging na opgelopen letselschade; zodoende ontbreekt ervaring om kwaliteit of gebrek daaraan te herkennen. Daaruit volgt dat – zonder bijkomende correcties door de markt of het recht – de belangenbehartiger zo mogelijk de eigen belangen zal stellen boven de belangen en wensen van de opdrachtgever.

Juist omdat one shotters niet in staat zijn te herkennen wat een goede kwaliteit van belangenbehartiging is, is hier sprake van *informatie-asymmetrie*. In dat geval kan het probleem van de 'market for lemons' optreden.⁵⁰⁵ Heel eenvoudig betekent dit dat als er geen ingreep in de markt plaatsvindt, het voor de one shotters (slachtoffers van letselschade) niet mogelijk zal zijn om goede van minder goede belangenbehartigers te onderscheiden bij het uitzoeken van een belangenbehartiger. Informatie daarover wordt namelijk niet spontaan gegenereerd op deze markt en omdat ze er niet is, kan de benadeelde – gesteld dat deze zelf

⁵⁰⁴ Stephen e.a. 2012, p. 648-649. Bij repeat players met marktmacht is juist het omgekeerde risico te vrezen, namelijk dat zij door uitoefening van die marktmacht een zo sterk prijsdrukkende invloed kunnen uitoefenen dat de kwaliteit om die reden onder druk komt te staan.

⁵⁰⁵ Akerlof 1970. Zie voor toepassing op juridische dienstverlening bijv. Stephen e.a. 2012.

zou moeten betalen voor de belangenbehartiging – alleen maar afgaan op prijsverschillen. Dat zou er in deze theorie dus ook toe kunnen leiden dat benadeelden niet bereid zouden zijn om voor goede belangenbehartiging een hogere prijs te betalen, met als gevolg dat het voor belangenbehartigers helemaal niet loont om betere dan gemiddelde kwaliteit te bieden. Die betere kwaliteit zou immers niet worden herkend. Dat zou vervolgens meebrengen dat belangenbehartigers dit probleem van informatie-asymmetrie herkennen en geneigd zouden zijn om alleen *lagere* kwaliteit tegen een lagere prijs aan te bieden. Dat is precies het probleem van de ‘market for lemons’: een markt waarin als gevolg van informatie-asymmetrie elke prikkel voor kwaliteitsverbetering ontbreekt en waarin een neerwaartse kwaliteitspiraal (*averechtse selectie*) te verwachten valt.

5.5.3. Marktfalen en reguleringsoplossingen

Vanuit dit maatschappelijke perspectief is dus de belangrijkste bedreiging van de kwaliteit van de belangenbehartiging de informatie-asymmetrie die tot een algehele verstoring van de markt voor letselschadebehandeling zou kunnen leiden, aangezien benadeelden niet in staat zouden zijn om kwalitatief goede letselschadebehandeling te onderscheiden en vervolgens te belonen, met *averechtse selectie* aan de aanbodzijde tot gevolg. Uiteraard kan dit rudimentaire model in verschillende opzichten worden aangevuld en genuanceerd. We noemen een tweetal aspecten.

Allereerst kan worden gedacht aan gangbare wijzen om dit type informatie-asymmetrie tegen te gaan. Bij sommige ervaringsgoederen waar individuele vragende partijen slechts één of twee keer in hun leven mee in aanraking komen, kan de markt bijvoorbeeld werken met publiekelijk toegankelijke reputatiemechanismen zoals openbare klantenbeoordelingen en sterrensystemen voor tevredenheid over dienstverlening. Bij belangenbehartiging in de letselschade is dit minder eenvoudig, allereerst omdat het niet evident is welke informatie nodig is voor de gemiddelde benadeelde om een keuze te maken uit het aanbod. Men kan wel klanttevredenheid meten, maar of dat een goede weerspiegeling van kwaliteit oplevert en of toekomstige klanten er op af (kunnen) gaan, is een andere vraag (nog daargelaten dat een belangenbehartiger de ervaren klanttevredenheid kan beïnvloeden door alleen kansrijke zaken aan te nemen en snel tot een acceptabele schikking te komen).⁵⁰⁶

In de tweede plaats is een complicerende factor bij letselschadebehandeling dat de kosten van belangenbehartiging veelal niet terecht komen bij de benadeelde maar bij de verzekeraar. Het is dus juist de aansprakelijkheidsverzekeraar die in een *principal-agent* relatie met de belangenbehartiger komt te staan, maar niet het recht heeft om de belangenbehartiger uit te kiezen.⁵⁰⁷ Dat de kosten niet neerdalen bij de benadeelde maar bij de verzekeraar, is voor de benadeelde natuurlijk prettig maar dit gegeven compliceert wel het wegnemen van informatie-asymmetrie in de markt voor belangenbehartiging: de benadeelde heeft – als aansprakelijkheid niet wordt betwist – geen prikkel om op prijs te vergelijken alvorens te kiezen

⁵⁰⁶ Over verschillende wijzen van informatieregulering bijv. Ogas 1994, p. 121 e.v. Vgl. CPB 2008 over dilemma's van kwaliteitstransparantie in een vergelijkbare context, namelijk die van de ziekenhuiszorg.

⁵⁰⁷ Over het principaal-agent probleem in het algemeen bijv. Martimort 2017.

voor een wederpartij.⁵⁰⁸ In een principaal-agent relatie is het belangrijk dat de principaal *monitoring activiteiten* verricht, of – als dat minder kostbaar en effectiever is – de wijze van honoreren van de agent tot convergentie van belangen van principaal en agent leidt. Wat betreft het ‘monitoren’, zou dan moeten worden gedacht aan de bevoegdheid van de verzekeraar om kwaliteitseisen te stellen aan belangenbehartigers en de honorering af te stellen op die kwaliteit, maar daarbij dient zich een belangentegenstelling aan: enerzijds heeft de verzekeraar er als rationele keuzeactor geen belang bij dat de belangenbehartiger van de benadeelde juridisch gezien ‘tot het gaatje gaat’ bij het procederen of onderhandelen over schadevergoeding, terwijl anderzijds de kwaliteit van de afwikkeling wel wordt gekoppeld aan het beginsel van ‘volledige schadevergoeding’. Het is daarom de vraag of de verzekeraar de meest aangewezen partij is om met scherpe bevoegdheden de kwaliteit van belangenbehartigers te bewaken. Aan de andere kant: als het juist is dat benadeelden snelheid van afwikkeling en volledige vergoeding als factoren zien waar een balans tussen moet worden gevonden, en juist die balans als kwaliteit centraal moet worden gesteld, dan is het niet zo vreemd om verzekeraars toe te staan dat zij bijvoorbeeld met de BKB-staffel de afwikkelingsduur proberen te optimaliseren.

Vanuit dit rechtseconomische perspectief kan worden gedacht aan regelgevend ingrijpen om de ‘market for lemons’ tegen te gaan door de kwaliteit van beroepsbeoefening bij wet te regelen en vervolgens te handhaven met publieke middelen. Zo kan worden gedacht aan een vergunningstelsel met titelbescherming of iets dergelijks. Daarbij moet wel onder ogen worden gezien dat een *vergunningstelsel* een ingrijpend instrument is.

Een dergelijk stelsel betekent eenvoudig gezegd dat alleen iemand die lid is van een bepaalde beroepsgroep (bijvoorbeeld de advocatuur) bepaalde handelingen zoals belangenbehartiging bij letselschadeafwikkeling zou mogen verrichten. Op voorwaarde dat aan de toegang tot het beroep ook bepaalde kwaliteitseisen worden gesteld en dat die kwaliteitseisen ook zouden worden gehandhaafd kan in beginsel vergunningverlening kwaliteitsverhogend werken, ook voor letselschadebehandeling. Daarbij geldt overigens wel dat de wetgever die de basis legt voor het vergunningstelsel, een goed raamwerk voor ogen moet hebben van wat kwaliteit van dienstverlening is.

Er kleven ook nadelen aan vergunningstelsels,⁵⁰⁹ afgezien van wetgevingskosten en terugkerende toezichtskosten. Zo kunnen vergunningstelsels door het beperken van de toegang tot de markt ertoe leiden dat keuzevrijheid en innovatie op de betreffende markt verminderen. Als bijvoorbeeld hoge opleidingseisen worden gesteld aan een belangenbehartiger, neemt het aantal mogelijke aanbieders af. Zou bijvoorbeeld een relatief homogene beroepsgroep zoals de gespecialiseerde letselschadeadvocatuur overblijven, dan is een wettelijk domeinmonopolie gecreëerd voor een traditioneel aanbod van belangenbehartigingsdiensten. De kans bestaat dat deze aanbieders minder geneigd zijn om de dienstverlening te innoveren als gevolg van het ontbreken van toetreders die innovatie willen beproeven. Ook kan de prijs van belangenbehartiging gaan stijgen (o.a. door verminderd aanbod en concentratie door hoge organisatiegraad van het aanbod) en kan het

⁵⁰⁸ Dit is anders in die gevallen waarin aansprakelijkheid ten gronde wordt betwist en de benadeelde dus zelf het risico draagt van de kosten van belangenbehartiging.

⁵⁰⁹ Zie bijv. (de verwijzingen bij) Ogos 1994, p. 71 e.v., p. 214 e.v.; Stephen 2012, p. 653 e.v.

wetgevingsproces worden ‘gekaapt’ door de betreffende beroepsgroep om *de facto* concurrentie nog verder te beperken door met succes verdere toegangsbarrières te bepleiten.⁵¹⁰ Ook kan een vergunningstelsel in de weg staan aan laagdrempelige vriendendiensten en aan dienstverlening door welwillende maar minder ervaren ‘in-group’ belangenbehartigers, met het risico van verminderd vertrouwen in letselschadeafwikkeling. De belangrijkste vraag is dan ook die van *proportionaliteit*: is het probleem van marktfalen in de betreffende markt zodanig dat een vergunningstelsel de meest voor de hand liggende oplossing is, of liggen andere interventies meer voor de hand?⁵¹¹ Vandaar dat in de literatuur over regulering van de beroepen ook naar alternatieven wordt gekeken, zoals bijvoorbeeld certificering. Bij certificering wordt niet de toegang tot het beroep als zodanig gereguleerd, maar wordt een bepaald keurmerk aan een beroepsbeoefenaar toegekend. De keurmerken zijn doorgaans vrijwillig en onverplicht. Het voordeel van zo een certificering in vergelijking met vergunningverlening is dat, op voorwaarde dat, wederom, aan het keurmerk ook een kwaliteitscontrole is verbonden, certificering tot minder concurrentiebeperking zou leiden. In de context van de letselschadebranche is dan wel van belang dat benadeelden een prikkel hebben om te kiezen voor gecertificeerde behandelaars of dat de wetgever toestaat aan de verzekeraar als *principaal* om een voorkeursbehandeling te geven aan gecertificeerde *agents*. Concluderend kan worden gezegd dat er geen eenduidig antwoord kan worden gegeven op de vraag wat nu het meest aangewezen instrument is om de mogelijke averechtse selectie te remediëren: vergunningverlening heeft voordelen, maar heeft als nadeel dat zij aanzienlijke maatschappelijke kosten met zich brengt in termen van handhavingskosten, barrières voor de markttoegang en gebrek aan kwaliteitsdifferentiatie. Certificering (zoals het creëren van een keurmerk) heeft die nadelen niet of in mindere mate, zeker wanneer het keurmerk vrijwillig zou zijn, maar doet dan weer vragen rijzen over de effectiviteit: zijn de eisen die aan het keurmerk worden gesteld wel effectief om de averechtse selectie tegen te gaan? Volstaat een eenmalige controle (door een onafhankelijke instantie?) of de belangenbehartiger aan de eisen van het keurmerk voldoet of zijn er ook meer permanente controles nodig om te verzekeren dat de eisen van de certificering worden nageleefd? Maakt de grondslag van vrijwillige binding niet kwetsbaar voor de enkele ‘rotte appel’ die het vertrouwen in de gehele branche ondermijnt? In dit verband is een relevante vraag of certificering bijvoorbeeld in de vorm van een nationaal keurmerk een goed en effectief alternatief is voor vergunningverlening.

Vanuit dit perspectief is dan ook de vraag wat nu precies als zorgelijke praktijken binnen de letselschadeafwikkeling zouden moeten worden gezien, hoe vaak die zich voordoen en welk pakket van maatregelen daarbij effectief en proportioneel zal zijn. Uiteraard is het in scène zetten van ongevallen en het verzinnen van schade een frauduleuze praktijk en is het opkloppen van schadeposten een zorgelijke praktijk. Maar ook afgezien daarvan zou kunnen worden gezegd dat er een zorgelijke praktijk bestaat wanneer tussen belangenbehartiger en benadeelde informatie-asymmetrie bestaat en daarvan vervolgens door de belangenbehartiger op enige schaal misbruik van wordt gemaakt. Wanneer dat laatste het geval is, zou er sprake zijn van een marktfalen dat ingrijpen vereist. Er is zoals beschreven in

⁵¹⁰ Zie daarover bijv. Baldwin e.a. 2012, p. 15 e.v.; Ogus 1994, p. 55 e.v.

⁵¹¹ Vgl. Van Boom 2020, p. 254 e.v.

tal van opzichten sprake van informatie-asymmetrie maar de schaal ervan is in dit onderzoek niet vastgesteld. Daarom ligt het voor de hand om te differentiëren tussen (i) misbruik dat ongeacht de schaal eenvoudig voorkomen moet en kan worden tegen aanvaardbare kosten en (ii) misbruik dat subtieler is, minder eenvoudig te ontdekken is en lastiger te sanctioneren is; die tweede categorie vergt eerst een goede bepaling van de omvang van het misbruik alvorens kosteneffectieve tegenmaatregelen kunnen worden geformuleerd.

5.5.4. Aandacht voor beloningsstructuur

Wat betreft beloningsmodaliteiten moet worden opgemerkt dat vanuit rechtseconomisch perspectief vaak een zekere voorkeur voor *no cure no pay* afspraken bestaat. Uit de rechtseconomische literatuur komt namelijk naar voren dat de beloningsstructuur invloed heeft op het gedrag van een belangenbehartiger: hoeveel tijd steekt hij in een zaak, adviseert hij zijn cliënt goed bij de keuze tussen schikken en procederen en geeft hij een goed advies om een zaak al dan niet te beginnen?⁵¹² Uit de (rechts)economische literatuur is bekend dat bij het declareren op basis van een uurtarief een belangenbehartiger onaardig gezegd wordt geprikkeld om zo veel mogelijk uren te maken (in ons rechtstelsel vooral in de pre-processuele fase). Het risico bestaat dat een belangenbehartiger meer tijd in een zaak steekt dan een geïnformeerde cliënt zou willen of meer tijd in een zaak steekt dan nodig is voor het behalen van een bepaald resultaat. Zo zou een belangenbehartiger een rechtszaak kunnen adviseren, terwijl dit de netto-opbrengst in een zaak niet verhoogt of een geschikt schikkingsvoorstel kunnen afraden om meer uren te kunnen maken.⁵¹³ De bovengenoemde gedragsprikkel van het maken van zoveel mogelijk uren wordt enigszins begrensd door de dubbele redelijkheidstoets van art. 6:96 lid 2 BW, mits de rechter zich daar actief mee bemoeit en consistent over oordeelt. Als dat niet het geval is, kan het verstandig zijn voor de betrokken marktpartijen om raamafspraken te maken over bekostiging.

In de literatuur wordt betoogd dat een resultaatafhankelijke beloningsafpraak zoals de *contingency fee* (de *quota pars litis* afspraak) de informatie-asymmetrie tussen belangenbehartiger en letselschadeslachtoffer deels wegneemt.⁵¹⁴ De belangenbehartiger wordt geprikkeld om een beter advies aan een slachtoffer te geven over de haalbaarheid van zijn of haar zaak, omdat het honorarium van de belangenbehartiger afhankelijk is van die haalbaarheid.⁵¹⁵ Met andere woorden: een *quota pars litis* afspraak creëert een *eigen* belang van de belangenbehartiger bij het met succes afwikkelen van de zaak. Daarnaast wordt betoogd dat het voor een belangenbehartiger niet meer aantrekkelijk is om meer uren aan een zaak te besteden dan nodig is. Een belangenbehartiger gaat kritischer afwegen wat een uur extra tijd netto oplevert.⁵¹⁶ Het grote voordeel van een resultaatgericht beloningssysteem is daarenboven dat het de barrières tot toegang tot het rechtssysteem verlaagt. Daar staat tegenover dat een belangenbehartiger nu wel eens *te weinig* tijd aan een zaak zou kunnen

⁵¹² Visscher 2013, p. 1134-1135.

⁵¹³ Visscher 2013, p. 1132.

⁵¹⁴ Visscher 2013, p. 1132; Tromp 2000.

⁵¹⁵ Visscher 2013, p. 1132.

⁵¹⁶ Visscher 2013, p. 1132. Zie ook: Faure e.a. 2010, p. 35.

besteden vanwege de kritische afweging over wat een extra uur opbrengt.⁵¹⁷ Belangenbehartigers zouden bovendien geprikkeld kunnen worden om aan te dringen op een *quota pars litis* afspraak ook wanneer een uurtarief meer in het voordeel van de cliënt zou zijn geweest, bijvoorbeeld als de aansprakelijkheid vaststaat en de schadebegroting overzichtelijk is.⁵¹⁸ Ook hier dreigen dus inefficiënties. Eenvoudig begrijpelijke kostenstructuren en openheid van zaken kunnen dit deels ondervangen, net als de introductie van laagdrempelige toetsingsmogelijkheden om het afgesproken succespercentage te toetsen op proportionaliteit aan het resultaat en de verrichte inspanningen en om in te grijpen bij “dubbel declareren” (bijvoorbeeld bij de verzekeraar van de aansprakelijke én bij de cliënt) zonder dat de cliënt daarvan op de hoogte is. Vanuit rechtseconomisch perspectief is er in elk geval veel voor te zeggen dat tarieftransparantie hoe dan ook wordt gestimuleerd. Een van de interessante vragen voor empirisch onderzoek zou dan ook kunnen zijn in welke mate vandaag de dag *ex ante* en *ex post* dergelijke transparantie bestaat, via welke kanalen die verloopt, of cliënten daar ook daadwerkelijk gebruik van maken en of die transparantie het gewenste effect heeft wat betreft de remediërende werking ten aanzien van de informatie-asymmetrie.

Wat betreft het ontbreken van transparantie kunnen we hier nogmaals wijzen op het onderscheid tussen (i) misbruik dat ongeacht de schaal eenvoudig voorkomen moet en kan worden tegen aanvaardbare kosten en (ii) misbruik dat subtieler is, minder eenvoudig te ontdekken is en lastiger te sanctioneren is. Wat betreft de eerste categorie springen in het oog de praktijken van dubbel declareren zonder geïnformeerde toestemming van de benadeelde (het zonder geïnformeerde toestemming bedingen van een *quota pars litis* terwijl art. 6:96 lid 2 BW ook al van toepassing is op het dossier). Die praktijken komen hoogstwaarschijnlijk voort uit onwetendheid van de benadeelde over diens wettelijke rechten en de gebruiken in de letselschadeafwikkeling; ze zouden zich op een goed werkende markt met adequate informatiestromen over gangbare tarifiering en kostenverhaal waarschijnlijk niet voordoen. Als die praktijken niet nu al als oneerlijke handelspraktijken kunnen worden bestempeld (zie daarover eerder par. 2.2.2), dan zou dat eenvoudigweg alsnog kunnen gebeuren. Dat zet niet alleen de route open voor het terugvorderen van deze bedragen door de benadeelde maar ook het handhaven door concurrerende belangenbehartigers, belangenorganisaties en ACM. Behalve op deze praktijken van dubbel declareren kan worden gewezen op een subtielere praktijk waarbij belangenbehartigers uitdrukkelijk bedingen dat een eventueel tekort dat ontstaat omdat de verzekeraar niet bereid is alle gedeclareerde BGK te vergoeden, alsnog op de benadeelde kan worden verhaald. Het is de vraag of het terecht is dat een dergelijk beding de prikkel tot monitoring van kostenoptimalisatie bij de *one shotter*, de benadeelde, neerlegt, gezien de *principal-agent* verhouding tussen verzekeraar en belangenbehartiger.

In de gesprekken die wij hebben gevoerd, is ten slotte nog een frauderisico benoemd dat samenhangt met de *quota pars litis* afspraak: het kost de benadeelde die geen hoge verwachtingen heeft over schadevergoeding, gevoelsmatig niets om in te stemmen met een dergelijke afspraak en om mee te werken aan bijvoorbeeld het opkloppen van medisch niet objectiveerbare klachten bij een *low value claim* voor licht letsel: alles wat de benadeelde dan

⁵¹⁷ Visscher 2013, p. 1133.

⁵¹⁸ Visscher 2013, p. 1132-1133; Faure e.a. 2010, p. 34.

krijgt na aftrek van de resultaatsbeloning, is vanuit het perspectief van de benadeelde meegenomen.

5.6. Conclusie

De conclusie is dat er geen gouden standaard bestaat waaraan de kwaliteit van belangenbehartiging kan worden afgemeten en die recht doet aan alle relevante perspectieven. De derde onderzoeksvraag die in dit onderzoek werd geformuleerd (*Welke doelen dienen in het licht van het bestaande juridische kader en de gangbare theoretische inzichten over gerechtelijke en buitengerechtelijke schadeafwikkeling te worden nagestreefd met het bestaande systeem van belangenbehartiging bij letselschadeafwikkeling?*) kan niet van een eenduidig antwoord worden voorzien. Dit hoofdstuk bracht daarom drie perspectieven op kwaliteit van belangenbehartiging in kaart: het overheidsperspectief, het belanghebbendenperspectief en het rechtseconomische perspectief.

Vanuit het overheidsperspectief bezien kan worden geconcludeerd dat de wetgever enerzijds onderkent dat de maatschappij belang heeft bij een goede kwaliteit van letselschadeafwikkeling, maar anderzijds in grote lijnen de verantwoordelijkheid voor bepaling van die kwaliteit en de borging ervan legt bij het maatschappelijk veld, meer bepaald de verzekeraars en gebonden belangenbehartigers, en de rechter. Voor specifieke wetgeving naast de algemene wettelijke kaders zou geen aanleiding bestaan, hoe belangrijk alle initiatieven vanuit het maatschappelijk veld ook worden gevonden. De subsidiaire rol van de rijksoverheid lijkt daarom meer op een zelfstandig beleidsdoel dan op een uitwerkingskwestie. Bij het belanghebbendenperspectief valt op dat de afgelopen decennia een ontwikkeling in gang is gezet waarbij er naast professionalisering van de belangenbehartiging meer aandacht is gekomen voor de immateriële behoeften van benadeelden, gegeven de aard, ernst en duur van het letsel. Kwaliteit van belangenbehartiging kan zodoende aan de hand van een aantal thema's worden geconcretiseerd, zoals deskundigheid, transparantie en communicatie, empathie en respect, efficiëntie en tijdigheid, juridische integriteit en klanttevredenheid. Het gevolg lijkt te zijn dat de verschillen in de dienstverlening door belangenbehartigers deels terug te voeren zijn op verschillen in aard, ernst en duur van het letsel én de verschillen in behoeften van benadeelden die daarmee samenhangen.

Vanuit een rechtseconomisch perspectief, dat wij kozen als een maatschappelijk perspectief op de werking van de markt van belangenbehartiging, zijn deze kwaliteitsaspecten de bouwstenen voor een goed werkende markt. Als benadeelden bij het kiezen van een belangenbehartiger goed weten wat hun preferenties zijn en hoe zij die rangschikken, zij bovendien op de hoogte zijn van het juridisch afwikkelingskader en goed kunnen beoordelen wat de kwaliteit van het aanbod van de verschillende belangenbehartigers is én wat de kosten daarvan zijn, dan zou een goed functionerende markt voor belangenbehartigingsdiensten bestaan: de benadeelde heeft in dat geval voldoende informatie om kwaliteit en prijs van het aanbod te wegen in het licht van de eigen preferenties. Om tal van redenen wijkt de werkelijk bestaande markt voor belangenbehartigingsdiensten af van dit theoretisch uitgangspunt.

Daarmee is weliswaar duidelijk dat op deze markt enige interventie nodig is, maar welke dat moet zijn, is niet evident. Zolang het gaat om marktfalen dat in de hand wordt gewerkt door inherente informatie-asymmetrie tussen de benadeelde als *one shot player* en de

belangenbehartiger als *repeat player*, moet ervoor worden gewaakt om drastische ingrepen te plegen in de vrije toegang tot de markt van belangenbehartigers, zoals het invoeren van een vergunningstelsel (het ‘beschermd beroep’ model). Het invoeren van een dergelijk stelsel brengt kosten voor de maatschappij met zich, terwijl het in de weg kan staan aan innovatie en op zichzelf geen oplossing biedt voor het verschil in focus op (heterogene) behoeften door benadeelden en de focus van de andere belanghebbenden op een kwalitatief homogeen proces. De schaal van wantoestanden moet dus aanzienlijk zijn om een vergunningstelsel op te tuigen en om te bepalen of de te verwachten baten van een dergelijk stelsel opwegen tegen deze kosten van de ingreep. Ons onderzoek heeft geen inzicht in de schaal opgeleverd, nog daargelaten de vraag wat als wantoestand kan worden beschouwd.

Tegelijk zijn ook minder drastische ingrepen denkbaar – en misschien zijn die op dit moment al mogelijk op grond van bestaande wetgeving – om evident misbruik van kwetsbaarheid en/door informatie-asymmetrie tegen te gaan en om verdere verbetering van de werking van de markt voor belangenbehartiging te realiseren. In hoofdstuk 6 proberen we aan de hand van de drie perspectieven op kwaliteit zoals in dit hoofdstuk geschetst, concreet aan te geven welke praktijken waarover zorgen bestaan, een invloed op kwaliteit hebben of kunnen hebben, bespreken we welke goede praktijken daar mogelijk tegenover kunnen worden gesteld en aan welke mogelijke interventies van de meest betrokken actoren we kunnen denken om het denken over kwaliteit een stap verder te helpen.

Het is wel goed om hier nog eens te benadrukken dat het onmogelijk zal zijn om alle perspectieven op kwaliteit met elkaar te verzoenen. Dat laat zich eenvoudig illustreren. Stel dat we als aspect van kwaliteit drie elementen identificeren: het *maximaliseren* van (i) de snelheid van afwikkeling, van (ii) de precisie van de schadevaststelling wat betreft volledige schadevergoeding en van (iii) de menselijkheid wat betreft proces, en het *minimaliseren* van (iv) transactiekosten en (v) foutkosten. Deze streefdoelen zijn moeilijk te verenigen: als men snelheid nastreeft, zal de precisie afnemen en zullen de foutkosten toenemen; als men precisie nastreeft, zal de snelheid afnemen en zullen de transactiekosten toenemen; als men menselijkheid nastreeft, zal precisie afnemen, zullen foutkosten toenemen en mogelijk transactiekosten ook. Het gaat dus om het vinden van een balans, waarbij het belanghebbendenperspectief – en dan met name het *benadeeldenperspectief* – ons veel kan vertellen over behoeften van benadeelden (het ‘wat’), het rechtseconomische perspectief ons veel kan vertellen over waar we op moeten letten bij het verder verbeteren van de inrichting van de markt voor belangenbehartiging (het ‘waarom’), en het overheidsperspectief een blauwdruk voor de ‘werkverdeling’ tussen wetgever en het maatschappelijk veld geeft (het ‘wie’ en ‘hoe’). Daarbij is voor ons duidelijk dat deze drie perspectieven op kwaliteit niet ieder op zichzelf maar in onderlinge samenhang moeten worden beschouwd. Het overheidsperspectief is beperkt; benadeelden willen veelal meer en anders. De juridische precisie van volledige vergoeding is daarom misschien niet het belangrijkste, adequaat compenseren met aandacht voor de behoeften van de benadeelde en de maatschappelijke functie van het proces misschien wel. Dit verklaart waarom de derde onderzoeksvraag niet eenduidig kan worden beantwoord en een bijstelling van de daaropvolgende onderzoeksvragen nodig is. Die bijstelling vindt hierna plaats.

6. Bevordering en belemmering van kwaliteit: factoren en denkrichtingen

6.1. Inleiding

In hoofdstuk 5 ontwikkelden we drie perspectieven op kwaliteit van belangenbehartiging. In dit hoofdstuk bespreken we in grote lijnen een aantal factoren en praktijken die in het licht van die perspectieven kwaliteitsbevorderend of juist kwaliteitsbelemmerend kunnen zijn en ontwikkelen we enkele denkrichtingen. We grijpen daarbij deels terug op de zorgen die blijken hoofdstuk 4 bestaan over bepaalde praktijken en we verkennen mogelijke beleidsopties en handelingsperspectieven voor de letselschadebranche. Samenvattend staan in dit hoofdstuk twee vragen centraal:

- (i) wat kan worden gezegd over kwaliteitsbevorderende en kwaliteitsbelemmerende factoren vanuit het belangenhebbendenperspectief en het rechtseconomische perspectief?
- (ii) welke interventies zijn in dat licht zonder meer te overwegen en welke vraagstukken zouden nader onderzoek verdienen, een en ander mede gezien het overheidsperspectief op kwaliteit?

6.2. Benadeelde informeren en centraal stellen

Het aantal gevallen waarin benadeelden zélf de zaak proberen te regelen met de verzekeraar, is aanzienlijk. Alleen daarom al is het van belang dat benadeelden eenvoudiger dan nu het geval is, betrouwbare informatie kunnen verzamelen over het letselschadeproces en de keuzes die zij in dat verband moeten maken.⁵¹⁹ Die algemene informatie kunnen ze idealiter toetsen aan eigen behoeften en preferenties om vervolgens een beredeneerde keuze te maken om wel of niet voor een belangenbehartiger te kiezen, en zo ja, welke. Tegelijk moet voorkomen worden dat er ‘concurrentie’ op informatievoorziening plaatsvindt, zoals nu al het geval is. Er zijn tal van websites, al dan niet openlijk van kantoren of platforms, die allerlei informatie – betrouwbaar en minder betrouwbaar – uitstorten over de bezoeker die toevallig via een zoekmachine op de site belandt of daar minder toevallig naartoe is geleid via clicks.⁵²⁰ Hier zou het de kwaliteit van de belangenbehartiging kunnen bevorderen als een door de rijksoverheid gestimuleerd project zou kunnen leiden tot een objectief informatieplatform, dat duidelijke voorlichting in begrijpelijke taal verzorgt, dat wordt omarmd door zoveel mogelijk belanghebbendenorganisaties en dat goed wordt ingebed in bijvoorbeeld het Juridisch Loket.⁵²¹

We denken ook dat er nog het nodige kan worden verbeterd aan de specifieke informatievoorziening en communicatie voor en tijdens de belangenbehartiging. Zo is het

⁵¹⁹ Er kan bijv. ook nog het nodige worden gedaan aan bijvoorbeeld de naamsbekendheid van NKL en LSA. Vgl. ook de bevindingen uit de interviews (par. 10.4.4.1).

⁵²⁰ Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.4.3.1 en 10.5.3.1).

⁵²¹ Over het belang van duidelijke voorlichting en begrijpelijke taal bijv. OECD 2021, p. 39.

allereerst belangrijk dat belangenbehartigers zich houden aan de elementaire regels van informatieverschaffing. Belangenbehartigers zijn immers uit hoofde van het bestaande consumenten- en handelspraktijkenrecht al de nodige informatie verschuldigd aan (potentiële) klanten.⁵²² Onze indruk van sommige websites die we aantreffen, is dat aan deze elementaire eisen niet wordt voldaan. De ACM is bevoegd tot handhaving.⁵²³ Een gericht toezichthoudend onderzoek door de ACM naar naleving op het internet van de regels inzake online dienstverlening, handelspraktijken en algemene voorwaarden, een *sweep* zogezegd, zou hier aan te bevelen zijn.

We zien in de tweede plaats dat er in segmenten van de markt wordt geïnvesteerd in communicatieve vaardigheden, maar of in dat verband ook bewezen ‘benadeeldenprofielen’ een rol spelen, is minder zeker. Waar in de financiële sector het ‘ken uw klant-beginsel’ bestaat, is het de vraag of ook belangenbehartigers beredeneerde en gestructureerde stappen ondernemen om de klant te begrijpen. Inzicht in hoe de benadeelde ‘in elkaar zit’ kan helpen om de juiste vragen te stellen die aansluiten bij de preferenties en behoeften van de klant. We kunnen ons voorstellen dat het relevant is om dit inzicht te vergroten. Dat kan al met een onderzoek naar wat mensen weten en zouden willen weten van letselschadeafwikkeling, en door te kijken hoe een op eenvoudige en betrouwbare wijze hun kennisbasis kan worden verbeterd. Ook is denkbaar dat een nadere categorisering van veel voorkomende ‘benadeeldenprofielen’ kan helpen om vroegtijdig signalen op te pikken en om bijvoorbeeld aan verwachtingsmanagement te doen of om de afwikkelingsstrategie aan te passen. Als een benadeelde bijvoorbeeld oprecht en bij het volle verstand snel van ‘het gedoe’ af wil zijn, wie is de belangenbehartiger dan om verder te willen onderhandelen om een hogere schadevergoeding binnen te slepen?⁵²⁴

6.3. Behoeften en sociale identificatie

Als we kwaliteit benaderen vanuit het benadeeldenperspectief, dan valt op dat belangenbehartigers lang niet altijd oog hebben voor de immateriële behoeften van benadeelden.⁵²⁵ Dit speelt over de gehele linie, en dus ook bij de hoogst gespecialiseerde advocaat. Een verklaring hiervoor is dat belangenbehartigers geen eenduidig beeld hebben van wat onder ‘de behoeften’ van de benadeelden moet worden verstaan.⁵²⁶ Zo is het niet voor elke belangenbehartiger vanzelfsprekend dat ook immateriële behoeften onder de behoeften van een benadeelde kunnen vallen.⁵²⁷ Om die reden wordt voor benadeelden, denken wij, een duidelijke omschrijving van wat wel en niet wordt aangeboden en verwachtingsmanagement des te belangrijker.

⁵²² Zie bijv. art. 6:230a e.v. BW (informatie over dienstverrichters), art. 6:230g e.v. BW (bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten, o.a. bij dienstverlening tot stand gekomen buiten verkoopruimte en op afstand), art. 6:193a e.v. BW (oneerlijke handelspraktijken) en art. 6:238 lid 2 BW (transparantie van algemene voorwaarden).

⁵²³ Zie art. 8.3 e.v. jo art. 2.9 Whc.

⁵²⁴ Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.3.3.3).

⁵²⁵ Zie over materiële en immateriële behoeften hiervoor par. 5.4.2.

⁵²⁶ Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.3.2.2).

⁵²⁷ Ibid.

De gesprekken die wij voerden, geven ons reden om te veronderstellen dat onder benadeelden een voorkeur bestaat voor nabije en benaderbare belangenbehartigers, bijvoorbeeld op grond van geografische nabijheid, sociale klasse of etniciteit. Het zou nader moeten worden onderzocht, maar we denken dat onder sommige bevolkingsgroepen een zekere *sociale identificatie* met de belangenbehartiger gewoon tot de preferenties behoort van de benadeelde. Dat zou kunnen betekenen dat benadeelden uit die bevolkingsgroep eerder kiezen voor een nabije en benaderbare belangenbehartiger (*in-group*), ook als dat betekent dat deze juridisch gezien minder geschoold of ervaren is dan – onaardig gezegd – een dure advocaat in een dure wijk (*outgroup*).⁵²⁸ Dit lijkt ons volkomen legitiem en een vrije toegang tot de markt faciliteert de preferenties van benadeelden in dit opzicht. Toch bestaat hier een risico van uitbuiting van afstand tot de ‘outgroup’ en van gebrekkige taalvaardigheid en rechtskennis van de benadeelde.⁵²⁹ Daarom is het van belang dat het professionaliseringsproces van belangenbehartiging binnen deze groepen wordt bevorderd zonder de voorkeuren van benadeelden voor een ‘in-group’ belangenbehartiger te miskennen. Verzekeraars, maar zeker ook DLR en NKL hebben daar een maatschappelijke taak in te vervullen, in dialoog met bijvoorbeeld interculturele belangenbehartigers.

6.4. Fraude

We rapporteerden de incidentie van verschillende vormen van verzekeringsfraude door en met belangenbehartigers.⁵³⁰ Ons onderzoek laat – weinig verrassend – zien dat er inderdaad gevallen zijn van verzekeringsfraude in de letselschadebranche. Een heel precies beeld geven van de prevalentie van fraude is notoir lastig en we hebben ons daarom niet ten doel gesteld om daarover met veel precisie te rapporteren. Wij hebben geen concrete aanleiding om te concluderen dat de schaal van het misbruik groot is, maar ook niet om te concluderen dat die schaal klein is. We weten het simpelweg niet. Op punten is dus denkbaar dat een meer gedetailleerde deelstudie wordt uitgevoerd. Wij vermoeden in dat verband bijvoorbeeld dat er ‘hotspots’ zijn en gebieden waar er minder fraude verwacht hoeft te worden. Een verkeersongeval zonder politierapportage is zo geënceneerd, maar een medische fout laat zich minder eenvoudig in scène zetten. Een whiplash is eenvoudiger te stellen dan medisch objectiveerbaar letsel.⁵³¹ Het vervalsen van documenten is in het digitale tijdperk makkelijker dan ooit.⁵³² Bovendien zal een rationeel handelende verzekeraar sneller overgaan tot fraudeonderzoek naarmate de inzet hoger is; gaat het om licht tot middelzwaar letsel, dan zullen de kosten en moeite van fraudeonderzoek minder snel opwegen tegen de winst van mogelijke detectie dan bij zwaar en blijvend letsel. Daarmee willen we niet zeggen hoe verzekeraars in werkelijkheid dit soort afwegingen maken – we hebben het niet onderzocht – maar wel dat er verklaringen kunnen zijn waarom bepaalde fraude in een bepaalde context vaker zal voorkomen of worden ontdekt dan in andere.

⁵²⁸ Voor de werking in een juridische context, zie bijv. Collins e.a. 2017.

⁵²⁹ Vgl. ook de bevindingen uit de interviews (bijv. par. 10.5.2.1).

⁵³⁰ Zie hfdst. 4.

⁵³¹ Zie ook onze opmerkingen over medisch niet objectiveerbaar letsel in par. 5.2.

⁵³² Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.4).

Vanuit de individuele benadeelde te goeder trouw is bestrijding van verzekeringsfraude geen prioriteit. Voor belangenbehartigers is dat mogelijk anders; een weldenkende en ethisch handelende belangenbehartiger zal fraudebestrijding (door anderen) als collectief goed toejuichen. Fraude erodeert immers het vertrouwen in de branche als geheel, en kan ertoe leiden dat verzekeraars achterdochtig worden tegenover benadeelden en hun belangenbehartigers. Verzekeringsfraude erodeert bovendien het vertrouwen in verzekeringsolidariteit en stuwt premies omhoog. Het zijn dus primair verzekeraars die de lasten dragen van dit collectief goed (hoewel ook anderen de nadelen daarvan zullen ervaren), maar tegelijk zijn zij ook degenen met de beste informatiepositie en detectievaardigheden. De preventiekosten dalen niettemin grotendeels neer op verzekeraars en dus op de verzekeringnemers. En dus ligt het voor de hand om verzekeraars de juridische middelen te geven om ook sancties te verbinden aan verzekeringsfraude door belangenbehartigers. Onze indruk is dat er al veel kan; we schatten in dat het proportioneel zal zijn en dus juridisch houdbaar zal zijn om het betreffende kantoor op een zwarte lijst te plaatsen, benadeelden te verwijzen naar alternatieve belangenbehartigers en elke BGK-vergoeding te weigeren.⁵³³

Lastiger zijn natuurlijk de gevallen waarin de verzekeraar vermoedens heeft maar deze niet hard kan maken. Dat is op zich niet bijzonder, het komt bij alle vormen van verzekeringsfraude voor. Zonder een beeld van de prevalentie liggen bijzondere maatregelen niet voor de hand, denken wij. Wel wijzen we op de bijzonderheid dat bij aansprakelijkheidsverzekeringen de verzekeraar zich laat leiden door de regels van het aansprakelijkheidsrecht. Als die regels lage drempels kennen en zodoende fraude eenvoudiger maken, dan is daar moeilijk tegen op te treden. Denk bijvoorbeeld aan gevallen waarin de verzekeraar in de cijfers een patroon ontdekt in die zin dat het overdrijven van claims zich met name voordoet bij licht en middelzwaar letsel als gevolg van medisch niet objectiveerbare klachten na verkeersongevallen in dossiers waarbij aansprakelijkheid vaststaat en waarbij steeds dezelfde belangenbehartiger(s) optreden met steeds dezelfde medische deskundigen.⁵³⁴ Dit type fraude is niet eenvoudig te doorbreken anders dan door ofwel het ontwikkelen van een methode voor het wél objectiveren van dit type letsel ofwel door het categorisch uitsluiten van (dekking voor) aansprakelijkheid wegens medisch niet objectiveerbaar letsel.

6.5. Misleiding, versluiting en ondoorzichtige financiële afspraken

Subtieler en minder evident zijn de gevallen van misleiding, versluiting en ondoorzichtige acquisitie. Toch menen we dat het aanbeveling verdient om een aantal van deze praktijken aan te pakken.

In veel wervingsteksten van belangenbehartigers komt het woord 'gratis' voor. Als niet duidelijk wordt uitgelegd dat dit vooral betekent dat de benadeelde in de meeste gevallen niets hoeft te betalen omdat de factuur van de belangenbehartiger moet worden betaald door

⁵³³ Wij hebben brede consensus gevonden wat betreft de behandeling van frauderende belangenbehartigers: die zouden door verzekeraars op een zwarte lijst moeten kunnen worden gezet (o.a. expertbijeenkomst d.d. 25 april 2024).

⁵³⁴ Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.2.4).

de aansprakelijke c.q. diens verzekeraar, is het woord ‘gratis’ misleidend. Belangenbehartiging is niet gratis en elke ongeclausuleerde suggestie van het tegendeel is onjuist en misleidend.⁵³⁵ We zien hier een verband met de praktijk van het achteraf alsnog bij de benadeelde in rekening brengen van facturen die de verzekeraar weigert te betalen. Deze praktijk wordt door sommigen als onethisch of onwenselijk beschouwd,⁵³⁶ maar ze komt in de praktijk zeker voor. Denk aan gevallen waarin art. 6:96 lid 2 BW wel van toepassing is, maar de verzekeraar het gedeclareerde uurtarief of het aantal uren te hoog vindt. Nu zou men kunnen zeggen dat er juridisch niets verkeerd is aan het alsnog in rekening brengen aan de benadeelde van die onverhaalbare kosten, zolang de benadeelde op voorhand goed is geweest op dit verhaalsrisico en daarmee heeft ingestemd. Wij bevelen echter nader onderzoek aan naar de vraag of niet toch een verbod zou moeten worden ingevoerd op het achteraf bij de benadeelde in rekening brengen van facturen die de verzekeraar weigert te betalen in die gevallen waarin vaststaat dat art. 6:96 lid 2 BW van toepassing is; wij vermoeden namelijk dat áls er al goed op dit verhaalsrisico wordt gewezen door de belangenbehartiger, de benadeelde als *one shatter* geen enkele inschatting kan maken van de kans op verwezenlijking van dit verhaalsrisico en de financiële implicaties daarvan. Verbiedt men verhaal achteraf, dan liggen de prikkels om vooraf tot overeenstemming te komen over het kostenverhaal geheel bij belangenbehartiger en verzekeraar, de *agent* en de *principal*.

Wat betreft het ‘betalen voor dossiers’ twijfelen we of het wenselijk en mogelijk is om deze praktijken in alle opzichten uit te bannen.⁵³⁷ Uit alle gesprekken volgt dat belanghebbenden ongemak voelen bij het idee dat betaald wordt voor het verkrijgen van een ‘dossier’. Het gaat immers om mensen, en hun leed verkoop je niet, zo is de morele ondertoon. Toch merken we in alle gesprekken terughoudendheid als het gaat om de vraag of de praktijk moet worden verboden. De verschillende specialisatieverenigingen en keurmerkgeregels worstelen ook met het onderwerp. Soms wordt gekozen voor de middenweg, zoals: er mag alleen op abonnementsbasis worden betaald voor platforms en makelaars die vraag en aanbod bij elkaar brengen.

Wij vinden deze terughoudendheid begrijpelijk. In zekere zin zal elke belangenbehartiger immers acquisitiekosten moeten maken om klanten te werven, ook al zullen die kosten niet vaak zó concreet gekoppeld zijn aan het verwerven van een specifiek dossier. Om in *Google Ads* zoekresultaten hoog te eindigen, moet immers ook worden betaald.⁵³⁸ Bovendien is er in theorie veel te zeggen voor een platform of makelaarsfunctie in de markt, zodat benadeelden terecht komen bij de belangenbehartiger die het beste past bij hun preferenties en type letsel. Dat type dienstverlening kost natuurlijk geld en de vraag is vooral wie op welke grondslag daarvoor zou moeten betalen. Dus in welk opzicht is ‘betalen voor een dossier’ anders dan hoge advertentiekosten maken? We zien in elk geval één verschil, namelijk dat de benadeelde moet *instemmen* met de toewijzing van de belangenbehartiger. Het risico dat een dossier vanuit de benadeelde bezien bij de verkeerde terecht komt omdat die nu eenmaal het meeste

⁵³⁵ Het gebruik van het woord ‘gratis’ kan overigens in het licht van de regeling van de oneerlijke handelspraktijken onrechtmatig zijn, zowel tegenover benadeelden als tegenover concurrenten. Zie art. 6:193a e.v., i.h.b. art. 6:193g aanhef en onder t BW.

⁵³⁶ Bevindingen uit de interviews (zie par. 10.5.2.1 en 10.5.5), bevestigd in de expertbijeenkomst d.d. 25 april 2024.

⁵³⁷ Zie uitgebreid par. 4.5.

⁵³⁸ Bovendien is ‘betalen’ voor het verkrijgen van dossiers een rekbaar begrip – als een advocatenkantoor volumeafspraken maakt met een rechtsbijstandsverzekeraar dan wordt in wezen door het kantoor ook ‘betaald’ in de vorm van volumekortingen.

betalde, moet kunnen worden ondervangen door transparantie te verbeteren en de geïnformeerde toestemming van de benadeelde verder te accentueren. Om te voorkomen dat de instemming van de benadeelde met de ‘verkoop’ helemaal niet wordt gevraagd of hooguit wordt verkregen zonder dat de benadeelde weet van de onderliggende transactie, is openbaring daarvan nodig.⁵³⁹ Zo wordt voorkomen dat andere belangen dan het belang van de benadeelde een rol spelen bij die toewijzing, en dus wordt ervoor gezorgd dat de instemming van de benadeelde een geïnformeerd besluit is. Wij bevelen aan om ervoor te zorgen dat benadeelden op uniforme wijze en op een tijdig moment informatie wordt gegeven over een eventuele onderliggende commissieafpraak.

Wat betreft praktijken van dubbel declareren – een *quota pars litis* beloning bedingen van de benadeelde en daarnaast met een beroep op art. 6:96 lid 2 BW ook de kosten verhalen op de verzekeraar – menen wij dat deze moeten worden voorkomen, zeker in die gevallen waarin het kostenverhaal ex art. 6:96 lid 2 BW al onmiddellijk tot de mogelijkheden behoort. Er zijn al bestaande instrumenten die hier kunnen worden ingezet. Zo moeten contracten van die strekking duidelijk en begrijpelijk zijn en dus moet het contract – zo menen wij althans – aan de gemiddelde benadeelde duidelijk maken dat een ongebruikelijke prijs wordt bedongen en dat art. 6:96 lid 2 BW er juist toe strekt de belangenbehartiger van een redelijk loon te voorzien.⁵⁴⁰ Naast bestaande instrumenten menen wij dat het aanbeveling verdient dat de verzekeraar zich rechtstreeks tot de benadeelde moet mogen wenden om hier op te wijzen en van de belangenbehartiger om inzage in de overeenkomst mag vragen. Het gevolg daarvan kan zijn dat de onwelwillende belangenbehartiger zich al op voorhand in de gaten gehouden zal voelen.

Ten slotte wijzen we op een laatste, meer algemeen aspect, namelijk de toetsing van contractvoorwaarden tussen belangenbehartiger en benadeelde. Het verdient aanbeveling om een inventarisatie te maken van de gangbare contracteerpraktijken. Zo is denkbaar dat gebruik wordt gemaakt van algemene voorwaarden die als oneerlijk moeten worden beschouwd in het licht van kwaliteitsbevordering. We hebben hier geen studie naar verricht, maar we begrijpen dat het bijvoorbeeld voorkomt dat belangenbehartigers boetebedingen opnemen in overeenkomsten met benadeelden, voor het geval deze de overeenkomst voortijdig zou opzeggen. Deze praktijk lijkt ons in strijd met de wettelijke regels inzake opdracht,⁵⁴¹ en daarmee is een dergelijk beding (ook) vernietigbaar als oneerlijk beding in de zin van art. 6:233 aanhef en onder a BW. Dat maakt dat de ACM ook op dat punt een handhavende rol heeft: vernietigbare algemene voorwaarden in consumentenzaken zijn onderworpen aan de opsporings- en handhavingsbevoegdheid van de ACM en ook hier zou dus een nader marktonderzoek van ACM relevant kunnen zijn.⁵⁴² Ook is denkbaar dat met behulp van art. 6:239 BW aanvullende regels worden gesteld die bepaalde algemene voorwaarden in overeenkomsten met belangenbehartigers als oneerlijk bestempelen.

⁵³⁹ Dat is ook in lijn met de economische literatuur daarover. Zie uitgebreid par. 4.5.

⁵⁴⁰ We denken dat art. 6:193d lid 3 BW hierop van toepassing is. De ACM heeft op grond van art. 8.8 Whc handhavingsbevoegdheden.

⁵⁴¹ Zie hiervoor par. 2.2.2.

⁵⁴² Zie art. 6:233 BW jo. art. 8.3 Whc.

6.6. Art. 6:96 lid 2 BW de sleutel?

Zoals uitvoerig aan de orde gekomen in deze studie, is belangenbehartiging een bijzondere contractsvorm met een uitzonderlijke *principal-agent* dynamiek doordat in veel gevallen de benadeelde weliswaar de opdrachtgever is maar uiteindelijk de verzekeraar degene is die via het kostenverhaal van art. 6:96 lid 2 BW de rekening betaalt.⁵⁴³ Hoewel deze verhaalsregel de strekking heeft de benadeelde schadeloos te stellen en dus te beschermen, is ze vanuit correcte marktwerking problematisch. De regel legt een bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid op de schouders van verzekeraars, namelijk tot het enerzijds faciliteren van buitengerechtelijke afwikkeling en anderzijds het binnen de perken houden van de kosten daarvan. Die verantwoordelijkheid is niet eenvoudig waar te maken. Belangenbehartiging kost geld en moet dus niet alleen nut hebben wat betreft ondersteuning van de benadeelde en uiteindelijk de verwezenlijking van de materiële en immateriële behoeften van de benadeelde, maar moet ook vanuit het perspectief van de verzekeraar en de maatschappij toegevoegde waarde hebben, zoals een reductie in de totale beslis- en foutkosten, het vergroten van de onderhandelingsruimte, het gelijker maken van het speelveld, en het efficiënter en effectiever afwickelen dan zonder belangenbehartiger.⁵⁴⁴ Tegelijk is er ook het risico dat de belangenbehartiger onnodige uren maakt tegen een te hoog tarief, de verwachtingen van benadeelden tot onrealistische proporties opblaast, agressieve tactieken tegen de verzekeraar hanteert en daarmee de frustraties van de benadeelde juist verder aanwakkert, of juist te snel tegen een te laag bedrag schikt en op die manier zijn cliënt tekortdoet.⁵⁴⁵ Al deze gedragspatronen hebben in zekere zin een verband met de wijze waarop de verzekeraar art. 6:96 lid 2 BW toepast; dat geldt evenzeer voor standaardiseringspogingen zoals de BKB-staffel. De bijzondere positie van de verzekeraar brengt ook met zich dat deze superieure informatie heeft over de uitwerking van art. 6:96 lid 2 BW op de markt voor belangenbehartiging.

Verwacht mag worden dat verzekeraars in zekere zin als poortwachter en als facilitator optreden. *Facilitator* zijn verzekeraars als zij ongebonden belangenbehartigers op weg helpen. Sommige verzekeraars wijzen erop dat werken met ondeskundige belangenbehartigers relatief veel tijdsinvestering vergt.⁵⁴⁶ Anderen lijken beducht te zijn voor verstoring van de relatie met de benadeelde die het gevolg kan zijn van het wijzen op de ondeskundigheid van de belangenbehartiger en de nadelige gevolgen daarvan voor de benadeelde. Hier moeten verzekeraars hun balanceerkunsten tonen. Verzekeraars zijn begrijpelijkerwijs huiverig om ongebonden belangenbehartigers de deur te wijzen: belangenbehartiging is een vrij beroep en het is onzorgvuldig tegenover de benadeelde om zonder meer te weigeren om deze groep toegang te bieden tot de markt voor belangenbehartiging.

Anderzijds hebben verzekeraars de positie en middelen om als *poortwachter* te fungeren tegen volstrekt ondeskundige belangenbehartigers (ongeacht of deze gebonden of ongebonden zijn). Een belangenbehartiger die niet de deskundigheid heeft die een redelijk bekwaame 'maatman-opdrachtnemer' zou moeten hebben, pleegt wanprestatie tegenover de benadeelde (tenzij deze goed geïnformeerd heeft ingestemd met de belangenbehartiging door

⁵⁴³ Zie bijv. par. 3.2.

⁵⁴⁴ Weterings 2004, § 9.1.

⁵⁴⁵ Weterings 2004, p. 95-98. Vgl. ook de bevindingen uit de interviews (bijv. par. 10.3.2.2 en 10.5.4).

⁵⁴⁶ Zie de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.6.4).

een ondeskundige belangenbehartiger). Als dus een onbekende belangenbehartiger zich meldt bij de verzekeraar en deze bemerkt dat de belangenbehartiger niet lid is van of niet geregistreerd of aangesloten is bij LSA, ASP, NIVRE, NIS, NLE of NKL, dan ligt het voor de hand om bewijzen te vragen van deskundigheid of van instemming van de benadeelde met ondeskundigheid (de 'deskundigheidscheck') of om een andere vergoeding aan te bieden die evenredig is aan opleiding en ervaring. Dat verzekeraars hier terughoudend in zijn, begrijpen we. Het is voor verzekeraars koorddansen: aan de ene kant willen ze niet wantrouwen uitstralen maar aan de andere kant nemen de foutkosten wel toe als ze te maken hebben met een onervaren en ondeskundige belangenbehartiger. Dat verklaart deels waarom verzekeraars ook een eigen belang hebben bij professionalisering van de branche en een zekere homogeniteit van de dienstverlening. Tegelijk is, als we kwaliteit benaderen vanuit de preferenties van benadeelden, homogeniteit juist niet leidend: het is het volle recht van de benadeelde om een onervaren en/of ondeskundige belangenbehartiger in de arm te nemen.

Wij denken dat in het licht van het voorgaande de volgende denkrichtingen in overweging moeten worden genomen:

- Introduceer in Afd. 6.1.10 BW een delegatiegrondslag zodat bijv. nadere regels over BGK bij lagere wetgeving kunnen worden geïntroduceerd en een differentiatie in vergoedingen op grond van bijvoorbeeld opleiding en specialisatieniveau van de belangenbehartiger mogelijk wordt.
- Onderzoek of het wenselijk is en of het mededingingsrechtelijk is toegestaan om naast het gebruik van de BKB-staffel de vergoeding ex art. 6:96 lid 2 BW te normeren al naar gelang de toegevoegde waarde van de belangenbehartiging, waarbij het redelijke uurtarief onder meer wordt afgestemd op objectiveerbare criteria zoals ervaringsjaren en mate van specialisatie.⁵⁴⁷
- Evalueer de effecten van de BKB-staffel op het gedrag van belangenbehartigers en verzekeraars.
- Overweeg nader onderzoek naar vormen van belangenbehartiging die nodig zijn gezien de aard en ernst van het letsel en stem de art. 6:96 BW vergoeding daar op af, zo nodig in eerdergenoemde gedelegeerde wetgeving.
- Onderzoek de kansen van een branche-brede afspraak over flankerende maatregelen die verzekeraars mogen ondernemen en die samenhangen met de 'deskundigheidscheck' en met praktijken die als onwenselijk worden beschouwd, zoals dubbel declareren.
- Onderzoek of het te overwegen is om verzekeraars recht op inzage te geven in het contract tussen belangenbehartiger en benadeelde en recht te geven op rekening en verantwoording door belangenbehartiger aan zowel de benadeelde als de verzekeraar. In het verlengde hiervan kan worden gewerkt aan standaardisering van contracten (en algemene voorwaarden) binnen bijvoorbeeld NKL-verband.
- Onderzoek of het mogelijk is om verzekeraars in het kader van de werkprocessen ex art. 6:96 lid 2 BW op beredeneerde en transparante wijze onderscheid te laten maken tussen

⁵⁴⁷ Zie ook de bevindingen uit de interviews (par. 10.5.2.1).

‘vertrouwde belangenbehartigers’ en andere belangenbehartigers (vergelijk de werkmethode van de Raad voor de Rechtsbijstand).

- Overweeg de introductie van een ADR-commissie voor geschillen over art. 6:96 lid 2 BW zodat bij bindend advies geschillen daarover kunnen worden beslecht zonder vertraging in de afwikkeling zelf.⁵⁴⁸

6.7. Aanbevelingen in het kort

Het voorgaande kan als volgt worden samengevat: (i) aanbevelingen die zonder meer ter harte kunnen worden genomen (ook al staat de omvang van de gesignaleerde problemen niet altijd vast) en (ii) suggesties voor nader onderzoek.

Wat betreft de eerste categorie vatten we als volgt samen:

Wat?	Waarom?	Wie?	Hoe?
Zorg voor overheidsregie om deze aanbevelingen in samenhang en gecoördineerd door te voeren	Onze aanbevelingen zijn divers en raken verschillende betrokken partijen; samenhang en coördinatie zijn daarom nodig	Rijksoverheid	Periodiek coördinerend overleg voeren met de relevante stakeholders
Blijf inzetten op detectie van verzekeringsfraude, zowel van belangenbehartigers alleen als van fraude in samenwerking met benadeelden	Fraude erodeert het vertrouwen in de letselschadebranche als geheel	Rijksoverheid, verzekeraars, belangenbehartigers	Geïntegreerde handhaving met bestaande middelen voor opsporing en handhaving door politie en justitie, fraudepreventie door verzekeraars, uitsluiting door NOvA, NIVRE en NKL, uitsluiting door verzekeraars van erkenning als belangenbehartiger
Verzorg een gericht handhavingsonderzoek naar overtreding door belangenbehartigers van consumentenbeschermende bepalingen onder de Whc	Er zijn aanwijzingen dat basale regels van e-commerce, handelspraktijken en algemene voorwaarden niet worden nageleefd	ACM	Met gebruikmaking van de opsporings- en handavingsbevoegdheden die de Whc biedt
Ga door met het verbeteren van de aansluiting tussen behoeften van benadeelden en wat belangenbehartigers bieden	Hoewel het benadeelden-perspectief steeds beter geïntegreerd raakt in de verschillende	DLR, Rijksoverheid, verzekeraars, belangenbehartigers, benadeelden-vertegenwoordigers	Zorg voor doorontwikkeling van operationaliseerbare en <i>evidence based</i> kwaliteitscriteria op m.n. immateriële behoeften, en stimuleer tegelijk

⁵⁴⁸ Binding aan geschillencommissies is een ingewikkeld vraagstuk maar omdat belangenbehartigers geen consumenten zijn, is de route van de ‘aansluiting van rechtswege’ van belangenbehartigers wellicht begaanbaar. Zie voor een precedent art. 6 Wet oneerlijke handelspraktijken landbouw- en voedselvoorzieningsketen (Stb. 2021/178).

	kwaliteitsinstrumenten zoals de NKL en GBL, is verdere verbetering mogelijk		belangenbehartigers om hun 'klant te kennen' en om duidelijk verwachtingsmanagement te voeren ten aanzien van de aangeboden diensten
Verzorg betrouwbare publieke informatie over verschillende groepen van belangenbehartigers (en hun opleidingseisen, auditeisen, tucht- en klachtregelingen), het letselschadeproces en gangbare beloningsstructuren (objectief informatieplatform)	De huidige situatie is onoverzichtelijk; dat maakt geïnformeerde keuzes moeilijk en creëert frauderisico's	Rijksoverheid; mogelijk DLR; Juridisch Loket	Positief: publieksinformatie, campagne, integratie met Juridisch Loket Handhavend: ACM-sweep van websites en handhaving op bestaande consumentenrecht
Sta de aansprakelijke en diens verzekeraar uitdrukkelijk toe om onder voorwaarden ook rechtstreeks te corresponderen met de benadeelde zodat gestandaardiseerde informatie over de rechten van benadeelden ook bekend wordt bij de benadeelde	Voorkomen moet worden dat intransparante praktijken van belangenbehartigers lonen	DLR	Onderdeel maken van GBL zodat verzekeraars alleen onder die voorwaarden met belangenbehartiger zaken doen
Sta de aansprakelijke en diens verzekeraar toe om rechtstreeks bij de benadeelde te vragen naar de inhoud van het contract met de belangenbehartiger en om te verifiëren of betaling werkelijk aan de belangenbehartiger moet plaatsvinden	Voorkomen moet worden dat benadeelden een machtiging afgeven zonder dat zij zich realiseren dat op die manier de vergoeding niet in handen komt van de benadeelde	DLR	Onderdeel maken van GBL zodat verzekeraars alleen onder die voorwaarden met belangenbehartiger zaken doen
Wees als belangenbehartiger naar de benadeelde toe – zowel voor en tijdens de opdracht als bij beëindiging daarvan – volledig transparant over het kostenverhaal op de verzekeraar	Transparantie desinfecteert, voorkomt schimmenspel en draagt bij aan convergentie van belangen en directe monitoring	Belangenbehartigers en verzekeraars, DLR	Gebonden belangenbehartigers kunnen zich hier aan committeren via zelfregulering; verzekeraars kunnen via de GBL worden verplicht om hier op te staan
Verzekeraars moeten in hun werkprocessen kunnen differentiëren tussen 'vertrouwde' belangenbehartigers en	Verzekeringsfraude moet worden voorkomen en tegelijk moet worden	Verzekeraars	Ontwikkel beredeneerd, consistent en kenbaar non-discriminatoire beleid ten aanzien van handelen met

andere belangenbehartigers (vgl. methode Raad voor de rechtsbijstand)	gebouwd aan vertrouwen		verschillende categorieën van belangenbehartigers
Overweeg Afd. 6.1.10 BW zodanig aan te passen dat een delegatiegrondslag ontstaat voor nadere regels bij lagere wetgeving over normering van BGK-vergoeding, bijv. na advies door een vaste commissie letselschade	Het beroepenveld heeft baat bij duidelijker sturing van de wetgever op normering en onderverdeling in letselgroepen; een delegatiegrondslag kan daarbij helpen	Wetgever; overlegplatform zoals DLR	Delegatiegrondslag in Afd. 6.1.10 BW invoeren
Verbied dubbel declareren zonder geïnformeerde toestemming van de benadeelde (d.w.z. zonder geïnformeerde toestemming bedingen van quota pars litis terwijl/zodra art. 6:96 lid 2 BW ook al van toepassing is op het dossier)	De benadeelde heeft onvoldoende inzicht in de verhouding tussen art. 6:96 BW en zijn contract met de belangenbehartiger, met als gevolg dat uitbuiting van informatieasymmetrie dreigt	Wetgever	Naast gangbare instrumenten zoals vernietiging vanwege dwaling of verboden handelspraktijk (misleidende omissie) kan een specifiek verbod worden overwogen (bijv. m.b.v. art. 6:239 BW dat handhaafbaar is via art. 8.3 Whc)
Verplicht belangenbehartigers die betalen voor het verkrijgen van het dossier hierover volledig transparant te zijn tegenover benadeelden, liefst op een uniforme wijze	Het betaald krijgen voor dossiers is waarschijnlijk een heimelijke wijze van verkrijgen van klanten, waarbij onwetendheid wordt uitgebuit. Transparantie draagt bij aan het uitbannen van deze heimelijke praktijk	ACM/wetgever	Naast gangbare instrumenten zoals vernietiging wegens verboden handelspraktijk door de betalende partij (misleidende omissie tegenover benadeelde) kan een specifiek verbod worden overwogen; waarschijnlijk zijn ook brancheafspraken denkbaar; afstemming met ACM op mededingingsrechtelijke aspecten is nodig
Overweeg de introductie van een ADR-commissie voor geschillen over art. 6:96 lid 2 BW	Een snel bindend advies kan vertraging in afwikkeling en 'gijzeling' tegengaan	DLR	Via GBL en NKL committeren meest betrokken belangenbehartigers en verzekeraars zich aan een bindend advies-route en scheiden daarmee het akkoord op de schadevergoeding aan benadeelde van het geschil over de BGK

Wat betreft de tweede categorie bevelen we als volgt aan:

Wat?	Waarom?	Wie?	Hoe?
Onderzoek nader of het verboden zou moeten worden dat de belangenbehartiger contractueel bedingt dat een eventueel niet-declarabel deel van de BGK alsnog op de benadeelde verhaald kan worden	In het huidige stelsel van art. 6:96 BW moeten de prikkels tot kostenoptimalisatie niet bij de benadeelde worden gelegd maar bij belangenbehartiger en verzekeraar	Ministerie J&V	Nader onderzoek
Onderzoek of het wenselijk is (en of het mededingingsrechtelijk is toegestaan) om naast het gebruik van de BKB-staffel de vergoeding ex art. 6:96 lid 2 BW te normeren al naar gelang de toegevoegde waarde van de belangenbehartiging, waarbij het redelijke uurtarief onder meer wordt afgestemd op objectieveerbare criteria zoals ervaringsjaren en mate van specialisatie	Vergoedingen ex art. 6:96 lid 2 BW moeten toegevoegde waarde van belangenbehartiging uitdrukken. Zelfredzame benadeelden moeten op eenvoudige wijze zichzelf kunnen helpen; benadeelden die ondersteuning nodig hebben bij de afwikkeling, moeten die krijgen maar niet per se van hooggekwalificeerde belangenbehartigers	DLR, Ministerie J&V, verzekeraars	Nader onderzoek naar typologie benadeelden en veel voorkomende hulpvraag bij licht letsel; uitkomsten afstemmen met gestandaardiseerde BGK-staffel (bijv. via gedelegeerde wetgeving onder Afd. 6.1.10 BW)
Onderzoek de positionering van DLR	Veel gesignaleerde vraagstukken lijken prima te kunnen worden opgepakt door een breed samengesteld platform van vertegenwoordigers, maar niet allemaal	Rijksoverheid	Onderzoek hoe DLR kan bijdragen aan oplossing van gesignaleerde problemen en in dat licht: hoe DLR samengesteld moet zijn, welke taakstelling DLR moet hebben (moet DLR bijvoorbeeld verantwoordelijkheid blijven dragen voor de GBL?) en hoe DLR afdoende én duurzaam gefinancierd kan worden om te voorzien in de taakstelling. Betrek in het onderzoek ook ongebonden belangenbehartigers en

			experts in interculturele belangenbehartiging
Evalueer de werking van de BKB-staffel	Er zijn aanwijzingen dat het systeem van genormeerde vergoeding naast ontwikkelingsbevorderende aspecten ook kwaliteitsbelemmerende aspecten oproept	DLR	Onderzoek kwalitatief en kwantitatief de effecten van de BKB-staffel op het gedrag van belangenbehartigers; betrek in het onderzoek ook of onderscheid in opleiding en ervaring zinvol is en toegestaan is

Ten slotte noemen we voor de volledigheid nog een algemene kwestie die mogelijk voor nader onderzoek in aanmerking komt. We zien slechts incidenteel tuchtklachten en civiele procedures waarin de kwaliteit van belangenbehartigers centraal staat; de schaarse gevallen worden breed uitgemeten in de vakpers. Wat we niet hebben kunnen vaststellen is of er veel klachten in het voorportaal worden afgevangen door tegemoet te komen aan de klacht. Wat we ook niet hebben onderzocht, is of er veel wordt gewisseld van belangenbehartiger. We hebben wel signalen gekregen dat dit ‘stemmen met de voeten’ met enige regelmaat gebeurt.⁵⁴⁹ Wat benadeelden beweegt om te wisselen, is minder duidelijk. Ontevredenheid over de belangenbehartiging hoeft niet gebrekkige kwaliteit te betekenen maar kan ook duiden op overvragen door de benadeelde. Hier zou nader onderzoek naar kunnen worden gedaan.

6.8. De implicaties van onze aanbevelingen

Onze aanbevelingen richten zich tot verschillende partijen en betreffen uiteenlopende deelaspecten van kwaliteit en kwaliteitsborging. Sommige aanbevelingen zijn eenvoudiger op te volgen dan andere, daarvan zijn we ons bewust. We zijn ons er ook bewust van dat we een aantal oplossingen *niet* aanbevelen, althans niet op grond van wat we nu weten. Zo stellen wij niet voor om toe te werken naar een vorm van titelbescherming, vergunningplicht, een verplichting tot certificering of het stellen van opleidingseisen of iets dergelijks. Zoals we al beschreven in par. 4.6, wordt in de vakliteratuur en het publieke debat wel gepleit voor dit soort interventies, maar omdat een diepgaande analyse of een solide feitenfundament daarbij ontbreekt en de gevolgen verstrekkend zijn, zijn wij voorzichtig. De argumenten voor titelbescherming daarvoor hebben we uiteengezet in par. 5.5.3. Wij hebben niet kunnen vaststellen dat de schaal van het probleem zodanig is dat een ingrijpend instrument zoals het invoeren van titelbescherming een proportionele maatregel is. Juist ook omdat er tal van andere beleidsopties op tafel liggen, die naar onze inschatting minder ingrijpend en toch in zekere mate effectief kunnen zijn.

Daarmee willen we niet de indruk wekken dat de rijksoverheid, meer bepaald het Ministerie van J & V en de wetgever, achterover kan leunen. Letselschadeafwikkeling is in bepaalde mate

⁵⁴⁹ Expertbijeenkomst d.d. 25 april 2024.

namelijk een *collectief goed* en daarmee is de kwaliteit van belangenbehartiging bij letselschadeafwikkeling in zoverre een *publiek belang*, ook ten gevolge van keuzes in het verleden gemaakt door wetgever en rechter.⁵⁵⁰ Onze aanbevelingen veronderstellen dat de rijksoverheid meer dan tevoren *regie neemt*. Zo kan, als daarvoor wordt gekozen, niet worden volstaan met bijvoorbeeld het opnemen van een delegatiegrondslag in Afd. 6.1.10 BW; er moet vervolgens worden toegezien op verdere invulling en verstandig gebruik. Evenmin kan worden volstaan met het toewijzen van taken aan overlegplatforms waar belangengroepen elkaar in een houdgreep kunnen houden of het toewijzen van taken aan instanties die niet de middelen hebben om die taken uit te voeren. Ook zal coördinerend overleg nodig zijn met handhavende instanties zoals de ACM. Onze aanbevelingen impliceren ook dat aan verzekeraars een bijzondere verantwoordelijkheid toekomt. Bij het verwezenlijken van die verantwoordelijkheid is ook coördinerend overleg nodig en zo nodig verkenning van verdere ondersteuning en afstemming op mededingingsrechtelijke aspecten.

⁵⁵⁰ Zie over het borgen van publieke belangen bij regulering van beroepsgroepen bijv. Bruin 2024, i.h.b. p. 238 e.v.

7. Antwoorden op onderzoeksvragen

De eerste onderzoeksvraag (hoe ziet de markt voor belangenbehartiging eruit?) is beantwoord in hoofdstuk 2. De markt is van maatschappelijke en economische betekenis, maar ze is heterogeen en ondoorzichtig voor benadeelden. Naast advocaten en gebonden belangenbehartigers (niet-advocaten) zijn er ongebonden belangenbehartigers. Toetreding en uittreding van aanbieders is vrij en de drempels zijn laag. Er is de afgelopen jaren een groot aantal initiatieven geweest om 'het kaf van het koren te scheiden', waarbij voor de benadeelde vermoedelijk veelal onduidelijk blijft wat het kaf en wat het koren is.

De route die de benadeelde aflegt om bij een belangenbehartiger uit te komen, is verre van homogeen: er zijn tal van routes om bij een belangenbehartiger uit te komen en de rol van reclame en handelspraktijken verschilt per route. Er zijn geen breed geraadpleegde onafhankelijke informatiezuilen en de concurrentie om 'klanten' speelt zich daardoor niet zelden af via minder transparante routes zoals het betalen voor 'leads' en het trekken van klanten via 'in-group' kanalen, social media en internetsites.⁵⁵¹

De benadeelde heeft als *one shotter* in verschillende opzichten een informatieachterstand: de benadeelde kent het recht en de praktijken van de letselschadebranche niet, en zal in veel gevallen niet weten welke kwaliteit verwacht kan worden van een belangenbehartiger. Bovendien bleek in hoofdstuk 3 dat de markt voor belangenbehartiging een bijzondere eigenschap heeft, namelijk dat de benadeelde veelal geen inzicht in de wijze heeft waarop de belangenbehartiger wordt bekostigd en dat dienstverlening als 'gratis' wordt voorgespiegeld en ervaren. Mede om die reden bestaat er een risico van een 'market for lemons' en een kwetsbaarheid voor uitbuiting: als benadeelden al niet eens weten wat het verschil is tussen een advocaat en een jurist, en er geen direct prijsmechanisme bestaat bij het contracteerproces, hoe kan dan van benadeelden verwacht worden dat ze de kwaliteitsverschillen in de branche herkennen?

Hoewel wij geen exacte getallen hebben kunnen vaststellen, is het zeker dat er ongebonden én gebonden belangenbehartigers werkzaam op deze markt zijn die er op het eerste gezicht minder goede praktijken op nahouden.

De tweede onderzoeksvraag (hoe wordt door de meest betrokken partijen gedacht over kwaliteit van belangenbehartiging?) kwam aan de orde in hoofdstuk 4 en hoofdstuk 5. Daar bleek dat de opvattingen uiteenlopen. Er is geen sprake van een gedeelde opvatting over wat kwaliteit inhoudt. Ook over de samenstellende delen van kwaliteit lijkt geen overeenstemming te bestaan. Sommigen menen dat vooral volledige compensatie volgens Afd. 6.1.10 BW vooropstaat (juridisch perspectief), terwijl anderen andere belangen benadrukken zoals het tegemoetkomen aan immateriële behoeften van de benadeelde, voortvarendheid en herstelgerichte ondersteuning. Veel genoemde aspecten zijn er wel: vakinhoudelijke deskundigheid, proceszorgvuldigheid, cliëntgerichtheid, communicatie- en samenwerkings-

⁵⁵¹ Zie par. 2.6 en hfdst. 4.

vaardigheden.⁵⁵² Onder gebonden belangenbehartigers bestaat de neiging om de eigen organisatie te zien als een goede kwaliteitswaarborg. Duidelijk is voorts dat de heterogeniteit van de markt leidt tot frictie bij concurrentie; er wordt veel over en weer geklaagd over verdienmodellen, vermeend gebrek aan kwaliteit et cetera.

Vervolgens werd onderzocht wat de juridische context van het bestaande systeem van belangenbehartiging is, welke doelen aan het letselschaderecht worden toegeschreven en of in dat kader in objectieve zin een optimale kwaliteit van belangenbehartiging kan worden geformuleerd.

In dit verband werd de derde onderzoeksvraag gesteld (*Welke doelen dienen in het licht van het bestaande juridische kader en de gangbare theoretische inzichten over gerechtelijke en buitengerechtelijke schadeafwikkeling te worden nagestreefd met het bestaande systeem van belangenbehartiging bij letselschadeafwikkeling?*). Het antwoord op deze vraag is niet eenduidig. We onderzochten eerst de verschillende juridische lagen bij de belangenbehartiging:

- de overeenkomst van opdracht en de kwaliteit van de dienstverlening en de zorgvuldigheid van het gedrag die van een zorgvuldig opdrachtnemer mag worden verwacht alsmede de algemene gedragsregels uit handelspraktijken- en consumentenrecht en het wettelijke aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht (par. 2.2)
- de verschillende niveaus van nadere (zelf)regulering, variërend van advocatuur met specialisatieverenigingen tot vormen van zelfregulering en keurmerken en hoe een en ander doorwerkt in de (open normen van de) overeenkomst van opdracht (par. 2.3 en 2.4)

Uit deze analyse kon een aantal minimumeisen worden gedestilleerd die aan het gedrag en de dienstverlening van belangenbehartigers kunnen worden gesteld, maar niet een gouden standaard voor kwaliteit.

We keken vervolgens naar de opstelling van de rijksoverheid ten aanzien van ontwikkelingen in de branche (par. 5.3) en concludeerden op basis van de analyse van twintig jaar beleid dat de rijksoverheid zich terughoudend, reactief en vooral voorwaardenscheppend opstelt. Het wordt aan belanghebbenden gelaten om 'in de schaduw van de open normen' hun perspectief op kwaliteit te vertalen in concrete invulling van het letselschadep proces.

Op basis van de publieke discussies over de letselschadebranche en de theoretische literatuur, analyseerden we daarna twee perspectieven: het belanghebbendenperspectief (par. 5.4) en het rechtseconomische perspectief (par. 5.5).

Gegeven het weinig richtinggevende antwoord op de derde onderzoeksvraag, moesten de verdere onderzoeksvragen worden geherformuleerd. We knoopten daarbij vooral aan bij het belanghebbendenperspectief en het rechtseconomische perspectief en kwamen tot de volgende vragen:

⁵⁵² Zie nader par. 5.4.

De vierde onderzoeksvraag luidde: *wat kan worden gezegd over kwaliteitsbevorderende en kwaliteitsbelemmerende factoren vanuit het belanghebbendenperspectief en het rechtseconomische perspectief?*

De viijfde onderzoeksvraag luidde: *welke interventies zijn in dat licht zonder meer te overwegen en welke vraagstukken zouden nader onderzoek verdienen, een en ander mede gezien het overheidsperspectief op kwaliteit?*

Beide vragen zijn in hoofdstuk 6 aan de orde gekomen.

We zagen met name de volgende aspecten die kwaliteit beïnvloeden. Een kwaliteitsbevorderende werking zal allereerst kunnen uitgaan van verdere verbetering van de informatie die in het algemeen beschikbaar is over wat verwacht kan worden van een letselschadetraject en verbetering van de specifieke informatieverstopping voor en tijdens het belangenbehartigingsproces.

Een betere aansluiting van de dienstverlening bij de materiële en immateriële behoeften van de benadeelde is het tweede kwaliteitsbevorderende aspect dat aandacht verdient. Als de belangenbehartiger de benadeelde centraal willen stellen, moet het 'ken uw klant' principe gelden en nader worden ingevuld. Deze aansluiting bij de materiële en immateriële behoeften van de benadeelde maakt dat ongebonden belangenbehartiging als zodanig een legitieme beroepsuitoefening is.

Het derde aspect betreft fraude. Fraude is uiteraard kwaliteitsbelemmerend en de bestrijding ervan is een collectief goed waartoe verzekeraars al een aantal instrumenten hebben. Die instrumenten zijn geen panacee, bijvoorbeeld omdat detectie van sommige vormen van fraude niet eenvoudig is.

Het vierde aspect betreft misleiding, versluiting en ondoorzichtige financiële afspraken. We zijn daar relatief diep op ingegaan omdat deze praktijken naar onze inschatting doorwerken in de kwaliteit van de dienstverlening door belangenbehartigers. Het betreft onder meer misleidende reclame, versluiting van de manier waarop kosten worden verhaald en hoe dat verhaal zich verhoudt tot de honorariumafspraken, de praktijk van 'betalen voor dossiers' en het 'dubbel declareren'. Wij menen dat deze praktijken kwaliteitsbelemmerend zijn of kunnen zijn.

Het laatste aspect ziet op de centrale functie die verzekeraars hebben als facilitator en poortwachter tegelijk, steeds via de regels van het kostenverhaal van art. 6:96 lid 2 BW. Omdat dat wetsartikel een bijzondere *principal-agent* relatie tussen verzekeraar en belangenbehartiger in het leven roept die in bepaalde opzichten de sleutel tot kwaliteitsverbetering biedt, verdient het aanbeveling om de praktische werking van dat wetsartikel nader te onderzoeken.

We sloten hoofdstuk 6 af met een overzicht van onze aanbevelingen in de vorm van (i) aanbevelingen die zonder meer ter harte kunnen worden genomen en (ii) suggesties voor nader onderzoek.

8. Bijlage 1 – Verantwoording algemeen

Het onderzoek werd uitgevoerd tussen september 2023 en mei 2024 door de onderzoekers van het consortium. De auteursvolgorde weerspiegelt de rol en omvang van de bijdrage aan het geheel. Ondersteunend onderzoekswerk verricht door student-assistenten Diede Steentjes (RU) en Dries Bilas (RU). Lydia Dalhuizen (UU) gaf feedback op de opzet van de interviews.

Bij het onderzoek werd gewerkt met een datamanagementplan UU (voor wat betreft de interviews) en een datamanagementplan RU (voor wat betreft het cijfermateriaal).

Gebruikte software bestond uit de gangbare MS Office applicaties, Yoda voor transcriptie van de interviews, NVivo voor het coderen en structureren van de interviews, Scispace en DeepL Pro voor het vertalen en samenvatten van teksten.

Het onderzoek werd begeleid door een begeleidingscommissie die bestond uit de volgende personen: Ton Hartlief (Hoge Raad/UM, voorzitter), Olivier Hendriks (WODC), Thomas Veenstra (MinJenV), Maurits Barendrecht (HiiL) en Marnix Hebly (EUR). De onderzoekers zijn met de commissie samengekomen op 12 oktober 2023, 8 februari 2024, 9 april 2024 en 11 juni 2024. De eindversie van deze studie werd aangeboden aan het WODC op 21 juni 2024.

9. Bijlage 2 – Verantwoording deskresearch

De deskresearch bestond uit het gestructureerd verzamelen van informatie uit literatuur, rechtspraak en grijze literatuur (internetbronnen, krantenberichten en publiek toegankelijke websites, blogs en dergelijke). In verschillende beschrijvende bestanden werd aantekening gemaakt van gebruikte zoektermen en gevonden informatie. De informatie uit deze bestanden werd gecombineerd met overige literatuurverwijzingen en vindplaatsen die vanuit het onderzoeksteam werden aangereikt. Bij webcrawls werden zoektermen en instellingen genoteerd.

Voor het cijferoverzicht in par. 2.5, onderzochten we het aantal belangenbehartigers dat in de periode oktober t/m december 2023 in Nederland in de letselschadebranche actief was. Daarbij hebben we een tweedeling aangebracht tussen i) belangenbehartigers die advocaat zijn en ii) belangenbehartigers die geen advocaat zijn. De tweede categorie laat zich splitsen in de categorie van ‘gereguleerde belangenbehartigers die geen advocaat zijn’ (hierna: gereguleerden) en de categorie ‘ongereguleerde belangenbehartigers die geen advocaat zijn’ (hierna: ongereguleerden belangenbehartigers). We hebben een overzicht met logboeken aangelegd met persoonsgegevens. Hierop is een datamanagementplan RU van toepassing.

9.1. Categorie 1: advocaten

Bij het in kaart brengen van het aantal belangenbehartigers letselschade die tevens advocaat zijn hebben wij gebruik gemaakt van de volgende bronnen en zoektermen:

- Website ‘Zoek een advocaat’ van de Nederlandse Orde van Advocaten (NOVA): gekozen is om eerst het rechtsgebiedenregister van de NOVA te raadplegen. In dit register is gezocht met behulp van het filter ‘Rechtsgebieden’ waarbij het rechtsgebied ‘Letselschaderecht’ is aangevinkt. Dit leverde 576 zoekresultaten op.
- Websites van onder ‘Letselschaderecht’ geregistreerde advocaten: van alle in het rechtsgebiedenregister onder ‘Letselschaderecht’ opgenomen advocaten is de website geraadpleegd. Dit was noodzakelijk om te kunnen beoordelen of de betreffende advocaat werkzaam was aan slachtofferzijde, om te kunnen controleren of de advocaat zich buiten het rechtsgebiedenregister ook profileert als belangenbehartiger letselschade en om een eerste inventarisatie te maken van de belangenverenigingen waarbij de in rechtsgebiedenregister opgenomen advocaten lid van zijn.
- Website Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL), ledenlijst categorie ‘Letselschade advocaat, optredend voor slachtoffers’: in het rechtsgebiedenregister van de NOVA wordt vermeld bij welke kantoren advocaten zijn aangesloten die zich hebben geregistreerd onder het rechtsgebied ‘Letselschaderecht’. Bij alle kantoren die zich (ten dele) toespitsen op letselschade is met behulp van de ledenlijst van het NKL gecontroleerd of het kantoor het Nationaal Keurmerk Letselschade draagt.
- Zoekregister LSA op website LSA: alle advocaten die via het rechtsgebiedenregister van de NOVA en via de websites van advocaten zelf zijn gevonden, zijn vervolgens ingevoerd in

- het zoekregister van de LSA om te controleren of de betreffende advocaten zijn aangesloten bij de belangenvereniging LSA.
- Ledenlijst ASP op website ASP: de via het rechtsgebiedenregister en via de websites gevonden advocaten zijn naast de ledenlijst van de ASP gelegd (welke ledenlijst is in te zien op de website van ASP) om te controleren welke advocaten aangesloten zijn bij de belangenvereniging ASP.
 - Ledenlijst LANGZS op website LANGZS: de via het rechtsgebiedenregister en via de websites gevonden advocaten zijn naast de ledenlijst van LANGZS gelegd (welke ledenlijst is in te zien op de website van LANGZS) om te controleren welke advocaten aangesloten zijn bij de belangenvereniging LANGZS.

De gevonden gegevens zijn als volgt verwerkt. Allereerst zijn de advocaten die staan opgenomen in het rechtsgebiedenregister van de NOVA onder het rechtsgebied 'Letselschaderecht', na controle van de website van de advocaat (onder meer om uit te sluiten dat de advocaat aan verzekeraarszijde werkt), opgenomen in het overzicht. Vermeldt het rechtsgebiedenregister of de website van de advocaat dat de advocaat is aangesloten bij bepaalde belangenverenigingen (zoals: LSA, WAA, LANGZS etc.), dan is dit voorlopig opgenomen in het overzicht. Een exactere telling is alleen mogelijk aan de hand van ledenlijsten.

Het NKL (keurmerk gekoppeld aan kantoren), de LSA (lidmaatschap per belangenbehartiger), de ASP (lidmaatschap per belangenbehartiger) en het LANGZS (lidmaatschap per belangenbehartiger) vermelden hun leden op hun websites. Deze openbaar toegankelijke ledenlijsten hebben wij naast het overzicht gelegd. Aan de hand hiervan hebben wij kunnen noteren welke belangenbehartigers letselschade die tevens advocaat zijn aangesloten zijn bij welke keurmerken/belangenverenigingen. De ledenlijsten van de WAA, de VJPP, PEOPIEL en het NIS zijn niet openbaar. Deze lidmaatschappen hebben wij niet kunnen controleren.

Omdat het NKL aan een kantoor wordt toegekend en niet aan een individuele belangenbehartiger én omdat een overzicht van het aantal advocatenkantoren dat zich (deels) toespitst op letselschade inzicht kan geven in de markt voor letselschade, hebben wij besloten om ook de namen van de kantoren aan het overzicht toe te voegen. Dit hebben we gedaan door opnieuw het rechtsgebiedenregister van de NOVA te raadplegen. Op deze wijze hebben we de namen van de advocaten uit het overzicht kunnen koppelen aan de kantoor naam.

Bij het verzamelen van gegevens zijn wij de volgende knelpunten en beslispunten tegengekomen:

- Niet alle advocaten die in het rechtsgebiedenregister van de NOVA onder het rechtsgebied 'Letselschaderecht' geregistreerd staan, staan slachtoffers bij. De advocaten die actief zijn in het letselschaderecht maar geen slachtoffers bijstaan, hebben we niet in het overzicht opgenomen. We hebben deze advocaten uit het rechtsgebiedenregister gefilterd door de website van iedere individuele advocaat te controleren op belangenbehartiging van slachtoffers. Uit de tekst op de websites van individuele advocaten viel op te maken of een advocaat slachtoffers of andere partijen bijstond.
- Niet alle advocaten die zich op websites van kantoren profileren als belangenbehartigers letselschade staan als zodanig ingeschreven in het rechtsgebiedenregister van de NOVA.

Wat opviel is dat op sommige websites van advocatenkantoren advocaten als belangenbehartigers letselschade werden geprofileerd, terwijl deze advocaten niet onder het rechtsgebied 'Letselschaderecht' stonden ingeschreven in het rechtsgebiedenregister van de NOVA. We hebben de namen van deze advocaten individueel ingevoerd in het rechtsgebiedenregister. Wat opviel is dat bij veel van deze advocaten bij rechtsgebieden werd vermeld: 'Niet bekend'. Mogelijke verklaringen hiervoor kunnen zijn dat de betreffende advocaat zijn rechtsgebieden niet heeft geregistreerd of dat de advocaat nog in zijn of haar advocaat-stage zit (in welk geval de advocaat zich nog niet hoeft te registreren). We zijn alle websites van de advocatenkantoren uit het overzicht nagelopen om te controleren of daar advocaten als belangenbehartiger letselschade werden vermeld, die nog niet in het overzicht opgenomen waren. Deze advocaten zijn alsnog opgenomen in het overzicht. Ook hebben we wat betreft deze advocaten gecheckt of zij lid zijn van de LSA, ASP of LANGZS of het keurmerk NKL dragen.

- Belangenverenigingen waar advocaten-belangenbehartigers letselschade lid van zijn en die niet relevant zijn voor de letselschadebranche, zijn niet in het overzicht meegenomen. In verband met de afbakening van het onderzoek zijn alleen belangenverenigingen genoteerd die relevant zijn voor de letselschadebranche (LSA, ASP, WAA, LANGZS, VJPP, NIVRE, NIS, PEOPIL, NKL).
- Discrepancie tussen informatie afkomstig van de website van advocatenkantoor en de ledenlijst van een belangenvereniging bij lidmaatschappen advocaat. In enkele gevallen vermeldt een advocaat op zijn of haar website lid te zijn van een bepaalde belangenvereniging, terwijl dit niet uit de ledenlijst van die belangenvereniging blijkt. Dit kwam in onze telling 17 keer voor. In het overzicht hebben we de ledenlijsten van de belangenverenigingen aangehouden.
- Op de ledenlijst van LANGZS staan naast advocaten die belangenbehartiger letselschade zijn ook veel strafrechtadvocaten die zich tevens richten op het slachtofferrecht. De advocaten die zich uitsluitend richten op het strafrecht in combinatie met slachtofferrecht, hebben we niet opgenomen in het overzicht.

9.2. Categorie 2: belangenbehartigers die geen advocaat zijn

9.2.1. Gereguleerde belangenbehartigers

Bij het in kaart brengen van het aantal belangenbehartigers letselschade die geen advocaat zijn, maar wel aangesloten zijn bij het NIVRE en/of NKL, hebben wij gebruik gemaakt van de volgende bronnen en zoektermen:

- Website Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL), ledenlijst categorie 'Letselschadekantoor': bij de belangenbehartigers die geen advocaat zijn hebben we ervoor gekozen om eerst naar de ledenlijst van het NKL, categorie 'Letselschadekantoor' te kijken (in verband met het ontbreken van een overkoepelende lijst waarin al deze belangenbehartigers zijn geregistreerd). In dit register zijn alle aangesloten kantoren nagelopen.

- Websites van NKL-letselschadekantoren: van alle letselschadekantoren die op de NKL-website onder de categorie 'Letselschadekantoor' zijn opgenomen is de website geraadpleegd. Dit was noodzakelijk om de belangenbehartigers letselschade te achterhalen die bij de letselschadekantoren werkzaam zijn.
- Zoekregister NIVRE op website NIVRE: alle belangenbehartigers letselschade die werden gevonden op de websites van bij het NKL aangesloten letselschadekantoren, zijn ingevoerd in het zoekregister van het NIVRE om te controleren of de betreffende belangenbehartiger is aangesloten bij het NIVRE. Vervolgens is het NIVRE-register nogmaals geraadpleegd. Ditmaal door het aanvinken van het filter branche 'Personenschade'. Dit leverde 760 zoekresultaten op. De 760 zoekresultaten zijn nagelopen om belangenbehartigers aan slachtofferzijde aangesloten bij het NIVRE te noteren, die niet aangesloten zijn bij het NKL.
- Websites van onder 'Letselschaderecht' geregistreerde advocaten in zoekgebiedenregister NOVA: ook de websites van de advocatenkantoren uit categorie 1 zijn gecontroleerd op juristen/letselschadespecialisten/juridisch medewerkers die in dienst zijn van advocatenkantoren en die zich profileren als belangenbehartiger letselschade. Deze juristen/letselschadespecialisten/juridisch medewerkers zijn in het overzicht opgenomen.

De gevonden gegevens zijn als volgt verwerkt. Omdat een overkoepelend register ontbreekt waarin belangenbehartigers letselschade die geen advocaat zijn opgenomen zijn, hebben we ervoor gekozen om eerst de NKL-lijst met letselschadekantoren na te lopen. Van ieder bij het NKL aangesloten letselschadekantoor hebben we de website gecheckt en de op de website genoemde belangenbehartigers letselschade in het overzicht genoteerd. Alle belangenbehartigers letselschade die werden gevonden op de websites van bij het NKL aangesloten letselschadekantoren, zijn ingevoerd in het zoekregister van het NIVRE om te controleren of de betreffende belangenbehartiger is aangesloten bij het NIVRE. Indien dit het geval was, heeft de belangenbehartiger letselschade ook 'NIVRE' achter zijn of haar naam staan.

Vervolgens hebben we het NIVRE-register nogmaals gecheckt op belangenbehartigers letselschade die: (i) niet aangesloten zijn bij een NKL-letselschadekantoor (en dus al in het overzicht waren opgenomen), maar wel ingeschreven staan in het NIVRE-register, en die (ii) uitsluitend slachtoffers bijstaan (d.m.v. een check van de website belangenbehartiger om te achterhalen hoe belangenbehartiger zich naar buiten toe profileert).

De laatste categorie belangenbehartigers letselschade die in het overzicht is opgenomen zijn de belangenbehartigers letselschade die geen advocaat zijn maar wel op een advocatenkantoor werkzaam zijn. Om deze categorie in kaart te brengen zijn alle websites van advocatenkantoren die naar voren kwamen uit het rechtsgebiedenregister van de NOVA onder het rechtsgebied 'Letselschaderecht' gecheckt op aanwezigheid van juridische medewerkers op het gebied van letselschade.

De ledenlijsten het NKL (keurmerk gekoppeld aan kantoren) en het NIVRE (lidmaatschap per belangenbehartiger) zijn openbaar en terug te vinden op de websites van het NKL en het NIVRE. De ledenlijsten van het NIS en de VJPP zijn niet openbaar. Deze lidmaatschappen hebben wij niet kunnen controleren. Wel hebben we in het overzicht genoteerd dat een

belangenbehartiger letselschade hier mogelijk lid van kan zijn, omdat de belangenbehartiger letselschade dit op zijn of haar website zelf vermeldt.

Omdat het NKL aan een kantoor wordt toegekend en niet aan een individuele belangenbehartiger én omdat een overzicht van het aantal advocatenkantoren dat zich (deels) toespitst op letselschade inzicht kan geven in de markt voor letselschade, zijn ook de namen van de kantoren aan het overzicht toegevoegd. De kantoornamen zijn genoteerd gelijktijdig met het noteren van de naam van de belangenbehartiger letselschade en zijn afgeleid uit de NKL-ledenlijst of uit het NIVRE-register.

Bij het verzamelen van gegevens zijn wij de volgende knelpunten tegengekomen:

- Niet alle belangenbehartigers letselschade die in het register van het NIVRE geregistreerd staan, staan slachtoffers bij. De belangenbehartigers die actief zijn in het letselschaderecht en hierin geen slachtoffers bijstaan, hebben we niet in het overzicht opgenomen. Uit de tekst op de websites van belangenbehartigers viel op te maken of een belangenbehartiger slachtoffers of andere partijen bijstond.
- Niet ieder kantoor vermeldt op zijn website wie werkzaam is bij het kantoor/niet ieder kantoor dan wel individuele belangenbehartiger heeft een website. Niet alle NKL-kantoren vermelden op de website van het kantoor wie werkzaam is op dat kantoor. In dat geval hebben we alleen de belangenbehartigers genoteerd die we via de website/het NIVRE-register wel konden achterhalen. Bij het NIVRE-register kwam het voor dat het genoemde kantoor/een individueel in het register benoemde belangenbehartiger geen website had. Indien wij hierdoor niet konden controleren of het kantoor/de letselschadespecialist werkzaam was aan slachtofferzijde, hebben wij het kantoor/de letselschadespecialist niet in het overzicht opgenomen.
- Bij (middel)grote letselschadekantoren wordt een onderverdeling gemaakt in belangenbehartigers letselschade. Bij enkele (middel)grote letselschadekantoren (vijf of meer medewerkers) hebben de bij dat kantoor werkzame medewerkers verschillende functies. Functies die wij onder meer tegenkwamen waren: directie, management, intake, (juridisch) administratief ondersteuner, regresmedewerker. Omdat uit deze functies niet (direct) blijkt dat de medewerker voor de benadeelde optreedt als belangenbehartiger, hebben wij deze medewerkers niet in het overzicht opgenomen.
- Rechtsbijstandsverzekeraars en vakbonden in het NIVRE-register. Tot slot zijn in het NIVRE-register ook belangenbehartigers aan de slachtofferzijde opgenomen die werkzaam zijn bij een rechtsbijstandsverzekering of vakbond. Omdat deze medewerkers, weliswaar via de ingang van een verzekering of lidmaatschap van een vakbond, ook optreden als belangenbehartiger letselschade zijn ook deze NIVRE-belangenbehartigers in het overzicht opgenomen.

9.2.2. Ongebonden belangenbehartigers

Bij het in kaart brengen van het aantal belangenbehartigers letselschade die geen advocaat zijn en die niet aangesloten zijn bij het NIVRE of NKL (de 'ongebonden' belangenbehartigers), hebben wij gebruik gemaakt van de volgende bronnen en zoektermen:

- Websites van letselschadekantoren waar NIVRE-belangenbehartigers werkzaam zijn: van alle belangenbehartigers in het NIVRE-register is de website geraadpleegd. Aan de hand van deze check kwamen ook andere belangenbehartigers in beeld die niet aangesloten zijn bij het NIVRE of NKL. Deze belangenbehartigers zijn in het overzicht opgenomen.
- Website: <https://letselschade.startpagina.nl/>, onder: 'Rechtshulp: schadebureaus': om een eerste indruk te krijgen van schadebureaus die ongereguleerd zijn, is een start gemaakt met het nalopen van de schadebureaus die worden genoemd op de website letselschade.startpagina.nl. Van de 26 schadebureaus die op deze website worden genoemd, bleken 6 kantoren geen NKL te bezitten of een belangenbehartiger letselschade in dienst te hebben die staat ingeschreven in het NIVRE-register.
- Geavanceerd zoeken op *Google* met verschillende zoektermen en filters om een beeld te krijgen van het aantal ongereguleerde belangenbehartigers letselschade die met een website aanwezig zijn op *Google*. We zochten met behulp van Geavanceerd zoeken op *Google*. We hebben de keuze gemaakt om te zoeken op termen die een belangenbehartiger letselschade of letselschadekantoor kunnen aanduiden. Daarom is gezocht op de volgende zoektermen: Letselschade belangenbehartiger; Letselschadeexpert; Letselschadespecialist; Letselschadejurist; Letselschadebureau; Letsel advies; Letselschadekantoor. We hebben hierbij drie filters gehanteerd, waarbij we twee filters hebben afgewisseld (nl. zoeken op exacte woordencombinatie, afgewisseld met zoeken op al deze woorden) en één filter consequent hebben gehanteerd (zoeken op regio: Nederland). De websearch leverde in totaal 46 kantoren op die nog niet eerder in beeld waren gekomen. Deze 46 kantoren zijn niet aangesloten bij het NKL en hebben geen belangenbehartigers letselschade in dienst die aangesloten zijn bij het NIVRE of advocaat zijn. Of en in hoeverre deze kantoren werkelijk diensten verlenen en op de markt actief zijn, hebben we niet kunnen verifiëren.

De gevonden gegevens zijn als volgt verwerkt. Allereerst zijn de belangenbehartigers letselschade die werkzaam zijn op een kantoor waar minstens één belangenbehartiger letselschade NIVRE-registerexpert is verwerkt in het overzicht. We hebben deze groep in kaart gebracht door de kantoorwebsites van alle NIVRE-leden te controleren.

Vervolgens is de lijst 'Rechtshulp: schadebureaus' van de website: letselschade.startpagina.nl met daarop 26 schadebureaus naast het overzicht gelegd. Hieruit kwam naar voren dat 6 schadebureaus nog niet in het overzicht waren opgenomen. Wij hebben de websites van deze schadebureaus bezocht met het doel de namen van de belangenbehartigers letselschade die bij de kantoren werkzaam zijn in kaart brengen. Bij enkele websites lukte dit, bij andere websites niet. De reden hiervoor is dat niet elk schadebureau zijn medewerkers op de website vermeldt. In de gevallen waarin een letselschadekantoor haar medewerkers niet op de website vermeldde, hebben we een check gedaan op *LinkedIn*. Wij hebben dit gedaan door de naam van het kantoor in te vullen in de zoekbalk op *LinkedIn*. Vervolgens hebben we (indien aanwezig) de bedrijfspagina bezocht en zo proberen te achterhalen wie de medewerkers waren van het kantoor. Wanneer het op deze wijze ook niet mogelijk was om de medewerkers van een letselschadekantoor te achterhalen, dan werd op *LinkedIn* tevens gezocht op

‘personen’ in plaats van op de bedrijfspagina. In sommige gevallen leverde dit personen op die zich profileerden als belangenbehartiger letselschade bij het specifieke kantoor.

In overleg met medewerkers van de bibliotheek Rechtsgeleerdheid aan de Radboud Universiteit in Nijmegen is tot slot een websearch opgezet met behulp van geavanceerd zoeken op *Google*. Omdat werd verwacht dat zoeken op algemene zoektermen die belangenbehartigers letselschade aanduiden de meeste relevante hits zouden opleveren, is hiervoor gekozen. Elke zoekterm (7 zoektermen in totaal) is twee keer in geavanceerd zoeken op *Google* ingevuld: één keer onder de voorwaarde zoeken op ‘Exacte woordengroep’ en één keer onder de voorwaarde zoeken op ‘Al deze woorden’. Bij elke zoekopdracht is het filter ‘Regio Nederland’ aangezet. Dit betekent dat *Google* alleen heeft gezocht op websites die uit Nederland afkomstig zijn.

Met behulp van geavanceerd zoeken op *Google* werd het aantal zoekresultaten beperkt. De zoekresultaten per zoekterm varieerden van 38 tot 167 zoekresultaten. Alle zoekresultaten zijn nagelopen en naast het overzicht gelegd. Bij zoekresultaten die wij tegenkwamen die relevant leken voor de onderzoeksvraag (‘hoeveel ongereguleerden zijn er?’) en die nog niet in ons overzicht stonden, hebben wij de bijbehorende website/het bijbehorende PDF-bestand geopend om nader onderzoek te doen. Bleek de website/het PDF-bestand van toegevoegde waarde omdat het ging om een letselschadekantoor dat nog niet in het overzicht stond, dan hebben wij het letselschadekantoor opgenomen in het overzicht. Tevens hebben we nader onderzoek gedaan naar de medewerkers die bij het gevonden letselschadekantoor werkzaam waren. Dit lukte soms via de website (omdat de naam/namen op de website werden vermeld). In de gevallen waarin het via de website van een letselschadekantoor niet duidelijk werd wie bij dat kantoor werkzaam waren, hebben we eenzelfde check op *LinkedIn* gedaan als hierboven beschreven.

De gebruikte zoektermen, de gebruikte filters, het aantal (relevante) zoekresultaten, de gevonden letselschadekantoren met website en de gevonden belangenbehartigers letselschade zijn opgenomen in een logboek.

Bij het verzamelen van de gegevens zijn wij de volgende knelpunten en beslispunten tegengekomen:

- Keuze van zoektermen en filters. Bij het verrichten van een websearch hangen de resultaten af van de gekozen zoektermen en de gehanteerde filters. Omdat ook bij het zoeken naar belangenbehartigers letselschade veel zoektermen mogelijk zijn en de tijd voor dit onderzoek beperkt is, is ervoor gekozen om alleen te zoeken op synoniemen van ‘belangenbehartiger letselschade’ en ‘letselschadekantoor’. Het was onze verwachting dat dit de meeste resultaten op *Google* zou opleveren. Het gekozen filter hangt samen met het rechtsgebied waartoe dit onderzoek zich beperkt (regio: Nederland).
- Niet ieder kantoor vermeldt op zijn website wie werkzaam is bij het kantoor. In die gevallen hebben wij een check gedaan op *LinkedIn*. Wij hebben dit gedaan door de naam van het kantoor in te vullen in de zoekbalk op *LinkedIn*. Vervolgens hebben we (indien aanwezig) de bedrijfspagina bezocht en zo proberen te achterhalen wie de medewerkers waren van het kantoor. Wanneer het op deze wijze ook niet mogelijk was om de medewerkers van een letselschadekantoor te achterhalen, dan werd op *LinkedIn* tevens gezocht op

‘personen’ in plaats van op de bedrijfspagina. In sommige gevallen leverde dit personen op die zich profileerden als belangenbehartiger letselschade bij het specifieke kantoor. In de gevallen waarin wij ook via *LinkedIn* niemand aan een letselschadekantoor konden verbinden, hebben wij wel het letselschadekantoor opgenomen in het overzicht, maar geen naam van een belangenbehartiger in het overzicht opgenomen. In plaats van een naam wordt bij naam vermeld: ‘Onbekend’. In het overzicht telt een letselschadekantoor waarvan we geen medewerkers hebben kunnen achterhalen daarom mee als één belangenbehartiger. In de praktijk kunnen meer belangenbehartigers bij het kantoor werkzaam zijn.

- Via *LinkedIn* niet 100% betrouwbaar te achterhalen of alle medewerkers van een letselschadekantoor gevonden zijn: in de gevallen waarin wij niet via de website van een letselschadekantoor konden achterhalen wie de medewerkers waren van een bepaald kantoor en wij ons hebben gewend tot *LinkedIn*, bestaat het risico dat niet alle medewerkers van een kantoor met behulp van *LinkedIn* gevonden zijn. Niet iedere belangenbehartiger zal immers over een (bijgewerkt) *LinkedIn*-profiel beschikken.
- Bij (middel)grote letselschadekantoren wordt een onderverdeling gemaakt in belangenbehartigers letselschade. Bij enkele (middel)grote letselschadekantoren (vijf of meer medewerkers) hebben de bij dat kantoor werkzame medewerkers verschillende functies. Functies die wij onder meer tegenkwamen waren: directie, management, intake, (juridisch) administratief ondersteuner, regresmedewerker. Omdat uit deze functies niet (direct) blijkt dat de medewerker voor de benadeelde optreedt als belangenbehartiger, hebben wij deze medewerkers niet in het overzicht opgenomen.

10. Bijlage 3 – Interviews

10.1. Algemeen

Er zijn zestien semi-gestructureerde interviews afgenomen. Interviews zijn gehouden met vertegenwoordigers van slachtofferzijde, van verzekeraarszijde en actoren die vanwege hun positie in de letselschadeafwikkeling een brede blik hebben op professioneel handelen van belangenbehartigers in letselschadezaken (rechterlijke macht, relevante organisaties). Bij het selecteren en benaderen van personen voor de interviews is aandacht besteed aan zowel de spreiding, de representativiteit van geïnterviewden en het voorkomen van eenzijdigheid van standpunten en opinies. Ondanks verschillende pogingen is het ons niet gelukt om ongebonden belangenbehartigers bereid te vinden voor interviews.⁵⁵³ Dit levert een beperking van dit onderdeel van het onderzoek op.

Voor de interviews is een topiclijst gemaakt (zie par. 10.2), waarin een onderscheid is gemaakt tussen drie onderwerpen: kenmerken van kwaliteit, obstakels voor kwaliteit en kenmerken van kwalijke praktijken. De topiclijst is gebaseerd op het literatuuronderzoek dat werd verwerkt in de hoofdstukken 2 tot en met 4.

Voorafgaand aan de interviews is om toestemming gevraagd voor het afnemen en opname van het interview. Benadrukt is dat de respondenten moesten uitgaan van hun eigen ervaring/kennis en dat speculatie moet worden voorkomen. Ook is uitgelegd dat iemand niet verplicht is om te antwoorden. De interviews zijn opgenomen en daarvan zijn transcripten gemaakt. Die zijn voor een fact-check voorgelegd aan de geïnterviewden. Op de dataverzameling is een datamanagementplan UU van toepassing.

De interviews zijn gecodeerd aan de hand van een codeboom. Deze codeboom sluit aan bij de topiclijst, waaronder subtopics zijn geformuleerd. Drie interviews zijn door twee codeurs gecodeerd om overeenstemming over de codeboom te krijgen (NVivo). De codering heeft plaatsgehadt door drie onderzoekers, die ook betrokken waren bij het afnemen van de interviews. Bij twijfel is onderling overleg gevoerd over de interpretatie.

De verslaglegging van de bevindingen die hieronder plaatsvindt, is opgedeeld in de driedeling zoals hierboven gepresenteerd: kwaliteit (par. 10.3), obstakels voor kwaliteit (par. 10.4) en kwalijke praktijken (par. 10.5).

10.2. Script en topic list

Opname starten

- datum interview noemen
- interview toelichten personen
- naam persoon geïnterviewde noemen
- benoemen: het transcript wordt vrijgemaakt van persoonsgegevens en niet-herleidbaar gemaakt voor gebruik daarvan in het verdere onderzoek.

⁵⁵³ In totaal zijn 11 ongebonden belangenbehartigers(kantoren) actief benaderd voor een interview. Bij de expertbijeenkomst hebben wel ongebonden belangenbehartigers geparticipeerd.

- Interview bestaat uit drie delen. Het eerste deel ziet op de kenmerken van kwaliteit van belangenbehartiging in de letselschadepraktijk. Het tweede deel ziet op factoren die de kwaliteit van belangenbehartiging in de letselschadepraktijk in de weg zitten. Het derde deel ziet op kwalijke praktijken in de letselschadepraktijk.
- het interview is onderdeel van een WODC onderzoek naar de kwaliteit van belangenbehartiging in de letselschadepraktijk en bedoeld om inzicht te krijgen in ervaringen van professionals uit de letselschadepraktijk wat betreft dit onderwerp
- benoemen: het is de bedoeling dat u zoveel mogelijk uit uw eigen ervaringen spreekt, zodat we speculatie zo goed als mogelijk kunnen voorkomen.
- benoemen: geen verkeerde antwoorden en mag vrij voelen niet te antwoorden, of te stoppen met interview.
- benoemen: het transcript van het interview wordt voorgelegd om te controleren op feitelijke onjuistheden.
- toestemming vragen voor interview.

0 Algemene gegevens

- Rol/beroep/functie in letselschadeafwikkeling
- ervaringsjaren in afwikkeling letselschade
- hoeveel letselschadedossiers sluit u gemiddeld af per jaar
- hoeveel juridische medewerkers die letselschade doen kent uw kantoor/bedrijf/etc
- aangesloten bij:
 - NKL
 - NIVRE
 - LSA**
 - ASP**
- Anders, namelijk
- Nee.

I Wat kenmerkt kwaliteit?

We focussen eerst op de ervaring van de respondent met kwaliteit van belangenbehartiging. We beginnen met een algemene vraag over hoe kwaliteit in het letselschadebehandelingsproces zich in het algemeen kenmerkt, en dan enkele vragen over concreet de kwaliteit van schadeafwikkeling door de belangenbehartigers. We kunnen dan uitvragen op 3 sub-topics: opleiding, branchevereniging, controleerbaarheid.

Algemeen: kwaliteit van het letselschadebehandelingstraject aan de zijde van de benadeelde

- Wat zijn in uw ervaring de belangrijkste kenmerken van kwaliteit in het letselschadebehandelingsproces aan de zijde van de belangenbehartiger?
- Kunt u uitleggen waarom u deze kenmerken noemt?

NB Uitkomsten van een zaak kunnen als belangrijk kwaliteitscriterium worden beschouwd. Wordt er vooral verwezen naar (juridische) activiteiten, en resultaten en/of de maatschappelijke uitkomsten?

Wijzen op kans van speculatie – we vragen naar uw ervaring.

Kwaliteit in de schadeafwikkeling in individuele zaken

- Wat maakt iemand in uw ervaring een kwalitatief goede belangenbehartiger in het *contact* met het letselschadeslachtoffer *voordat* de schadeafwikkeling begint, dus voordat contact wordt gelegd met de wederpartij?
- Als de belangenbehartiging is gestart met de schadeafwikkeling, wat zijn dan in uw ervaring belangrijke kenmerken van het *handelen* van een kwalitatief goede belangenbehartiger? Dus *tijdens* de onderhandelingen met de wederpartij.
- Wat maakt iemand een kwalitatief goede belangenbehartiger in de *slotfase* van de onderhandelingen, dus als een vaststellingsovereenkomst concreet in het vooruitzicht is? Alternatief: eerst: Welke kenmerken bepalen volgens u of een overeenkomst van goede kwaliteit is? Dan: Welke kenmerken van een belangenbehartiger bepalen of deze in staat is tot een regeling van goede kwaliteit te komen?

Aanvullend: Welke uitkomsten zijn in uw ogen het belangrijkste voor de rechtzoekende (vb herstel)? Dan: Wanneer zijn die uitkomsten in uw ogen van een kwalitatief goed niveau? En daarna: Welke kenmerken van een belangenbehartiger bepalen of deze in staat is deze uitkomsten voor de rechtzoekende te verzekeren?

We kunnen daarna focussen op wat in de ervaring van de respondent relevant is voor die kwaliteit.

In de literatuur wordt kwaliteit ook wel gekoppeld aan opleidingseisen, het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie dan wel zich binden via zelfbindingsmechanismes en het controleerbaar opstellen. De vraag is of en hoe die kenmerken bijdragen aan kwaliteit. Daarover gaan de volgende vragen. Maar voordat we daaraan toekomen, eerst een algemene vraag, omdat deze discussie vaak over het onderscheid gebonden/ongebonden gaat. Aan wie denkt u als we spreken over ongebonden belangenbehartigers?

Opleidingseisen

- Maakt het in uw ervaring uit voor de kwaliteit of de belangenbehartiger voldoet aan bepaalde opleidingseisen?
- Zo ja: aan welke opleidingseisen denkt de respondent dan vooral en waarom.
- Zo ja: kunt u uitleggen hoe u dat merkt in de afwikkeling van letselschadezaken. Wat is het verschil met de situatie waarin een belangenbehartiger niet voldoet aan de genoemde opleidingseisen?
- Zo nee: kunt u uitleggen waarom het volgens u geen verschil uitmaakt.

Aangesloten bij brancheorganisatie / registers / keurmerken

- Maakt het in uw ervaring uit voor de kwaliteit of de belangenbehartiger is aangesloten bij een beroepsorganisatie of een keurmerk?
- Zo ja: aan welke beroepsorganisatie(s) of keurmerk denkt de respondent dan vooral en waarom.

- Zo ja: kunt u uitleggen hoe u dat merkt in de afwikkeling van letselschadezaken.
- Zo nee: kunt u uitleggen waarom het volgens u geen verschil uitmaakt.

Controle: gebonden/ongebonden wordt veelal gekoppeld aan de aanvullende tucht- of klachtmogelijkheden. Of aan audits.

- Maakt het in uw ervaring uit voor de kwaliteit of de belangenbehartiger zich controleerbaar ('toetsbaar') opstelt, dus onderworpen is aan aanvullend tucht- en/of klachtrecht of aan audits?
- Zo ja: aan welke vorm van toetsing denkt de respondent dan vooral en waarom.
- Zo ja: kunt u uitleggen hoe u dat merkt in de afwikkeling van letselschadezaken.
- Zo nee: kunt u uitleggen waarom het volgens u geen verschil uitmaakt.
- Zo nee: is er volgens u een andere manier voor controle?

Tot slot

We hebben enkele vragen over kwaliteit in het letselschadebehandelingsproces aan de zijde van belangenbehartiger gesteld. Zijn er punten die wel relevant zijn in dit verband, maar die nog niet zijn besproken? Zo ja, welke en waarom.

Tot slot 2 - indien genoemd wordt en/of aanleiding toe is - als afronding van het onderdeel 'kwaliteit'

Zijn er kwaliteitsfactoren die met elkaar onverenigbaar zijn?

Zo ja: welke en waarom

Zo nee = klaar.

II Welke factoren zitten kwaliteit in de weg in de praktijk?

Dit is een hele brede vraag. Onze gedachte zou zijn om de vraag op te splitsen, als dat lukt. Denk: moet het gaan over het handelen van deze persoon of van letselschadebehandelaars in het algemeen? Met andere woorden: hoe voorkomen we speculatie? Ons idee: als belangenbehartigers geïnterviewd worden, dan vragen direct tot hen richten (hun eigen ervaring).

Factoren die samenhangen met de individuele schadeafwikkeling

- Waarom lukt het in uw ervaring niet altijd om de gewenste kwaliteit te leveren in de afwikkeling van een individuele letselschadezaak?
- Welke factoren of kenmerken vormen hierin de belangrijkste belemmeringen?

Even los van de behandeling sec. en even naar alle omstandigheden die daarom zich voordoen.

Factoren die samenhangen met de manier waarop cliënten hun belangenbehartiger vinden

- Welke factoren die samenhangen met de wijze waarop cliënten bij hun belangenbehartiger uitkomen zitten in uw ervaring kwaliteit in de letselschadeafwikkeling door belangenbehartigers in de weg?

Factoren die samenhangen met de manier waarop de letselschadeafwikkeling is georganiseerd

- Welke factoren die samenhangen met de wijze waarop de letselschadeafwikkeling in Nederland is georganiseerd zitten in uw ervaring kwaliteit in de letselschadeafwikkeling door belangenbehartigers in de weg?

Factoren die samenhangen met de financiering van de letselschadeafwikkeling

- Welke factoren die samenhangen met de wijze waarop letselschadeafwikkeling wordt gefinancierd, zitten in uw ervaring kwaliteit in de letselschadeafwikkeling door belangenbehartigers in de weg?

Tot slot

- We hebben enkele vragen over voor kwaliteit belemmerende factoren gesteld. Zijn er punten die wel relevant zijn in dit verband, maar die nog niet zijn besproken? Zo ja, welke en waarom.

Tot slot 2 - indien genoemd wordt en/of aanleiding toe is - als afronding van het punt kwaliteit

Zijn er kwaliteitsfactoren die met elkaar onverenigbaar zijn?

Zo ja: welke en waarom

Zo nee = klaar.

III Wat zijn in hun ervaring kwalijke praktijken?

Tot nu toe hebben we het enkel over kwaliteit gehad – nu wordt de stap naar kwalijke praktijken gezet. Ook dit is een brede vraag, dus we hebben geprobeerd de vragen op te knippen in fases/situaties; om vervolgens uit te vragen hoe de personen die deze praktijken verrichten zich kenmerken. Ook hier focussen we op kwalijke praktijken aan de zijde van de belangenbehartiger van de benadeelde.

NB doorvragen naar gepercipieerde of ervaren verschillen tussen gebonden en ongebonden belangenbehartigers. Bij niet-belangenbehartigers zelf over beginnen.

- Wat zijn in uw ervaring de meest voorkomende kwalijke praktijken?
- Waarom vindt u dit kwalijke praktijken?

- Wat zijn in uw ervaring kwalijke praktijken **in het benaderen of werven van cliënten** door belangenbehartigers?
- Waarom vindt u dit een kwalijke praktijk?
- Hoe vaak komt deze kwalijke praktijk in uw ervaring voor? Doorvragen naar percentages o.i.d.

- Wat zijn in uw ervaring kwalijke praktijken tijdens de **buitengerechtelijke onderhandelingen** van de onderhandelingen door belangenbehartigers?
- Waarom vindt u dit een kwalijke praktijk?
- Hoe vaak komt deze kwalijke praktijk in uw ervaring voor? Doorvragen naar percentages o.i.d.

- Wat zijn in uw ervaring kwalijke praktijken **in de context van een gerechtelijke procedure?**
- Waarom vindt u dit een kwalijke praktijk?
- Hoe vaak komt deze kwalijke praktijk in uw ervaring voor? Doorvragen naar percentages o.i.d.

- Wat zijn in uw ervaring kwalijke praktijken **in de context van de finale afwikkeling/afsluiting** van een letselschadezaak?
- Waarom vindt u dit een kwalijke praktijk?
- Hoe vaak komt deze kwalijke praktijk in uw ervaring voor? Doorvragen naar percentages o.i.d.

- Zijn er in uw ervaring ook nog **andere kwalijke praktijken** relevant? Zo ja, welke praktijken zijn dat?
- Waarom vindt u dit een kwalijke praktijk?
- Hoe vaak komt deze kwalijke praktijk in uw ervaring voor? Doorvragen naar percentages o.i.d.

Hoe zouden deze kwalijke praktijken naar uw mening kunnen worden voorkomen?

VOOR VERZEKERAARS, RECHTERS, ETC (DUS IEDEREEN M.U.V. BELANGENBEHARTIGERS ZELF):

- Op welke manier beïnvloedt een kwalijke praktijk het letselschadebehandelingsproces in negatieve zin?
- Wat zijn de kenmerken van **iemand** die een kwalijke praktijk verricht?
- En vervolgens:
 - o Zijn het veelal dezelfde personen/individuen/organisaties? Of zijn het individuele op zichzelf staande gevallen?
- Op welke manier wordt nu al geprobeerd binnen uw organisatie om kwalijke praktijken tegen te gaan?

- Wat zijn de ervaringen daarmee?

Tot slot

- We hebben enkele vragen over voor kwalijke praktijken gesteld. Zijn er punten die wel relevant zijn in dit verband, maar die nog niet zijn besproken? Zo ja, welke en waarom.

Afronding

Schets proces: we spreken met verschillende professionals. We pseudonimiseren uw transcript. Daarna sturen die langs voor een *fact-check*. Het is dus niet de bedoeling dat er antwoorden veranderd worden; we passen het transcript enkel aan als er feitelijke fouten inzitten. Uw transcript wordt gebruikt voor de analyse die in het rapport voor het WODC komt te staan. We verwachten het onderzoek in mei 2024 af te ronden en dan wordt het binnen twee maanden openbaar. Wij zullen u berichten zodra het rapport openbaar is.

10.3. Kenmerken van kwaliteit

10.3.1. Inleiding

De kenmerken van kwaliteit zijn op twee manieren uitgevraagd. Eerst is in zijn algemeenheid uitgevraagd wat de belangrijkste kenmerken zijn van kwaliteit in het letselschadebehandelingsproces aan de zijde van de belangenbehartiger van de benadeelde. Daarna zijn specifieke vragen gesteld over: kwaliteit in verschillende fases van de afwikkeling (voor het contact met de wederpartij, tijdens de onderhandelingen met de wederpartij en in de slotfase als de vaststellingsovereenkomst concreet in het vooruitzicht ligt), de samenhang tussen kwaliteit en opleidingseisen, de samenhang tussen kwaliteit en aangesloten zijn bij brancheorganisaties, register en keurmerk, en de samenhang tussen kwaliteit en controleerbaarheid (tucht, klacht, audits). Hierna structureren wij de verslaglegging conform deze structuur.

10.3.2. Kenmerken van kwaliteit

10.3.2.1. Algemeen

Na het stellen van een eerste algemene vraag over wat kwaliteit van belangenbehartiging aan benadeeldezijde behelst, gingen de meeste respondenten in op kenmerken die samenhangen met vaardigheden en (daarmee samenhangend) de focus op de benadeelde (par. 10.3.2.2) en juridische kennis (par. 10.3.2.3). Vrijwel alle respondenten noemden een of meer elementen die hiermee samenhangen. Ook andere kenmerken werden genoemd, maar die werden aanzienlijk minder vaak genoemd (par. 10.3.2.4). Er werd door niemand maar één kenmerk van kwaliteit genoemd.

10.3.2.2. Vaardigheden en de focus op de benadeelde

Gestart werd met de vaardigheden en de focus op de benadeelde. Deze twee onderwerpen zijn samengenomen, omdat het in de context van vaardigheden ook vaak gaat over de focus op de benadeelde. Als gezegd, noemde de meerderheid van de respondenten kenmerken van kwaliteit die hiermee samenhangen.

Zorgvuldigheid in het proces van schadeafwikkeling

Ten eerste werd op verschillende manieren kwaliteit wat betreft vaardigheden gelinkt aan het proces van letselschadeafwikkeling:

- de benadeelde informeren over het letselproces⁵⁵⁴ en over welke rol de belangenbehartiger daarin kan hebben⁵⁵⁵ (bieden van ondersteuning, kosten van dienstverlening);
- het ophalen van relevante informatie over de benadeelde (letsel⁵⁵⁶) en het ongeval (welke toedracht, wat is iemands geschiedenis, welke partijen, welke informatie moet beschikbaar komen), waarbij een aantal respondenten persoonlijk contact⁵⁵⁷ (face-to-face) en snelheid noemen⁵⁵⁸;
- de wijze waarop het proces wordt uitgevoerd door de belangenbehartiger (tijdig⁵⁵⁹, efficiënt en planmatig werken⁵⁶⁰, plan van aanpak⁵⁶¹);
- de benadeelde meenemen in het proces en te maken keuzes⁵⁶²;
- en het helpen van de benadeelde in dat proces door het vinden van middelen en mogelijkheden om te herstellen.⁵⁶³

Verwachtingsmanagement

Een kenmerk dat ook samenhangt met het proces en regelmatig werd genoemd, is het belang (en de vaardigheid) van verwachtingsmanagement en het schetsen van een 'reëel perspectief' (geen gouden bergen beloven).⁵⁶⁴ Het volgende citaat is illustratief:

'Slachtoffers weten zelf natuurlijk niet altijd helemaal precies hoe het zit. Dus soms moet je het slachtoffer, denk ik, ook wel een klein beetje begeleiden in zijn wens. Mensen hebben tegenwoordig toch heel vaak Amerikaanse ideeën als het gaat om schadevergoeding. Dus de wens van het slachtoffer kan misschien wel zijn om zoveel mogelijk geld te krijgen, maar we weten tegelijkertijd ook dat die daar

⁵⁵⁴ Interview 8 (vertegenwoordiger aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde): en de risico's van afwikkelen tegen bepaalde bedragen, Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde): over kansen en risico's.

⁵⁵⁵ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 11 (namens NKL).

⁵⁵⁶ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 8 (vertegenwoordiger aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁵⁵⁷ Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁵⁵⁸ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁵⁵⁹ Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

⁵⁶⁰ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁵⁶¹ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 11 (namens NKL).

⁵⁶² Interview 11 (namens NKL), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁵⁶³ Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde): hulp die nodig is, Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁵⁶⁴ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 13 (rechter), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 8 (vertegenwoordiger aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 11 (namens NKL), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

*uiteindelijk niet gelukkig van wordt. Dus je moet dat slachtoffer ook wel een reëel perspectief schetsen denk ik. En ja, wij kennen natuurlijk een systeem van concrete schadevergoeding dus dat reële perspectief, daarover kun je al enorm van mening verschillen. En dus dat is dat is één aspect en dat zit denk ik wel een beetje in kwaliteit.*⁵⁶⁵

Clientgericht: de focus op de benadeelde

Ook noemde een behoorlijk aantal respondenten het belang van cliëntgericht werken.⁵⁶⁶ Dit is wat wij hierboven bedoelden met de focus op de benadeelde. Focussen op of luisteren naar behoeften van benadeelden is een genoemde vaardigheid.⁵⁶⁷ Maar behoeften werden ook op een andere manier uitgelicht. Het gaat dan niet zozeer over het uitvragen van de behoefte als vaardigheid, maar over de focus op behoeften in de letselschadeafwikkeling. De wens van de benadeelde is dan leidend in de letselschadebehandeling.⁵⁶⁸ Geconcentreerd wordt op wat nodig is voor iemand.

Niet altijd was echter duidelijk waarover de respondenten dan spraken. Sommige antwoorden gingen over de hulp bieden die iemand nodig heeft om het leven weer op te pakken:

*'Vanuit ons perspectief gaat het dan vooral om dat de belangenbehartiger zijn slachtoffer goed kent, goed weten wat de situatie van het slachtoffer is, en ook weten waar de behoeftes van het slachtoffer liggen, en ja met ons op een transparante manier in gesprek gaat om te kijken hoe het slachtoffer weer geholpen kan worden om, nou ja, zijn leven op te pakken.'*⁵⁶⁹

En:

*'En ik denk ook dat het belangrijk is te vermelden (...) dat kwaliteit zich kenmerkt door het slachtoffer die hulp te bieden die hij of zij nodig heeft.'*⁵⁷⁰

Andere antwoorden gingen over een combinatie van luisteren naar wat iemand nodig heeft en het schetsen van een reëel perspectief van het recht:

'Nou kijk, binnen De Letselschade Raad hebben we natuurlijk de Gedragscode Behandeling Letselschade en daarin zeggen we van: nou, het belang van het slachtoffer moet voorop staan. Hè, dus de wens van het slachtoffer is leidend.

....

*Nou weten slachtoffers zelf natuurlijk niet altijd helemaal precies hoe het zit, dus soms moet je het slachtoffer, denk ik, ook wel een klein beetje begeleiden in zijn wens. Mensen hebben tegenwoordig toch heel vaak Amerikaanse ideeën als het gaat om schadevergoeding, dus de wens van het slachtoffer kan misschien wel zijn om zoveel mogelijk geld te krijgen, maar we weten tegelijkertijd ook dat die daar uiteindelijk niet gelukkig van wordt. Dus je moet dat slachtoffer ook wel een reëel perspectief schetsen denk ik. En ja, wij, wij kennen natuurlijk een systeem van concrete schadevergoeding dus dat reële perspectief, dat daar kun je al enorm van mening over verschillen.'*⁵⁷¹

⁵⁶⁵ Interview 8.

⁵⁶⁶ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 8 (vertegenwoordiger aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 11 (namens NKL), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Zie ook hieronder.

⁵⁶⁷ Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar): verdiepen in gedachtewereld.

⁵⁶⁸ Interview 8 (vertegenwoordiger aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁵⁶⁹ Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁵⁷⁰ Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Zie ook Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁵⁷¹ Interview 8 (vertegenwoordiger aansprakelijkheidsverzekeraar).

Een andere vorm van kwaliteit in de context van vaardigheden, en die hieraan linkt, is de weerbaarheid van de belangenbehartiger om zo de cliënt te begrenzen.⁵⁷² Een respondent maakte in dat verband een onderscheid tussen 'de wil van de cliënt' en het 'belang van de cliënt' in de context van informatievergaring en -deling met de wederpartij.⁵⁷³

Andere antwoorden gingen over het enkel focussen op de belangen van de benadeelde, waarbij het recht minder of niet leidend is:

*'Wat heeft iemand nodig? En niet alleen maar op dat juridische zitten, maar ook er zit ook heel veel andere dingen in letselschadezaken.'*⁵⁷⁴

Een respondent noemde in dit verband dat kennis kan maken dat een belangenbehartiger misschien zelfs wel minder goed kan focussen op de client.⁵⁷⁵

Kortom, een behoorlijk aantal respondenten gaf aan cliëntgericht te werken, naar behoeften te luisteren, hulp te bieden die nodig is, maar wat daaronder wordt verstaan en wat leidend is, lijkt te verschillen.

Samenwerken

Een andere (derde) kwaliteit wat betreft vaardigheden die meerdere malen werd genoemd, is de vaardigheid tot samenwerking in de letselschadeafwikkeling; met de benadeelde⁵⁷⁶ én met de aansprakelijkheidsverzekeraar.⁵⁷⁷ Een respondent wees ook op de geringe omvang van de markt, en daarmee de vaardigheid om elk dossier weer op zichzelf (objectief) te beschouwen, los van hoe in het verleden zaken met elkaar zijn geregeld.⁵⁷⁸ Daaraan gelinkt zijn de antwoorden die betrekking hebben op het nemen van verantwoordelijkheid: op het juiste moment (met voortvarendheid/snel) de juiste deskundige of hulpverlener inzetten en perspectief bieden.⁵⁷⁹ Soft skills (hoe ga je om met de benadeelde, bejegening⁵⁸⁰) werden ook genoemd, wat lijkt aan te sluiten bij antwoorden die betrekking hadden op de menselijke maat.⁵⁸¹ Respondenten noemden ook de vaardigheid om (strategisch) te onderhandelen⁵⁸², en eventueel te gaan procederen om een zaak tot een goed einde te brengen.⁵⁸³

Communicatie (anders dan enkel voorlichting)

Hoewel communiceren ook een vaardigheid is, en daarvan zagen wij hierboven ook enkele voorbeelden terugkomen, is communicatie ook apart gecodeerd, omdat het een specifiek doel kan helpen te halen (behalve voorlichting). Zo werd het belang van communicatie genoemd

⁵⁷² Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁵⁷³ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

⁵⁷⁴ Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

⁵⁷⁵ Interview 11 (namens NKL).

⁵⁷⁶ Zie hierboven onder focus op het slachtoffer.

⁵⁷⁷ Interview 2 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde): hoe ga je het samen oplossen?, Interview 8 (vertegenwoordiger aansprakelijkheidsverzekeraar): niet schofferen wederpartij, Interview 11 (namens NKL), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde): toon, Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁵⁷⁸ Interview (advocaat slachtofferzijde).

⁵⁷⁹ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁵⁸⁰ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde): empathisch, Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁵⁸¹ Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁵⁸² Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

⁵⁸³ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

om daarmee secundaire victimisatie te voorkomen, bijvoorbeeld door niet iets te beloven wat uiteindelijk niet kan worden waargemaakt (en dan daarvan de wederpartij of de rechter de schuld geven).⁵⁸⁴

Verder werden allerlei vermogens genoemd: inlevingsvermogen, analytisch denkvermogen⁵⁸⁵, rekenvaardigheden⁵⁸⁶, presentatie- en schrijfvaardigheden⁵⁸⁷ en besluitvaardigheid.⁵⁸⁸

10.3.2.3. Juridische kennis

Een tweede kenmerk van kwaliteit dat door veel respondenten werd genoemd, is het belang van juridische kennis over het aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht bij de belangenbehartiger.⁵⁸⁹ Het gaat dan over de vooropleiding, maar ook over het up-to-date houden van kennis door (jaarlijkse) opleidingsdagen en het bijhouden van rechtspraak. Over kennis werd gesteld dat het 'de basis' is en dat het inzicht geeft over of de benadeelde inhoudelijk recht heeft op iets (en dus ook voorkomt dat een belangenbehartiger 'genept' wordt door de wederpartij). We komen hieronder terug op het belang van opleidingseisen. Ook noemde een respondent dat er gradaties zijn van kennis: aan het begin van de carrière is kennis wellicht minder belangrijk dan wanneer een belangenbehartiger meer ervaringsjaren heeft. In dit verband noemde de betreffende respondent ook het belang om genoeg te weten van de zaken die de belangenbehartiger doet.⁵⁹⁰ Ervaring en opgebouwde expertise werd door sommige respondenten als kenmerk van kwaliteit genoemd.⁵⁹¹ Andere kennis die ook wel werd genoemd, zijn medische kennis⁵⁹² en kennis over de markt (bijv. keuze deskundigen).⁵⁹³

10.3.2.4. Andere punten

Andere punten zijn ook in verband met kwaliteit gebracht, maar die werden (veel) minder vaak genoemd. Als eerste valt op dat een aantal respondenten het belang van toetsing (peer review, audits) en het toetsbaar opstellen (en dus controleerbaar via audits of via klachten) noemde.⁵⁹⁴ Daarbij werd gewezen op verschillende brancheorganisaties en het NKL. Vertrouwen is ook een enkele maal genoemd⁵⁹⁵, net zoals integriteit⁵⁹⁶, het hebben van een netwerk of contactpersonen bij verzekeraars⁵⁹⁷ en het in rekening brengen van redelijke kosten.⁵⁹⁸ Een

⁵⁸⁴ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

⁵⁸⁵ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁵⁸⁶ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁵⁸⁷ Interview 13 (rechter).

⁵⁸⁸ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁵⁸⁹ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

⁵⁹⁰ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

⁵⁹¹ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

⁵⁹² Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁵⁹³ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁵⁹⁴ Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁵⁹⁵ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁵⁹⁶ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁵⁹⁷ Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁵⁹⁸ Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

respondent noemde het belang van nazorg door het nabellen van cliënten.⁵⁹⁹ Een andere respondent benadrukte dat het belangrijk is om de werkdruk te beperken ten gunste van de schadeafwikkeling van cliënten: wat kan iemand aan wat betreft aantal zaken om nog goede kwaliteit te leveren?⁶⁰⁰ Tot slot noemde een andere respondent dat het belangrijk is dat niet gefocust wordt op de BGK in plaats van op de benadeelde.⁶⁰¹

10.3.3. Kwaliteit in verschillende fases van de schadeafwikkeling

Kenmerken van kwaliteit zijn ook uitgevraagd in de context van verschillende fases van de letselschadeafwikkeling: kwaliteit voordat er contact is gelegd met de wederpartij, kwaliteit tijdens de buitengerechtelijke onderhandelingen en kwaliteit in de slotfase. We zien duidelijke verschillen tussen de antwoorden gegeven in verschillende fases.

10.3.3.1. Voorfase

Cliëntgericht

In het kader van het eerste contact met de benadeelde werden met name veel (de meeste) antwoorden gegeven die gingen over cliëntgericht zijn. Het ging dan vaak over aandacht hebben voor het verhaal van de benadeelde (soms zelfs door fysiek naar diegene toe te gaan/persoonlijk contact)⁶⁰², en het luisteren, meenemen en verslagleggen van diens behoeften.⁶⁰³ Een aantal respondenten noemde ook nog het ontzorgen en ontlasten van de benadeelde (focus eerst op het herstel (en de (hulp)middelen die daarvoor nodig zijn), de communicatie met de wederpartij en het belang van invullen van formulieren door de belangenbehartiger als opdrachtnemer.⁶⁰⁴

Verwachtingsmanagement

Wat betreft deze voorfase werden ook vaak antwoorden gegeven die gingen over duidelijkheid scheppen over wat mag worden verwacht van een belangenbehartiger en verwachtingsmanagement over de te verwachten uitkomst.⁶⁰⁵ Communicatie is dan een belangrijk kenmerk dat vaak werd genoemd: openheid over de haalbaarheid (risico's/kansen), de lengte van het proces en een plan van aanpak. Duidelijkheid van communicatie in de zin van begrijpelijkheid werd ook genoemd.⁶⁰⁶

⁵⁹⁹ Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁰⁰ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁰¹ Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁶⁰² Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁰³ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 11 (namens NKL), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁰⁴ Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁰⁵ Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁶⁰⁶ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

Empathie

In het eerste contact noemde een aantal respondenten ook het belang van empathie: kunnen inleven in de situatie van de gekwetste, niet oordelen (maar luisteren), erkennen dat wat is gebeurd vervelend is en de ruimte geven om het verhaal te vertellen.⁶⁰⁷

Kennis

Kennis werd ook genoemd, maar eigenlijk veel minder vaak dan wanneer wij in zijn algemeenheid vroegen naar kenmerken van kwaliteit.⁶⁰⁸ Kennis in combinatie met communicatie werd genoemd: als je niet weet wat er moet gebeuren, kun je ook niet goed communiceren.⁶⁰⁹ Een andere respondent legde uit dat vanuit die kennis relevante informatie snel en concreet moet worden aangeleverd.⁶¹⁰

10.3.3.2. Buitengerechtelijke onderhandelingen

In de fase van de buitengerechtelijke onderhandelingen werden andere kwaliteiten voorop gesteld. We maken hieronder net een ander onderscheid dan hierboven, omdat het veel meer ging over kwaliteiten in bepaalde relaties. We maken een onderscheid tussen: kwaliteit in het contact met de wederpartij, in het contact met de eigen client, en kennis.

Contact met wederpartij (verzekeraar)

De meeste antwoorden over kwaliteit in de buitengerechtelijke onderhandelingen gingen over de manier waarop het contact plaatsvindt met de wederpartij (de verzekeraar).

Samenwerken met de wederpartij (de verzekeraar)

Regelmatig werd het belang van samenwerken genoemd met de wederpartij: het creëren van een goede sfeer, behoud van harmonie, netjes te woord staan en eigen verantwoordelijkheid kennen, samen zoeken naar oplossingen/niet tegenover elkaar gaan staan (in toernooimodel), niet strijden om het hoogst haalbare (ook omdat de benadeelde dit niet altijd zou willen).⁶¹¹ De volgende citaten zijn illustratief:

'Dat je dat meteen bespreekt met de verzekeraar, dat je zegt: goh ik verwacht toch eigenlijk wel dat we hier, nou ja, dat we hier iets meer tijd mee kwijt zullen zijn. Dus hou daar rekening mee, hè dat iemand. Natuurlijk zeggen we tegen iemand: je moet niet elke dag bellen, maar zeker in het begin moeten mensen echt hun verhaal kwijt en dan schatten we ook, overleg ik met de verzekeraar, van kunnen we misschien meteen op bezoek gaan of moeten we dan nog uitstellen? Maar we zijn heel erg dat we het

⁶⁰⁷ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

⁶⁰⁸ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

⁶⁰⁹ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

⁶¹⁰ Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁶¹¹ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

*samen willen doen. En heel erg. Nou ja, dan pakken we gewoon, zodra we weten wie bij de verzekeraar de behandelaar is, dan wordt er bij ons heel veel gebeld. We gaan, we gaan niet allerlei brieven, de hele tijd sturen.*⁶¹²

En:

*'Ik wil niet het toernooimodel ik wil niet van: ik ben [naam geïnterviewde], ik zet de aansprakelijkheid neer, ik wil een voorschot van zoveel en dit in dit en dit. Ik wil een overleg: ik wil samen met jou die zaak gaan doen en daarover kunnen we zeker een verschil van mening krijgen. Maar dan kun je er over hebben, want als je vertrouwen hebt, kun je een gezond conflict aangaan. En dan denk ik: ja, als je geen vertrouwen hebt, ga je ongezonde conflicten aan en daar zijn die cliënten niet bij gebaat.'*⁶¹³

Twee punten werden beide een keer genoemd en zijn illustratief voor de grenzen van het idee van samenwerking. Een van de respondenten merkte op dat je professioneel moet omgaan met conflicterende belangen: als je op een andere golflengte zit, kan het strategisch zijn om een procedure voor te bereiden omdat dan andere gesprekken mogelijk worden.⁶¹⁴ Een andere respondent noemde het belang van stevig onderhandelen van meet af aan, ook omdat in een letselschadezaak veel beslispunten (bijvoorbeeld over toekomstverwachtingen) zitten die cruciaal zijn voor de omvang van het resultaat voor de benadeelde.⁶¹⁵ Het belang van de benadeelde werd door deze respondent ogenschijnlijk enkel in relatie gebracht met de financiële uitkomst van het proces. Later gaf deze persoon wel aan: hard op de inhoud, zacht op de relatie. Deze twee antwoorden zijn niet illustratief voor het geheel; de meeste respondenten benadrukten juist het belang van samenwerking ten behoeve van de benadeelde.

Informatieve start van de onderhandelingen met de wederpartij (verzekeraar)

Een ander thema is het belang van een goede start van de onderhandelingen: uitleggen wat direct nodig is en al direct kan worden gedaan, met bijbehorende onderbouwing, om daarna informatie te verzamelen ten behoeve van de verdere schadeafwikkeling. Illustratief is het volgende citaat:

*'Nou, waar het mee begint is dat na dat gesprek met die klant ga je de verzekeraar aansprakelijk stellen. En die aansprakelijkstelling die moet goed beargumenteerd en compleet zijn. En wat je heel vaak ziet is de eerste brief geachte heer/mevrouw, ik kom op voor mevrouw die en die, ik stel u aansprakelijk en dan niks. Nou, daar moet gewoon natuurlijk een compleet dossier onder liggen. Dus de, de toedracht moet helder zijn. Dat klachten moeten helder zijn en zoveel mogelijk al de schade, componenten die al bij aanvang helder zijn. En voor de rest zeg je nou: de rest onderbouw ik.'*⁶¹⁶

Ook benadrukte deze respondent dat het belangrijk is dat de belangenbehartiger helder is over de ernst van het letsel, zodat aan de kant van de wederpartij de juiste expertise (licht, middel, zwaar) kan worden ingezet. Het belang van informatievoorziening richting de wederpartij – ook na de start – werd in zijn algemeenheid door een behoorlijk aantal

⁶¹² Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶¹³ Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

⁶¹⁴ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶¹⁵ Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁶¹⁶ Interview 11 (namens NKL).

respondenten genoemd.⁶¹⁷ De belangenbehartiger moet zich ervan bewust zijn dat de verzekeraar bepaalde (medische) informatie nodig heeft en dat die ook (vlot/snelheid creëren) moet worden gegeven om het verdere traject soepel te laten verlopen. De verzekeraar bevindt zich wat dat betreft in een afhankelijkheidspositie. Dat bleek ook uit een antwoord van een verzekeraar:

*'Hè, want dat is ook, denk ik, iets als je het over kwaliteit hebt, dat je voor een slachtoffer ervoor zorgt dat zijn situatie zo snel mogelijk wordt opgelost. En ja, een behandeling van een letselschadedossier staat gewoon herstel in de weg. Het duurt langer voordat iemand zijn leven weer oppakt naarmate het dossier ook langer loopt. Dus wanneer een belangenbehartiger helpt om dat zo snel mogelijk af te ronden, dan is dat ook voor in mijn ogen absoluut kwaliteit. Dat gewoon tempo wordt gemaakt en tempo zit hem dan vooral in - waar we vaak veel discussie over hebben - zo'n onderbouwing van schade, want natuurlijk geroepen wordt dat iemand iets heeft. Maar ja, wij hebben daar wel, ja het moet wel aannemelijk worden gemaakt, dus we hebben daar wel informatie voor nodig. Dus: medisch informatie, allerlei andere bewijsmaterialen, cijfermatige onderbouwing van schades. En dat is denk ik misschien nog wel de belangrijkste kwaliteit van een belangenbehartiger is dat ze dat goed op orde hebben en ons op tijd en snel voorzien van informatie, want dan kunnen we gewoon verder en daar stukt het nogal. Daar zit de grootste bottleneck.'*⁶¹⁸

Door een andere respondent werd benadrukt dat het gebruik van een online systeem waarin continu informatie wordt uitgewisseld belangrijk is om de voortgang te vereenvoudigen.⁶¹⁹

Contact eigen cliënt

Communicatie met eigen cliënt

Een aantal antwoorden had betrekking op het contact met de eigen cliënt. Vrij veel antwoorden in dit thema hebben betrekking op communicatie.⁶²⁰ Een aantal antwoorden gaat over verwachtingsmanagement en het bieden van keuzes en scenario's doorspreken (ook met de verzekeraar):

*'Alleen, ik denk wel dat dat de mooiste uitkomst is en dat is ook waar we voor gaan, waar we voor staan, dat we dat proberen. Maar het is natuurlijk wel zo dat sommige mensen ook liever dat geld hebben. Dus ik denk dat goede kwaliteit van belangenbehartiging is dat je mensen ook altijd een keuze kan bieden van hè, we kunnen deze weg bewandelen, maar je kan ook dit. Dus ook wel met de verzekeraar, dat dat je ook elk in elke stap kan overleggen van welke opties zijn er? En welke opties kunnen we het letselschadeslachtoffer bieden, zodat die ook het gevoel heeft dat je de regie zelf houdt, dat er altijd een keuze is, dat die niet vastzit in een speciaal stramien waarin van alles moet.'*⁶²¹

⁶¹⁷ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁶¹⁸ Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar). Vgl. Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁶¹⁹ Interview 11 (namens NKL).

⁶²⁰ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde): verhaal kwijt kunnen, Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶²¹ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde). Zie ook: Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), waarbij voor sommige gevallen een pragmatische insteek wordt verdedigd.

Opnieuw werd verteld dat het van belang is dat de behoefte goed wordt geïnventariseerd, maar dat werd veel minder vaak genoemd dan bij het onderwerp hierboven (start/eerste contact).⁶²²

Snelheid in de schadeafwikkeling

Een andere vaardigheid die werd genoemd, is het belang van het behoud van snelheid in de schadeafwikkeling ten behoeve van de benadeelde.⁶²³

Cliënt mag niet uit het zicht worden verloren

Kenmerken die ook werden genoemd, zijn het belang om het contact met de benadeelde niet uit het zicht te verliezen, dat de benadeelde moet begrijpen wat er gebeurt en in welke fase het proces zich bevindt.⁶²⁴ Ook werd het belang van 'er zijn voor de benadeelde' genoemd, zodat die zich kan focussen op herstel.⁶²⁵ Een andere respondent legde uit dat het belangrijk is om een brug te zijn tussen de benadeelde en de verzekeraar, om daarmee ook een vervelende toon op te vangen.⁶²⁶ Tot slot werd wat betreft de communicatie met de benadeelde benadrukt dat de verzekeraar niet in een tegengestelde positie moet worden gebracht door de belangenbehartiger in diens communicatie met de benadeelde (geen polarisatie/toernooimodel).⁶²⁷

Kennis

Tot slot werd ook door een aantal respondenten het belang van kennis genoemd.⁶²⁸ Daar waar hierboven (eerste contact) kennis vooral betrekking had op juridische kennis, werden voor deze fase *ook* antwoorden gegeven die betrekking hadden op kennis over de praktijk van letselschadeafwikkeling: hoe ziet het traject eruit en wie moet wat daarin doen (informatievoorziening, bewijzen), en wat betekent het als je het niet samen eens wordt?⁶²⁹ Juridische kennis en kennis over de praktijk van letselschadeafwikkeling hing volgens sommigen ook samen:

*'Het gaat er vooral om het traject naar die vaststellingsovereenkomst toe. Dus heb je inderdaad de schade goed geïnventariseerd? Is de schade goed berekend, heb jij op basis van de juiste argumenten het uit kunnen onderhandelen, dan komt dat toch wel weer neer op kwaliteit en kennis.'*⁶³⁰

Een respondent noemde juridische kennis als manier om het debat met de verzekeraar in goede banen te leiden.⁶³¹ Door een enkeling werd ervaring ook wel in verband gebracht met

⁶²² Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 12 (namens slachtofferzijde).

⁶²³ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde).

⁶²⁴ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde): begeleiden.

⁶²⁵ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁶²⁶ Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶²⁷ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁶²⁸ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶²⁹ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁶³⁰ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁶³¹ Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

weten wie er tegenover je zit ten behoeve van de processtrategie: soms moet je er met een gestrekt been in en soms niet.⁶³² Iets wat in dit verband nog interessant is, is dat de geïnterviewde rechter aangaf dat het voor rechters ook belangrijk is om op de hoogte te blijven van niet alleen de rechtspraak en literatuur, maar ook van hoe de letselschadeafwikkeling in de rechtspraktijk verloopt. Daarom wordt ook literatuur daarover bestudeerd.⁶³³ Iets waar wij niet naar hebben gevraagd, maar wat wel opkwam, is het belang van normering: juist omdat letselschadeafwikkeling geen exacte wetenschap is, kan normering helpen om op punten overeenstemming te bereiken.⁶³⁴

10.3.3.3. Slotfase

In het licht van de antwoorden over kwaliteit in de slotfase, lijkt het ook nu beter om die te benoemen in chronologie: kwaliteit die betrekking hebben op de fase net voorafgaand aan het treffen van de eindregeling, op het sluiten van de vaststellingsovereenkomst en de nazorg.

Voorafgaand aan treffen eindregeling

Wensen cliënt helder krijgen

Ten eerste gingen relatief veel antwoorden over helder krijgen wat de cliënt wil.⁶³⁵ De belangenbehartiger zou de behoefte moeten onderzoeken, een behoefte die ook mag zijn gewisseld gedurende het traject. Een citaat dat illustratief is, is het volgende:

*'En dan daarbij: je vraagt aan het begin wat een cliënt wil, maar wat mij betreft is dat een vraag die regelmatig terugkomt. Want er zijn cliënten die aan het begin zeggen: ik wil dit maar gedurende het proces van mening veranderen. En dat mag gewoon. Je mag gewoon van mening veranderen. Dat is wel voor mij een reden om dan even door te vragen van weet je het zeker en als ik je nou morgen bel, vind je dat dan nog steeds? Dat is wel iets wat je moet uitvragen. Ook gedurende, en juist richting zo'n eindregeling, want daar zag je vraag op.'*⁶³⁶

Ook zou de belangenbehartiger in deze context moeten openstaan voor nieuwe informatie.⁶³⁷ Een punt dat hiermee samenhangt, en wat door een enkeling werd genoemd, is dat de belangenbehartiger zijn strategie moet afstemmen op de wil van de cliënt: als de cliënt tevreden is met een snelle afronding, dan hoeft de belangenbehartiger niet zo scherp de onderhandelingen in te gaan als wanneer de client wil waarop hij recht heeft:

'Op de eerste plaats natuurlijk het resultaat, hè, wat je vooraf moet bespreken met je cliënt, wat verwacht de cliënt? Ik kan er van alles van vinden, hè, ik kan, ik kan gaan voor een heel hoog bedrag als mij dat reëel werkt, maar als cliënt duidelijk laat merken van ja, maar ik ben helemaal zat van die

⁶³² Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶³³ Interview 13 (rechter).

⁶³⁴ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁶³⁵ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

⁶³⁶ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

⁶³⁷ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

*discussie. Ik wil er links of rechtsom vanaf, dan ga je misschien net wat minder fel die onderhandelingen in.*⁶³⁸

Duidelijkheid creëren voor cliënt

Ten tweede had een behoorlijk aantal antwoorden betrekking op duidelijkheid scheppen: geen onredelijke verwachtingen scheppen, maar juist een reëel beeld.⁶³⁹ Om vervolgens duidelijk te maken wat een goed idee zou zijn in de onderhandelingen met de verzekeraar. In dat verband zou de belangenbehartiger dus transparant moeten zijn en de client moeten meenemen in de eindregeling:

'Dus neem die klant continu mee in de verwachting, hè, en zeg niet, nou, ik ga er wel twee ton uithalen, terwijl je dat niet zeker weet. Dus ja, je moet de klant continu meenemen in wat je gaat voorleggen aan de verzekeraar? Ik leg misschien een ton voor, maar ik denk dat het 80 wordt, hè, en dat is natuurlijk ja, dat dat klinkt heel raar voor mensen, maar het is geen exacte wetenschap zo'n eindregeling, en daarin moet de klant wel heel goed worden meegenomen, want anders krijg je natuurlijk teleurstelling. (...)

*Ja, daar ontstaat ontevredenheid door onduidelijkheid en waarom krijg ik dit? Waarom heb ik hier recht op? Dus met andere woorden, terug naar je vraag van wat is kwaliteit in die eindregelingsfase, dat is dat je mensen heel duidelijk gaat uitleggen: waar heb je recht op? En hoe ga ik dat voorleggen aan de verzekeraar? Hoe ga ik dat uitonderhandelen en ook uitleggen dat het een onderhandelingsproces is. Ik ga even uit van de wat zwaardere zaken, en nou en dan heb ik een uitkomst. En die ga ik met jou delen en die moet ik gewoon kunnen beargumenteren.'*⁶⁴⁰

Een respondent sprak ook wel over openheid over waarvoor je de regeling treft (transparantie).⁶⁴¹

Relatie met verzekeraar

Tot slot werd een aantal antwoorden genoemd dat betrekking had op de relatie met de verzekeraar: de verzekeraar moet meegekregen worden, die moet duidelijke informatie ontvangen om tot een eindregeling te komen, er moet een goede verstandhouding blijven bestaan en er zouden geen verwijten over en weer gemaakt moeten worden (professionele communicatie, ook in de slotfase).⁶⁴² Een respondent legde uit dat het kan helpen om soms 'out of the box' te denken door iets voor te stellen bij de verzekeraar wat wellicht juridisch minder houdbaar is, maar wel de schadeafwikkeling vooruit kan helpen.⁶⁴³

Opvallend is wel dat er minder antwoorden betrekking hadden op de relatie met de verzekeraar dan in de antwoorden over de fase hiervoor (buitengerechtelijke onderhandelingen). In deze slotfase hadden weer veel meer antwoorden betrekking op de communicatie met de benadeelde.

⁶³⁸ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Dat dit minder vaak is genoemd, kan ook komen doordat in het voorgaande de behoefte-inventarisatie al vaker aan bod is geweest.

⁶³⁹ Interview 11 (namens NKL), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁴⁰ Interview 11 (namens NKL).

⁶⁴¹ Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

⁶⁴² Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁶⁴³ Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

In context van tekenen vaststellingsovereenkomst

Uitleg

Veruit de meeste antwoorden die betrekking hadden op de fase van ondertekening van de vaststellingsovereenkomst gingen over duidelijk uitleggen wat een vaststellingsovereenkomst precies betekent (finaliteit en voorbehoud), en bij voorkeur in een persoonlijk gesprek met de client:

‘Ter aanvulling, we leggen dat ook heel goed vast naar de cliënt, dus dat het niet alleen een feit is van nou plaats je handtekening, dan krijg je het geld. Maar we leggen ook vast wat dat nou precies betekent zo'n vaststellingsovereenkomst. Dat je echt een, een overeenkomst aangaat met de verzekeraar en verzekerde dat je er nooit op kunt terugkomen. Die verzekeraar ook niet. Dus als je tekent, beseft waar je voor tekent. En ook de belastinggarantie maakt daar een heel belangrijk onderdeel van uit. Dus ook dat is goed om te weten dat mensen niet twee weken nadat ze getekend hebben bellen en zich hebben bedacht. Dus ook dat stukje moet je wel meenemen in je communicatie dat mensen snappen wat ze tekenen en waarvoor ze tekenen.’⁶⁴⁴

Een respondent noemde dit belang ook, maar ging wel een stap verder dan enkel informeren. Deze respondent legde uit dat benadeelden aan het einde van de zaak af willen, maar dat er dan toch coachend wordt opgetreden om een bedrag te behalen dat ook goed is voor de langere toekomst.⁶⁴⁵

Een aantal respondenten ging ook in op wat een goed resultaat is voor de benadeelde. Respondenten spraken over een resultaat bereiken waarmee iemand weer een goede toekomst heeft, of een regeling die recht doet aan iemands situatie.⁶⁴⁶

Kenmerken goede vaststellingsovereenkomst

Gebruik standaardmodellen

Gesproken werd over de kenmerken van een goede vaststellingsovereenkomst. Een van de punten die opkwamen, is dat daarvoor modellen zijn, ofwel bij verzekeraars, ofwel bij De Letselschade Raad, die op zich prima en helder zijn.⁶⁴⁷

Duidelijkheid dat dossier wordt afgesloten

Helder moet vooral zijn dat gaat om afsluiting van letselschadeafwikkeling, en van finale kwijting tegen betaling van een bepaald bedrag (of: uitgesplitst naar bepaalde bedragen per schadepost).⁶⁴⁸

⁶⁴⁴ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Vgl. Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

⁶⁴⁵ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁶⁴⁶ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

⁶⁴⁷ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁶⁴⁸ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

Bepalingen moet helder zijn

Toen we wat dieper inzoomden op de antwoorden, werd helder dat met name de formulering van een voorbehoud en belastinggarantie met nauwkeurigheid moet plaatsvinden, wat ook wel eens gepaard kan gaan met een discussie met de verzekeraar.⁶⁴⁹ Een respondent benadrukte de (on)begrijpelijkheid van vaststellingsovereenkomsten en dat hierin nog verbetering mogelijk is.⁶⁵⁰ Een andere respondent legde uit dat de belangenbehartiger ook secuur te werk moet gaan: dingen dubbel checken, bijvoorbeeld of er een (medisch) voorbehoud instaat.⁶⁵¹

Nazorg

Een laatste punt dat werd genoemd door sommigen is het belang van goede nazorg.⁶⁵² Een van de respondenten benadrukte het positieve effect dat kan uitgaan van een laatste empathische reactie vanuit de verzekeraar: de hoop uitspreken dat met de eindregeling iemand weer een mogelijkheid kan vinden om invulling te geven aan een goede toekomst.⁶⁵³ Ook noemde een aantal respondenten het belang dat de schadebehandelaar niet uit het oog verliest dat na uitbetaling het voor de benadeelde nog niet voorbij is.⁶⁵⁴ Het kan helpen om iets positiefs te zeggen of om een bloemetje te geven. Een van de respondenten sprak zelfs de wens uit om de benadeelde na een jaar weer eens te benaderen, maar gaf direct aan dat dit in de praktijk niet kan.⁶⁵⁵

10.3.4. Samenhang tussen kwaliteit en opleidingseisen, brancheorganisaties en keurmerken, en controleerbaarheid

10.3.4.1. Ongereguleerd/gereguleerd, ongebonden/gebonden

Voordat het belang van opleidingseisen, brancheorganisaties en keurmerken en controleerbaarheid voor de kwaliteit van de dienstverlening werd uitgevraagd, is de respondenten eerst de vraag voorgelegd wat zij verstaan onder ongereguleerde en gereguleerde beroepsbeoefening. De reden daarvoor is dat in de literatuur de term verschillend wordt gebruikt. Dat zien wij ook terug in de antwoorden op deze vraag.

Een aantal respondenten zocht aansluiting bij beroepsverenigingen.⁶⁵⁶ Gereguleerd zijn: advocaten (soms in het bijzonder: LSA/ASP-advocaten), NIVRE-experts en leden van het NIS

⁶⁴⁹ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁵⁰ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁵¹ Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁵² Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

⁶⁵³ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁶⁵⁴ Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

⁶⁵⁵ Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

⁶⁵⁶ Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 11 (namens NKL), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 13 (rechter), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

en/of NLE. Sommigen noemen in het bijzonder kantoren die geregistreerd zijn in het NKL.⁶⁵⁷ Voor die laatste groep had een van de respondenten (van verzekeringszijde) ook bijzonder beleid ten aanzien van tarifiering.⁶⁵⁸ Degenen die niet tot een van deze groepen behoort, is dan ongereguleerd/ongebonden.

Respondenten zochten (ook) aansluiting bij de opleiding die nodig is om het beroep van belangenbehartiger goed uit te voeren.⁶⁵⁹ Het niet-genoten hebben van een gespecialiseerde letselschadeopleiding werd beschouwd als ongereguleerd.

Een aantal respondenten sprak (ook) over ongereguleerd als diegene zich niet toetsbaar opstelt (in de zin van controleerbaar, audits, tucht), en soms niet eens een aansprakelijkheidsverzekering heeft.⁶⁶⁰ Ongereguleerd betekent dan dat de benadeelde zijn klacht enkel bij de civiele rechter kan voorleggen en dus niet via een klachtinstantie of tuchtrecht.

Termen die werden gebruikt in de context van ongereguleerden zijn: *cowboys*, letselschadeafwikkeling als *verdienmodel* en *bord in de tuin*.⁶⁶¹

10.3.4.2. Opleidingseisen

Als we dan inzoomen op de vraag wat de relevantie is van opleidingen en opleidingseisen voor de kwaliteit van de belangenbehartiger dan kan een onderscheid worden gemaakt tussen drie type antwoorden: antwoorden die gaan over het type opleiding dat als minimum zou moeten gelden, de inhoudelijke opleidingseisen en hoe gemerkt wordt in de praktijk dat een belangenbehartiger geen opleiding heeft genoten.

Type opleiding

Over het type opleiding waren veel respondenten helder: voor kwaliteit is belangrijk dat een belangenbehartiger een gespecialiseerde letselschadeopleiding heeft genoten en zich regelmatig laat bijscholen.⁶⁶² Twee opleidingen worden in het bijzonder genoemd: een opleiding die is erkend door het NIVRE en de Grotius-opleiding in combinatie met een LSA-lidmaatschap. Een enkele rechtenopleiding aan de universiteit zou onvoldoende zijn. Ook benoemde een enkeling het belang van interne opleidingen als aanvulling op de bestaande opleidingen die direct voorzien in de leerbehoefte van de eigen mensen.⁶⁶³ Een respondent

⁶⁵⁷ Interview 11 (namens NKL), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁵⁸ Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁶⁵⁹ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

⁶⁶⁰ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁶¹ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁶² Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 11 (namens NKL), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁶³ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

refereerde aan het NKL en legt uit het gewenst zou zijn om via De Letselschade Raad accreditatie van opleidingen te laten plaatsvinden, ook om zo de focus op de relevantie van de opleiding voor letselschadeafwikkeling te bewaken.⁶⁶⁴

Inhoudelijke opleidingseisen

Een aantal respondenten noemde ook inhoudelijke opleidingseisen. Veruit het vaakst genoemd was het bijhouden van juridische ontwikkelingen in rechtspraak en op wetgevingsniveau.⁶⁶⁵ Dat is het minimum. Een respondent verbond duidelijke consequenties aan het niet up-to-date zijn wat betreft juridische kennis:

*'Weet je wel dat nog gewoon in een pleitnotities opnamen, dat je dacht van: hallo had u een paar van deze wetwijzigingen gemist, dus er gebeuren nog wel gekke dingen en dan allemaal onder het mom ik had het druk, sorry dat had ik niet moeten doen. Maar ik vind echt dat je moet bewijzen, weet je al in die zin is, is de medische wereld daar veel harder in. Dan wordt gewoon je bevoegdheid ontnomen en ik vind altijd dat dat nog, dat wij daar in de juridische wereld heel soft mee omgaan. Maar ik vind gewoon ook dat daar de bevoegdheid ontnomen moet worden.'*⁶⁶⁶

Een aantal respondenten noemde ook het belang van kennis over de letselschadeafwikkeling, medische kennis en rekenkundige kennis.⁶⁶⁷ En een aantal respondenten benadrukte ook het belang van soft skills: hoe ga je (empathisch) om met de benadeelde, hoe inlevend kun je zijn?⁶⁶⁸ Gespecialiseerde opleiding alleen lijkt dus onvoldoende; het biedt geen garantie op kwaliteit. Een enkeling noemt ook het belang van intervisie en beroepsethiek.⁶⁶⁹

Kenmerken van een zaak waarin een belangenbehartiger zit die niet is opgeleid tot letselschadebehandelaar

Een aantal respondenten ging ook in op de vraag hoe een zaak zich kenmerkt als daarin een belangenbehartiger zit die niet is opgeleid tot letselschadebehandelaar. De antwoorden op dit punt waren consistent: die belangenbehartigers weten eigenlijk niet genoeg over hoe zo'n proces in de regel verloopt en welke schades geclaimd kunnen worden, zodat geen kwaliteit geleverd kan worden.⁶⁷⁰ Dat betekent bijvoorbeeld dat geweigerd wordt om medische informatie te overleggen en dat standpunten niet worden onderbouwd, terwijl dat wel nodig is om tot een schadeafwikkeling te komen. Het kan ook betekenen dat sommige vergoedingen niet gevorderd worden voor de benadeelde. Een verzekeraar gaf aan dat als zo'n situatie zich

⁶⁶⁴ Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Over het belang van accreditatie ook: Interview 12 (namens slachtofferzijde).

⁶⁶⁵ Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁶⁶⁶ Interview 12 (namens slachtofferzijde).

⁶⁶⁷ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁶⁶⁸ Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 11 (namens NKL), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

⁶⁶⁹ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁶⁷⁰ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

voordoet, dat een dossierbehandelaar daarop extra bedacht is en soms ook de benadeelde helpt (alerter zijn, een extra huisbezoek aanvragen):

'Ja, ze zijn niet bang om misschien nog wat middelzwaar letsel op te pakken. Dus nu, want daar zie ik ze ook nog wel eens, ja, dan moet je als verzekeraar gewoon heel goed dat slachtoffer helpen, als het ware. Dat doe je sowieso wel, hè, maar dan ben je er wel meer bedacht op van hé, deze is, deze meneer is onvoldoende geschoold en dan moeten we zeker allemaal wat alerter zijn en dus meer helpen.

(...)

*Kwaliteit op alles, op de inhoud, hè, dus echt het juridische zou ik maar zeggen, maar ook vaak toch ook in de bejegening. En dan houd ik mijn hart vast hoe ze het doen richting die benadeelden want dat weet ik dan niet. Wij vragen wel altijd, als het ernaar uitziet dat het letsel niet snel herstelt, dus langer dan zes maanden gaat duren, dan vragen wij een huisbezoek.'*⁶⁷¹

Overigens kan zich dit ook voordoen als het gaat om een niet-gespecialiseerde advocaat:

*'Hoe dat dan... Ja, als bijvoorbeeld, je hebt soms advocaten die geen specialisatieopleiding hebben gehad. Die weten bijvoorbeeld niet eens dat er zoets bestaat als medisch adviseur of een rekenkundig bureau of een arbeidsdeskundige, of een herstelcoach. Of alleen al alle partijen die in zo'n letselschadetraject kunnen worden ingeroepen, daar hebben ze helemaal geen kaas van gegeten. Of ze weten helemaal niet hoe ze een inkomensverlies berekenen. Of ze, ja, ze weten niet hoe het bij bedrijfsongevallen werkt met aansprakelijkheidsrecht met de stelplicht en bewijslast. Er zijn 1000 dingen die die mensen niet weten.'*⁶⁷²

Een respondent legde het treffend uit: met zowel gereguleerden als ongereguleerden bestaat debat, maar de inhoud van het debat verschilt sterk:

*'Wat je ziet bij de groep die, zeg maar, helemaal nergens is aangesloten. Daar heb je hele andere discussies. Hè, daar wordt soms bijvoorbeeld gezegd: het medisch dossier dat gaan we niet overleggen, zegt zo'n zegt zo'n belangenbehartiger dan. Ja, dan is het lastig schade te regelen. Of ik vraag dit bedrag, maar ik hoef dat helemaal niet te onderbouwen. Dus daar heb je hele andere discussies dan met belangenbehartigers die wel wat meer kennis van zaken hebben. Daar heb je dan meer discussie over omvang van de schade, of soms ook heel veel discussies juist over hun kosten, terwijl ze nauwelijks iets voor het slachtoffer doen. Dus het zijn andere type discussies.'*⁶⁷³

10.3.4.3. Brancheorganisaties en keurmerk

Drie manieren werden genoemd voor de wijze waarop brancheorganisaties en/of het NKL keurmerk kwaliteit stimuleren van belangenbehartiging.

Onderworpen aan een vorm van tucht

Ten eerste heeft het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie volgens een aantal respondenten het voordeel dat diegenen zijn onderworpen aan een vorm van klacht- of tuchtrecht:

'De NIVRE heeft een eigen tuchtcommissie, ASP en LSA hebben hun eigen tuchtcommissie. Ik heb in het bestuur van ASP gezeten en dan komt er een klacht binnen en dan doe je daar onderzoek naar. Nou, en als dat een echt niet goed is, dan kun je het lidmaatschap van iemand ontnemen. De advocaten in het

⁶⁷¹ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁶⁷² Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁶⁷³ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

*algemeen zijn onderworpen aan tucht van de orde. Een zwaardere tuchtcommissie bestaat er niet. Dus als jij echt iets verkeerd doet, dan kun je gewoon je je licentie verliezen.*⁶⁷⁴

Belang van opleiding

Ten tweede noemde een behoorlijk aantal respondenten (weer) het belang van voortdurende opleiding, wat bij de brancheorganisaties is geborgd.⁶⁷⁵

Toetsbaarheid

Een derde punt dat regelmatig werd genoemd, is het belang van toetsbaarheid voor kwaliteit van belangenbehartiging.⁶⁷⁶ Het gaat dan niet over tucht of klacht, maar over controleerbaar opstellen via audits en andere controlemechanismen. Het voordeel dat werd genoemd, is dat deze audits corrigerend werken op verschillende punten:

*'En dat is het tweede element. De toetsing helpt natuurlijk om jou te corrigeren, ook op je gedrag, hè, niet alleen op de normen zoals doorlooptijden, reactietermijnen dat soort zaken, maar ook op je fatsoensnormen en op je gedrag wat je vertoont in je dossiers.'*⁶⁷⁷

Specifiek over het NKL merkte een aantal respondenten op dat dit met name meerwaarde heeft voor belangenbehartigers die geen advocaat zijn.⁶⁷⁸ Advocaten zijn volgens hen per definitie gereguleerd, omdat zij zijn onderworpen aan tuchtrecht en opleidingseisen. Een respondent verwoordde het treffend:

*'Kijk, voor mij is dat keurmerk alles, omdat er niets is geregeld.'*⁶⁷⁹

Een tweetal advocaten merkten op dat het voor hen niet vanzelfsprekend is dat zij onderdeel gaan uitmaken van het NKL.⁶⁸⁰ De reden die daarvoor werd genoemd, is de sterke link met het overlegorgaan De Letselschade Raad, waarbinnen niet alleen het NKL is ondergebracht, maar ook andere gedragsregels en normeringsafspraken worden gemaakt die – in hun beleving – vanwege de aard en/of inhoud niet (altijd) verenigbaar zijn met de beroepsuitoefening van de advocatuur.

Rekening houden met lidmaatschap

Twee respondenten uit respectievelijk de verzekeringswereld en de rechterlijke macht legden ook uit hoe zij rekening houden met het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie respectievelijk een keurmerk (NKL). Voorafgaand moet benadrukt worden dat dit niet het beleid betreft van de hele verzekeringssector, maar het geeft wel een inkijkje in hoe sommigen

⁶⁷⁴ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde). Zie ook Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁷⁵ Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 11 (namens NKL).

⁶⁷⁶ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 11 (namens NKL), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁷⁷ Interview 11 (namens NKL).

⁶⁷⁸ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁶⁷⁹ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁶⁸⁰ Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

hiermee omgaan. Om te starten met een verzekeraar met wie is gesproken. Deze verzekeraar onderscheidde verschillende type belangenbehartigers: verschillende gereguleerde groepen en niet-gereguleerde belangenbehartigers. En daarbinnen werd nog een onderscheid gemaakt tussen A en B belangenbehartigers. Ben je een A-belangenbehartiger, dan wordt bijvoorbeeld vertrouwd op verzoeken tot bevoorschotting zonder een begin van bewijsvoering te vragen.⁶⁸¹ De rechter die is geïnterviewd, wees op de recente uitspraak van de rechtbank Midden-Nederland:

‘Dus in die zin is men zeer waakzaam en is op de hoogte van ontwikkelingen in het veld, ook van eventuele verdienmodellen die makkelijk te behalen zijn in het huidige procesrecht. Daar moeten we goed op letten en dat bespreken we op met elkaar. Voor zover nodig vindt dat de vertaling in een uitspraak en dat gaat met name via de sleutel, via de band van de beste. Ja.’⁶⁸²

Tot slot werd door een respondent opgemerkt dat aangesloten zijn, ook betekent dat er een gelijk speelveld ontstaat: niet alleen de verzekeraar, maar ook de belangenbehartiger moet zich dan houden aan regels (bijvoorbeeld uit de Gedragscode Behandeling Letselschade).⁶⁸³

10.3.4.4. Toetsbaar en controleerbaar opstellen

Gevraagd is of en hoe toetsbaar opstellen en controleerbaarheid bijdraagt aan de kwaliteit van het optreden van een belangenbehartiger aan benadeelzijde. Ingegaan is door de respondenten op zowel audits als tucht-en klachtrecht, hoewel het accent verschilde per respondent. Dit onderwerp heeft een zekere overlap met de paragraaf hiervoor.

Als eerste wordt ingegaan op audits. Dit kan een NKL-audit betreffen, maar ook een audit bij een LSA-advocaat of door een rechtsbijstandsverzekeraar. Voor de eerste twee soorten audits komt naar voren dat die allereerst belangrijk zijn als controle-instrument voor kwaliteit: iemand is toegelaten tot een bepaald keurmerk of branchevereniging en dan wordt periodiek gecontroleerd of iemand zich aan de eisen houdt.⁶⁸⁴ Een aantal respondenten benadrukte dat met name relevant is dat niet alleen op de harde eisen (termijnen etc.) wordt gecontroleerd, maar ook op houding en gedrag; hoe respectvol wordt omgegaan met de benadeelde en de wederpartij.⁶⁸⁵ Bovendien – zo merkte een aantal respondenten op – zijn audits ook een manier voor zelfreflectie: het is een directe terugkoppeling hoe iets beter kan (corrigerend vermogen), wat eventueel tot een gedragsverandering leidt.⁶⁸⁶ Tot slot noemde een respondent iets wat verder gaat dan controle en reflectie. Opgemerkt werd dat door de audits meer zekerheid en vertrouwen ontstaat: ‘dat we gewoon op een volwassen manier met elkaar in vertrouwen schades kunnen afhandelen.’⁶⁸⁷ Dat met elkaar lijkt te suggereren dat audits ook belangrijk zijn voor de branche als geheel.

⁶⁸¹ Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁶⁸² Interview 13 (rechter).

⁶⁸³ Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁶⁸⁴ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 11 (namens NKL), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁸⁵ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 11 (namens NKL).

⁶⁸⁶ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 11 (namens NKL), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁸⁷ Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar). Zie ook Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), waarin wordt gesteld dat controleerbaarheid kan bijdragen aan de samenwerking met verzekeraars.

Het belang van de NKL-audit werd met name benadrukt voor de groep niet-advocaten, omdat er voor hen geen alternatief is voor kwaliteitscontrole.⁶⁸⁸ Een enkeling merkte wel op dat de NKL-audit intensiever mag worden, met name door de nadruk nog meer te leggen op de audit als ‘leermoment’ voor de belangenbehartiger.⁶⁸⁹

Het tweede relevante punt dat uit dit thema komt, is dat een aantal respondenten ook de relevantie van het klachtrecht of tuchtrecht benadrukt.

Een eerste thema dat hierin naar voren komt is dat er eigenlijk geen manier is om een klacht in te dienen tegen een ongereguleerde/ongebonden belangenbehartiger, dus iemand die niet is aangesloten bij het NKL, als NIVRE-expert werkt of als advocaat optreedt.⁶⁹⁰ De benadeelde kan zich dan enkel tot de rechter wenden, wat als ongewenst wordt ervaren:

‘Ik zou niet weten waar. Dus moet je gaan procederen, moet je voorstellen, tegen jouw voormalige belangenbehartiger dan. Dat is helemaal niets.’⁶⁹¹

Een aantal respondenten vond het ‘zich toetsbaar opstellen’ in de zin van de mogelijkheid van een klacht of tuchtprocedure, relevant.⁶⁹² Ten eerste omdat op die manier controle kan plaatvinden⁶⁹³, ten tweede omdat er een feedbackloop in kan zitten (‘hoe kan het beter’)⁶⁹⁴ en ten derde – als uiterste oplossing – om iemand uit een keurmerk, uit een brancheorganisatie of zelfs uit een beroep te zetten.⁶⁹⁵

Beide thema’s, dus zowel het mogelijk maken van een klacht indienen als de relevantie van klacht en tucht, lijken te zijn ingegeven door het belang van de benadeelde:

‘En als je dat niet op een goede manier doet, dan kan dat hele ernstige gevolgen hebben voor een slachtoffer. Dus ik vind het wel degelijk dat dat tuchtrecht belangrijk is, ja.’⁶⁹⁶

En:

‘Om te beoordelen of ze dus zich controleerbaar en toetsbaar opstellen, of ze een goed opleidingsniveau hebben, oftewel of ze deskundig zijn, want het is wel een vak personenschade.’⁶⁹⁷

Een ander onderwerp dat werd genoemd, is dat controleerbaarheid en toetsbaarheid in het algemeen een bereidheid laten zien om te voldoen aan opleidingseisen en aan een deskundigheidsniveau.⁶⁹⁸ Hier lijkt dus het aangesloten zijn bij een branchevereniging of keurmerk (zie hierboven) op een lijn te worden geplaatst met controleerbaarheid en toetsbaarheid.

Tot slot, er zijn *geen* antwoorden gegeven door de respondenten die erop duiden dat controleerbaar opstellen geen meerwaarde zou hebben voor de kwaliteit van belangenbehartiging.

⁶⁸⁸ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁶⁸⁹ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁹⁰ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁶⁹¹ Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

⁶⁹² Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

⁶⁹³ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁶⁹⁴ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

⁶⁹⁵ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁶⁹⁶ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁶⁹⁷ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁶⁹⁸ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

10.3.5. Tussenconclusie

Helder wordt dat kwaliteit van belangenbehartiging aan de zijde van de benadeelde verschillend wordt gedefinieerd en meerdere elementen kent. Uitzoomend komen wel een aantal aspecten telkens terug.

Ten eerste het *cliëntgericht werken*, wat om zorgvuldig handelen vraagt richting de benadeelde: openheid, transparantie, verwachtingsmanagement, aandacht voor diens verhaal en behoeften, tijdigheid, geïnformeerd, helderheid/duidelijkheid etc. Hiermee werd niet door iedereen bedoeld dat de werkelijke behoeften van de benadeelde centraal moeten staan, maar wel dat de cliënt centraal staat in de afwikkeling.

Ten tweede *kennis*: kennis over het letselschaderecht en over het letselschadeafwikkelingsproces. Deze antwoorden kwamen terug bij de algemene vragen over kwaliteit, maar ook als werd gesproken over de betekenis van gespecialiseerde letselschadeopleidingen en over het aansluiten bij keurmerken en brancheverenigingen. Als hierin de term ‘ongereguleerd’/‘ongebonden’ wordt betrokken, dan bestaat de indruk dat hier een verschil bestaat met ‘gereguleerden’: een ongereguleerde/ongebonden belangenbehartiger weet eigenlijk onvoldoende over letselschadeafwikkeling om kwaliteit te kunnen leveren aan de benadeelde.

Ten derde de *samenwerking* met de wederpartij, wat niet alleen gaat over de totstandkoming en het behoud van een adequate werkrelatie/overlegcultuur/verstandhouding, maar ook over afdoende en tijdige informatievoorziening zodat bevoorschotting tijdig plaatsvindt en de vordering voortvarend kan worden afgehandeld.

Ten vierde werd ook door velen de ‘*toetsbaarheid*’ als kenmerk van kwaliteit genoemd. Het gaat dan niet om de werkrelatie of over kennis, maar over externe controle. Het kan dan gaan over audits, waarin dossiers worden doorlopen door een externe partij op punten van inhoud en communicatie. Deze audits zijn in de beleving van respondenten een teken dat iemand aan een kwaliteitsstandaard wil voldoen, bieden een moment van zelfreflectie en kunnen zelfs vertrouwenwekkend zijn bij anderen in de sector. Naast audits werd met toetsbaarheid ook soms klacht- en tuchtrecht bedoeld. Er kan dan controle, feedback en ‘ontslag’ plaatsvinden op initiatief van de benadeelde.

Tot slot moet worden opgemerkt dat respondenten niet één kenmerk van kwaliteit noemden, zij noemden er allemaal *meerdere*. Ook merkte een respondent op dat factoren samenhangen:

‘Ja, weet je, het hangt natuurlijk ook heel veel samen, de kwaliteit, met hoe je met elkaar communiceert, hoe je met elkaar omgaat en elkaar ook een beetje met respect behandelen. Ook snappen dat niet iedereen hetzelfde niveau heeft, daar kun je ook best open voor staan en zelfs rekening mee houden. Mensen misschien af en toe een beetje op weg helpen, kan het vak ook gewoon zelfs leuker maken.’⁶⁹⁹

10.4. Kwaliteitsbelemmerende factoren

⁶⁹⁹ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

10.4.1. Inleiding

Het tweede onderwerp betreft mogelijke obstakels voor kwaliteit van belangenbehartiging aan de zijde van de benadeelde (kwaliteitsbelemmerende factoren). Op verschillende manieren zijn de respondenten hierover bevraagd. Gestart is met een algemenere vraag of er kwaliteitsbelemmerende factoren zijn die samenhangen met de individuele schadeafwikkeling. Daarna is meer gefocust op kenmerken van de letselschadebranche: kwaliteitsbelemmerende factoren die samenhangen met de wijze waarop benadeelden hun belangenbehartiger vinden, hoe de sector is georganiseerd en hoe de letselschadeafwikkeling wordt gefinancierd. Hieronder wordt per thema een omschrijving gegeven van de bevindingen. Vooraf moeten worden opgemerkt dat – zoals al bleek uit de vorige paragraaf – de respondenten verschillende definities van ‘kwaliteit’ hanteren, wat ook van invloed is op de vraag of er kwaliteitsbelemmerende factoren zijn.

10.4.2. Factoren die samenhangen met de individuele schadeafwikkeling

De respondenten gaven op deze algemene vraag een breed scala aan antwoorden. Hieronder wordt achtereenvolgens aandacht besteed aan: de BGK-betaling, kennis, de eigen cliënt, communicatie, het toernooimodel en personeelstekort.

10.4.2.1. BGK-betaling

Veruit de meeste antwoorden gaan over de wijze waarop letselschadeafwikkeling wordt gefinancierd aan belangenbehartigingszijde.⁷⁰⁰ Een enkeling merkte op dat een BGK-discussie de schadeafwikkeling kan verstoren.⁷⁰¹ Het woord ‘verdienmodel’ werd regelmatig genoemd.⁷⁰² Verschillende inhoudelijke punten worden genoemd.

Ten eerste werd de PIV-staffel genoemd (thans: BKB-staffel) die een verdienmodel creëert voor sommige belangenbehartigers. Deze staffel koppelt de vergoeding van de buitengerechtigde kosten aan de omvang van de schadevergoeding. Zoals een respondent het uitlegt:

‘Ja, de belangrijkste reden daarvoor is, met name in dat ongereguleerde circuit, is dat de eigen portemonnee de boventoon voert. We gaan snel een zaak afwickelen, dan kan ik de PIV-staffel binnen harken en we gaan weer door. En als je dat 200 keer op jaarbasis doet, dan verdien je beter dan dat ik verdien. Maar je maakt je niet zorgen om de kwaliteiten of de cliënt daarmee geholpen is. Ik denk dat dat een heel groot probleem is.’⁷⁰³

Niet alle respondenten koppelden het verdienmodel aan de BKB-staffel. Anderen gaven aan dat het ook komt doordat er geen vaste tarieven zijn, waardoor sommigen tarieven van € 250-

⁷⁰⁰ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 11 (namens NKL).

⁷⁰¹ Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

⁷⁰² Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁷⁰³ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

300 per uur in rekening brengen.⁷⁰⁴ Normering van de vergoeding zou hiervoor een oplossing kunnen zijn.⁷⁰⁵

Een ander merkte op dat vanwege de vormgeving van het systeem (de verzekeraar betaalt de redelijke kosten van buitengerechtelijke afwikkeling) advocaten het lastig zouden vinden om te gaan procederen ten gunste van hun cliënt. In dat geval verschiet de afwikkeling immers van kleur: die wordt binnen gerechtelijk, waardoor onzeker wordt of de volledige kosten van de beroepsuitoefening worden gedekt.⁷⁰⁶ Een respondent noemt deze vormgeving in zijn algemeenheid een weeffout: de verzekeraar betaalt de kosten in de relatie tussen de benadeelde en de belangenbehartiger, waardoor er geen incentive is om de kosten te reduceren aan belangenbehartigerszijde.⁷⁰⁷

Tegelijkertijd noemt een respondent het een obstakel voor kwaliteit dat belangenbehartigers die geen advocaat zijn, niet kunnen procederen. Als er dan een potentieel juridisch obstakel voor aansprakelijkheid (zoals causaliteit) in het dossier zit, dan kan het zo zijn dat een schikkingsvoorstel voor een veel lager bedrag wordt neergelegd bij de benadeelde om toch tot een BGK-vergoeding te komen, in plaats van te gaan procederen over het betreffende obstakel.⁷⁰⁸ Hier staat tegenover dat ook wel is aangegeven dat niet-advocaten aan benadeeldezijde een huisadvocaat hebben waarop een beroep wordt gedaan.⁷⁰⁹

10.4.2.2. Kennis

Het ontbreken van kennis werd ook als een obstakel genoemd voor kwaliteit.⁷¹⁰ Gewezen werd op zowel het ontbreken van juridische, vakinhoudelijke kennis en kennis over de afwikkeling van letselschade. Wat betreft dat laatste, werd met name gewezen op het ontbreken van kennis over de medische kant: welke informatie moet worden overgelegd ten behoeve van de bewijsvoering.⁷¹¹ Sommigen koppelden het ontbreken van kennis aan de vrije aard van het beroep: iedereen mag in Nederland letselschadebehandelaar worden.⁷¹² Een andere respondent merkte zelfs heel expliciet op dat omdat het een vrij beroep is (iedereen mag het doen) er geen incentive bestaat om te werken aan kwaliteit.⁷¹³ Een respondent wees erop dat een benadeelde zelf geen goede inschatting kan maken van de deskundigheid van zijn belangenbehartiger.⁷¹⁴

10.4.2.3. De eigen cliënt

⁷⁰⁴ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

⁷⁰⁵ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars) (genormeerde bedragen en gestandaardiseerde processen), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

⁷⁰⁶ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁷⁰⁷ Interview 11 (namens NKL).

⁷⁰⁸ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁷⁰⁹ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷¹⁰ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Een respondent vraagt in het bijzonder aandacht voor kennis over omgang met slachtoffers met niet-aangeboren hersenletsel, Interview 12 (namens slachtofferzijde).

⁷¹¹ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷¹² Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁷¹³ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

⁷¹⁴ Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

lets wat niet onbenoemd mag blijven, is de rol van de eigen cliënt als kwaliteitsbelemmerende factor.⁷¹⁵ Respondenten gaven aan dat cliënten zelf soms de letselschadeafwikkeling bemoeilijken door bijvoorbeeld geen huisbezoek toe te laten of langs te komen op kantoor en door bepaalde eisen te stellen wat betreft omvang van de vergoeding die niet reëel zijn. Wij lezen in de interviews dat belangenbehartigers zelf hierop filteren (cliënten weigeren), waarbij een respondent aangaf dat zij *kunnen* filteren, verzekeraars kunnen dat niet.⁷¹⁶

10.4.2.4. Communicatie

Een aantal respondenten (maar wel minder) noemde het punt van communicatie: het niet goed kunnen luisteren naar de behoeften van benadeelden en regelmatig contact hebben met de benadeelde om te overzien hoe het met iemand gaat.⁷¹⁷ Ook zou de kwaliteit belemmerd worden als er onvoldoende direct contact is met de binnendienst bij de aansprakelijkheidsverzekeraar.⁷¹⁸

10.4.2.5. Toernooimodel

Een enkeling gaf aan dat de wijze waarop de letselschadeafwikkeling is ingericht een belemmering is voor kwaliteit.⁷¹⁹ Het juridische systeem is een toernooimodel en geen samenwerkingsmodel tussen drie partijen:

‘Ja, sommige mensen die zeggen ook wel dat in het spel met tussen de, hoe zeg je dat, tussen advocaat en letselschade expert en de verzekering, de hele tijd nog een spel wordt gespeeld, hè, dus dat dat daar eigenlijk nog een eigen dynamiek is. Want wij vragen heel vaak: waarom ga je nou niet aan het begin en met de verzekeraar of verzekeraars aan tafel zitten, met de vertegenwoordigers daarbij? Dan heb je vanaf het begin al die punten als uitgangspunt, gewoon alvast. En als je dat tegen advocaten en letselschade expert zegt, dan zeggen ze ja, maar ik wil eerst mijn eigen afspraken maken met de cliënten, dan denk ik: dat kunnen toch geen andere zijn dan degene die de verzekeraar wil maken.’⁷²⁰

Een respondent wees in dit verband ook op het negatieve effect van wantrouwen vanuit de verzekeraar.⁷²¹ Wantrouwen wordt ook op een andere manier belicht: omdat er partijen zijn die geen kwaliteit leveren (‘de letselschadecowboys’), lijkt er vanuit verzekeraars ook wantrouwen te bestaan richting belangenbehartigers die wel voor kwalitatieve belangenbehartiging gaan.⁷²²

⁷¹⁵ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

⁷¹⁶ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁷¹⁷ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde).

⁷¹⁸ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Er zijn ook nog antwoorden gegeven die expliciet gingen over de rol van de verzekeraar, maar die hebben wij niet weergegeven, omdat dit onderzoek gaat over professioneel handelen van de belangenbehartiger van het slachtoffer en niet over dat van verzekeraars. Een veel genoemd punt in dit verband is het personeelstekort bij verzekeraars en lange reactietermijnen.

⁷¹⁹ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁷²⁰ Interview 12 (namens slachtofferzijde).

⁷²¹ Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷²² Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

10.4.2.6. Personeelstekort

Kwaliteit wordt soms belemmerd door personeelstekort/werkdruk.⁷²³ Drie respondenten noemden het medisch traject: de doorlooptijden daarvan zijn lang en er is veel discussie over welke informatie overgelegd moet worden.⁷²⁴

10.4.3. Factoren die samenhangen met de wijze waarop de belangenbehartiger wordt gevonden

Om wat meer diepgang in de antwoorden over kwaliteitsbelemmerende factoren te krijgen, is ervoor gekozen om op specifieke onderwerpen door te vragen. Het eerste onderwerp is de wijze waarop benadeelden hun belangenbehartiger vinden. Veruit de meeste antwoorden gingen over de online reclame en vindbaarheid van kwalitatief goede belangenbehartigers.

10.4.3.1. Online reclame en vindbaarheid

Respondenten gingen met name in op factoren die samenhangen met online reclame en vindbaarheid. Een eerste punt dat werd genoemd is dat sommige belangenbehartigers flitsende/mooie/fantastische websites hebben, maar dat zo'n website geen garantie is voor kwaliteit.⁷²⁵ Hiermee hangt een tweede punt samen, wat een behoorlijk aantal van deze respondenten opmerkte: sommige belangenbehartigers betalen *Google* om de vindbaarheid te vergroten:

*'Er zijn kantoren van laten we zeggen zes belangenbehartigers, die tweeëneenhalve ton per jaar steken in google adverts om dossiers binnen te trekken. Ik ken belangenbehartigers die zeggen: als ik aan de internetknop draai, dan heb ik zo 30 dossiers meer op maandbasis maar als ik het niet aankan dan draai ik de knop weer een beetje dicht. In die terminologie praten die mensen.'*⁷²⁶

En:

*'Nou ja, dat is doordat er op het internet belachelijke bedragen worden aangeboden door bureaus die niets kunnen, maar wel heel erg trekken. Wanneer je in de regio Den Haag op letselschadeadvocaat gevonden wil worden, dan kost je dat 25 Euro per klik.'*⁷²⁷

Een aantal respondenten wees er ook op dat *Google* vaak wordt gebruikt om uit te komen bij belangenbehartigers, maar dat deze zoekmachine geen kwaliteitskenmerken weergeeft:

'Nou, ja, weet je, het eerste, wat mensen doen is googlen en op google heb je geen kwaliteitskenmerken en het is wel cynisch wat ik zeg, maar er zit wel een kern van waarheid in. We kunnen met allerlei keurmerken hebben. We hebben al behoorlijk wat, hè: ASP, LSA, NKL, vroeger hadden we dat vogeltje, maar het zegt de klant helemaal niets, het zegt ze geen donder. Het zegt ze pas wat als er een probleem

⁷²³ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde) (focus op tekorten bij verzekeraars), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde) (idem), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde) (focus op het slachtofferzijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde) (focus op het slachtofferzijde).

⁷²⁴ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁷²⁵ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷²⁶ Interview 11 (namens NKL).

⁷²⁷ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde). Zie ook: Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), vindbaarheid via *Google* creëren is kostbaar.

*is. Dus bij het aannemen van klanten zeggen al die keurmerken helemaal niks. Mensen denken ondanks de keurmerken dat ze nog steeds bij een advocaat zitten, omdat de marketing daarop gericht is.*⁷²⁸

Een aantal respondenten merkte op dat een benadeelde ook niet weet wat die van een belangenbehartiger kan verwachten, omdat het niet iemand is die herhaaldelijk van dat soort diensten gebruik maakt.⁷²⁹

De indruk die uit de antwoorden naar boven komt, is dat dit soort websites (soms in combinatie met gebruik van sociale media of influencers) aan kwaliteit in de weg staat, omdat die de vindbaarheid van kwalitatief goede belangenbehartigers verkleint. Ofwel omdat het te duur is om daarin te investeren, ofwel omdat die belangenbehartigers niet meer bovenkomen in de *Google* ranking. Een respondent vroeg zich daarom af waarom de overheid niet meer investeert in een publieksreclame hoe wel een goede belangenbehartiger te vinden.⁷³⁰ Een andere respondent zou voorstander zijn van objectieve rankings.⁷³¹

10.4.3.2. Overig

Andere thema's werden vrijwel niet genoemd. Een aantal respondenten noemde de doorverwijzingspraktijk als mogelijke belemmering voor kwaliteit, omdat de belangenbehartiger dan niet vanwege de kwaliteit wordt geselecteerd, maar omdat dat degene is aan wie de benadeelde is doorverwezen (bijvoorbeeld door zijn werkgever of door een verzekeringstussenpersoon).⁷³²

10.4.4. Factoren die samenhangen met de wijze waarop de letselschadeafwikkeling is georganiseerd

Het volgende thema dat is uitgevraagd is hoe kwaliteit wordt belemmerd vanwege de wijze waarop de letselschadeafwikkeling is georganiseerd in Nederland. De meeste antwoorden hingen samen met de vrije toegang tot de markt, in het bijzonder die van ongereguleerden/ongebonden, en op het toernooimodel als uitgangspunt voor afwikkeling.

10.4.4.1. Vrije toegang tot de markt en inzet van ongereguleerden/ongebonden

De vrije toegang tot de markt, waarmee de toegang van ongereguleerden/ongebonden tot de letselschadeafwikkeling wordt bedoeld, werd door een aantal respondenten genoemd.⁷³³ Daarbinnen werden weer verschillende punten genoemd die duiden op kwaliteitsbelemmerende factoren die hiermee samenhangen.

⁷²⁸ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁷²⁹ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde). Een respondent noemt daarom de relevantie van goede mond-op-mond reclame, Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁷³⁰ Interview 11 (namens NKL).

⁷³¹ Interview 12 (namens slachtofferzijde).

⁷³² Interview 11 (namens NKL). Zie ook Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷³³ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

Ten eerste het ontbreken van kennis bij diegenen die niet gereguleerd zijn.⁷³⁴ Een medewerker van een verzekeringsmaatschappij vertelde:

*'We hebben er ook een gewoonte van gemaakt om eens een Teams-afpraak te maken met een nieuwe, ongereguleerde belangenbehartiger, wat kennis te maken. Ja, dan hebben ze vaak zelf een ongelukje gehad, of een of iemand van de familie heeft dat een keer meegemaakt en dan hebben ze dan meegekeken en gedacht: oh, dan kan ik zelf ook wel.'*⁷³⁵

Een andere respondent benadrukte dat de vrije toegang tot de markt ook maakt dat benadeelden zijn overgelaten aan hun lot: dat zij geen kwalitatief goede belangenbehartiger kunnen vinden.⁷³⁶ Er zou daarom meer werk gemaakt moeten worden van de vindbaarheid van het NKL. Een andere respondent legde uit dat vanwege de vrije toegang tot de markt er geen incentive is om te werken aan kwaliteit.⁷³⁷ In dat verband werd ook wel door een andere respondent gezegd dat sprake is van oneerlijke concurrentie:

*'Maar het heeft iets van een oneerlijke concurrentie want de een volgt de regeltjes en die betaalt voor allemaal cursussen en lidmaatschappen en de ander hoeft dat gewoon niet.'*⁷³⁸

Ook maakte een respondent duidelijk dat hij last heeft van die vrije toegang:

*'Omdat die van alles kunnen doen en roepen, en ook niet doen, waarvan ik zeg: ja, dat is echt niet in het belang van de slachtoffers en ook niet in het belang van verzekeraars, en toch kunnen ze het doen. Dus daar heb je als professional meer last van dan van de georganiseerde tak.'*⁷³⁹

Iemand anders noemde 'ongereguleerden' 'handige ondernemers' die door hebben hoeveel geld je kunt verdienen aan letselschadeafwikkeling.⁷⁴⁰ Vrije toegang maakt dit mogelijk.

10.4.4.2. Toernooimodel als uitgangspunt van het afwikkelingssysteem

Veel minder respondenten, maar toch nog een aantal noemde de vormgeving van het systeem van afwikkeling op zich als belemmering voor kwaliteit.⁷⁴¹ Twee punten vallen met name op. Ten eerste wees een aantal op het toernooimodel, terwijl een harmoniemodel waarin benadeelde, verzekeraar en belangenbehartiger samenwerken betere kwaliteit zou opleveren.⁷⁴² Of, anders gezegd, dat het proces aan twee kanten verloopt in plaats van onder regie van een partij. Een respondent legde het als volgt uit:

'Dus dat dat hele begintraject is volledig overgegeven aan belangenbehartigers daar spelen verzekeraars helemaal geen rol meer in. Terwijl ik denk, als je het nou hebt over een kwalitatief goede schaderegeling dan heb je het dus over een gezamenlijk proces van belangenbehartiger, verzekeraar en slachtoffer. Eigenlijk moet ik natuurlijk beginnen met slachtoffer, want dat zijn de drie-partijen die met elkaar dat proces vormgeven en ieder slachtoffer is uniek. Dus in die zin ook, zeg maar, ieder proces

⁷³⁴ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷³⁵ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁷³⁶ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁷³⁷ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

⁷³⁸ Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

⁷³⁹ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷⁴⁰ Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁷⁴¹ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 11 (namens NKL).

⁷⁴² Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

is uniek en volgens mij zou je eigenlijk net als dat we hè ook in het familierecht tot inzicht zijn gekomen dat een scheidingsproces niet iets is tussen twee ouders, maar dat daar gewoon echt iedereen bij betrokken is en dat je met z'n allen dat proces start. Zo zou je dat bij letselschade ook moeten doen. Je moet eigenlijk met z'n drieën starten en dat vind ik echt iets wat anders zou moeten en waar je gelukkig ook wel steeds meer draagvlak voor is, omdat het goede belangenbehartigers dat ook wel inzien. Maar er zijn natuurlijk ook wel partijen die er gewoon belang bij hebben om de verzekeraar in een bepaalde hoek te zetten en die dus zeggen van: nee, ik wil het gesprek beginnen met het slachtoffer, zodat ik nou ja, je kan alvast eens kan vertellen hoe verzekeraars dit doen.⁷⁴³

Wat je ook in dit citaat leest, is dat de belangenbehartiger van de benadeelde ook de verantwoordelijkheid heeft om de verzekeraar niet in een bepaalde hoek te zetten. Dat zijn antwoorden die wij ook andere plekken hebben gehoord. Tegelijkertijd wordt ook wel door belangenbehartigers gezegd dat verzekeraars moeten vertrouwen op de voorschot aanvragen van belangenbehartigers.⁷⁴⁴

Een tweede punt dat een gering aantal noemde, is het uitgangspunt van concrete schadebegroting.⁷⁴⁵ Normering kan gewenst zijn omdat dat meer transparantie brengt voor de benadeelde en meer snelheid brengt in het traject doordat er geen discussie is.⁷⁴⁶

10.4.4.3. Overig

Er is ook een aantal punten maar een keer genoemd. Dit zijn: dat de zware letselschadezaken overgelaten moeten worden aan gespecialiseerde advocaten, omdat veelal ook andere rechtsgebieden relevant zijn in zo'n zaak waarvan een advocaat kennis heeft.⁷⁴⁷ Tegelijkertijd stelde een ander dat opleiding kwaliteit in de weg kan staan.⁷⁴⁸ De dubbele redelijkheidstoets zou ook het regelingsproces niet ten goede komen, omdat daarover discussie bestaat.⁷⁴⁹ Het medisch traject wordt ook als obstakel genoemd, met name omdat sommige medische adviseurs op de stoel van de jurist zouden gaan zitten.⁷⁵⁰ Tot slot werd ook de dossier *load* en het verloop van personeel als potentieel obstakel voor kwaliteit genoemd.⁷⁵¹

10.4.5. Kwaliteitsbelemmerende factoren vanwege de wijze waarop de letselschadeafwikkeling wordt gefinancierd

Hierboven werd al duidelijk dat de wijze waarop de financiering van letselschadeafwikkeling plaatsvindt als kwaliteitsbelemmerende factor wordt beschouwd. Wij hebben hierop ook apart doorgevraagd en doen daarvan verslag in deze paragraaf.

Net zoals hierboven worden verschillende aspecten van de begroting van de buitengerechtelijke kosten genoemd. De antwoorden hebben wel een gemene deler: er is geen overeenstemming over wat verschillende soorten belangenbehartigers zouden moeten

⁷⁴³ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

⁷⁴⁴ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷⁴⁵ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁷⁴⁶ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁷⁴⁷ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

⁷⁴⁸ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

⁷⁴⁹ Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷⁵⁰ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷⁵¹ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

verdienen per uur of dossier, waardoor daarover discussie ontstaat of in ieder geval een vorm van ergernis in de praktijk.⁷⁵² En dan gaat het allerlei kanten op.

De BGK-staffel werd wederom een verdienmodel genoemd.⁷⁵³ Specifiek hierover zei een van de respondenten dat het eigenlijk niet meer past bij de huidige wijze van schadeafwikkeling in letselschadezaken:

‘In mijn optiek is dit een hele verkeerde incentive die ooit vroeger misschien wel goed was, toen we nog in het zoveel mogelijk schadevergoeding krijgen zaten. Maar we zitten nu veel meer in het herstel en toekomstgerichte model, dus dan moet je eigenlijk ervoor zorgen dat dat de schade zo laag mogelijk wordt, want als je iemand weer een nieuwe job hebt of wat dan is, dan wordt de schade natuurlijk lager.’⁷⁵⁴

Een andere respondent legde uit niet aangesloten te zijn bij de BGK-staffel, omdat de incentive daarvan uitgaat – in de beleving van de respondent – dat lagere schades of benadeelden met minder hoge inkomens (en dus lagere schades) ook de juiste hoeveelheid bijstand zouden moeten krijgen. En de afwikkeling daarvan niet gestaakt zou moeten worden, omdat de BGK-vergoeding niet afdoende is.⁷⁵⁵

Vanwege de interpretatieruimte van de dubbele redelijkheidstoets van art. 6:96 lid 2 BW ontstaat ook ruis. Een respondent gaf aan het gevoel van ‘handjeklap’ daarover als onprettig te ervaren.⁷⁵⁶ Een andere respondent gaf aan dat het uitblijven van een BGK-vergoeding er ook voor kan zorgen dat de belangenbehartiging afgebroken moet worden.⁷⁵⁷ Wederom werd gesteld dat dit de onderhandelingen kan ‘gijzelen’, wij komen hierop terug bij de omschrijving van kwalijke praktijken. Ook zouden belangenbehartigers aangezet worden tot het maken van uren, zodat meer vergoed wordt.⁷⁵⁸ Een respondent gaf aan dat de kostenstructuur van een advocaat anders is dan die van een andere belangenbehartiger, ook omdat de Orde van Advocaten eisen stelt, terwijl er andere belangenbehartigers zijn die dezelfde tarieven in rekening brengen zonder dat die kostenstructuur bestaat.⁷⁵⁹ Een respondent merkte zelfs op een beetje BGK-moe geworden te zijn, omdat het ten koste ging van het werkgeluk van de werknemers.⁷⁶⁰ Een andere respondent suggereerde iets vergelijkbaars door te vertellen dat de BGK-discussie het minst leuk is in de vele dossiers die worden gedaan, wat een reden was om toch aan te sluiten bij de BGK-staffel.⁷⁶¹

Gesuggereerd werd door een respondent om de BGK te normeren⁷⁶², of – zoals een andere respondent uitlegt – om afspraken hierover aan de voorkant te maken met de benadeelde door middel van offertes (incl. op welke punten uren besteed gaan worden).⁷⁶³

⁷⁵² Zie expliciet: Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 11 (namens NKL), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁷⁵³ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁷⁵⁴ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁷⁵⁵ Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷⁵⁶ Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷⁵⁷ Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷⁵⁸ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁷⁵⁹ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde). Zie ook: Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁷⁶⁰ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷⁶¹ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷⁶² Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁷⁶³ Interview 11 (namens NKL).

10.4.6. Tussenconclusie

De antwoorden op de vraag welke factoren kwaliteit in de weg staan in de belangenbehartiging van de benadeelde kunnen grosso modo worden onderscheiden in twee groepen. Ten eerste punten die de facto tegenhangers zijn van genoemde kenmerken van kwaliteit (paragraaf 2). Ten tweede nieuwe punten die nog niet eerder waren gehoord. Wij starten met die laatste.

De meest genoemde factor die kwaliteit belemmert – en die nog niet eerder is genoemd – is de BGK-vergoeding, en wel om verschillende redenen. Vaak werd gesproken over een verdienmodel. De BGK-staffel zou een prikkel bieden om zaken snel af te wikkelen (en daarmee vlot een BGK-vergoeding te ontvangen), de dubbele redelijkheidstoets prikkelt niet tot efficiënte afwikkeling en er is geen consensus over uurtarieven en te besteden uren. Het debat hierover verstoort de concrete schadeafwikkeling. Door sommigen werd normering gesuggereerd.

Een tweede punt dat niet kan worden herkend als tegenhanger van genoemde punten in paragraaf 2 is de online vindbaarheid van belangenbehartigers die kwaliteit kunnen bieden. Een benadeelde is niet iemand die regelmatig gebruik maakt van een belangenbehartiger en kan vaak niet zelf inschatten wat iemand een kwalitatief goede belangenbehartiger maakt. Het is echter kostbaar om bovenin de zoekmachine te verschijnen en zoekmachines geven geen objectieve informatie over kwaliteit. Een publiekcampagne werd gesuggereerd ter promotie van het NKL.

Het toernooimodel als kwaliteitsbelemmerende factor is ook nieuw: doordat partijen tegenover elkaar staan, kan er wantrouwen ontstaan.

Nieuw is ook dat wat wordt geleerd over 'de eigen cliënt': diens opstelling kan ook kwaliteit belemmerend zijn. Een aantal belangenbehartigers gaf aan wel te filteren. Tegelijkertijd werd ook erkend dat een verzekeraar niet kan filteren en dus soms te maken heeft met benadeelden met te hoge financiële verwachtingen.

De punten die de facto tegenhangers zijn van de kenmerken genoemd in paragraaf 2 zijn: ontbreken van kennis (inhoudelijk en over letselschadeafwikkeling) en gebrekkige opleiding, kwaliteit van communicatie met de benadeelde en niet-samenwerken met de verzekeraar (ook door die bijvoorbeeld in een bepaald 'frame' te zetten).

Deze inventarisatie maakt een logische overgang naar het derde deel mogelijk: kwalijke praktijken.

10.5. Kwalijke praktijken aan de zijde van de belangenbehartiger

10.5.1. Inleiding

Deze paragraaf gaat over het derde deel van de interviews, waarin is gevraagd naar kwalijke praktijken in de afwikkeling van een letselschadezaak aan de zijde van de belangenbehartiger. Vooraf moet worden opgemerkt dat respondenten spreken over praktijken die echt niet mogen (en dus duidelijk kwalijk zijn), maar ook over praktijken die zich meer in een grijs gebied bevinden (wellicht wel mogen, maar toch als kwalijk worden gepercipieerd). Sommigen stoeien met dit onderscheid. De interviewers hebben het gesprek op dit punt open gelaten, zodat er ruimte ontstond voor de respondenten om hun inzichten te geven.

In het interview is eerst stilgestaan bij de algemene vraag welke kwalijke praktijk in de ervaring van de respondenten het vaakst voorkomt. Daarna is gefocust op verschillende fases van de letselschadeafwikkeling: benaderen van cliënten, de buitengerechtelijke onderhandelingen en gedurende de finale afwikkeling (de slotfase).⁷⁶⁴

10.5.2. Kwalijke praktijken die het vaakst voorkomen

De meeste respondenten noemden kwalijke praktijken die te maken hebben de financiering van de afwikkeling van de letselschadezaak door een belangenbehartiger. Het gaat dan vaak om betaling van de buitengerechtelijke kosten van de benadeelde; wat de facto het salaris/honorarium is voor de belangenbehartiger. Andere kwalijke praktijken die door meerdere respondenten werden genoemd, zijn het achterhouden van relevante informatie, overdrijving/fraude en gebrek aan deskundigheid. Een duidelijk antwoord hoe vaak deze praktijken zich voordoen, hebben wij niet gekregen. Dat komt wellicht ook door het type geïnterviewden. Een klein deel daarvan heeft tot op zekere hoogte overzicht over wat er in de letselschademarkt gebeurt, omdat zij aan verzekeraarszijde werkzaam zijn. Het grootste deel werkt aan de zijde van de benadeelde, waardoor zij geen of minder overzicht hebben van wat er gebeurt in de letselschadeafwikkeling.

10.5.2.1. Kwalijke praktijken vanwege de financiering van de schadeafwikkeling door belangenbehartigers

Respondenten noemden verschillende punten die samenhangen met de betaling van de buitengerechtelijke kosten.

Veruit het vaakst genoemd is het zogenaamd ‘dubbel declareren’: de belangenbehartiger heeft dan een *no cure no pay*-afsprake met de benadeelde, waardoor bij uitkering van de schadevergoeding door de verzekeraar aan de benadeelde er een deel van het schadevergoedingsbedrag uitgekeerd moet worden aan de belangenbehartiger, én de belangenbehartiger dient zijn BGK-nota in bij de verzekeraar (dubbele redelijkheidstoets).⁷⁶⁵ Op die manier ontvangt hij dus twee keer een betaling: via de benadeelde en via de aansprakelijkheidsverzekeraar. Een respondent verwoordde het als volgt:

‘Nou, omdat het slachtoffer dan gewoon niet schadeloos wordt gesteld, want dan krijgt die te weinig voor wat die eigenlijk heeft, aan schade natuurlijk. En los daarvan wordt een belangenbehartiger gewoon betaald door de verzekeraar, dus het is echt nou dat wel super kwalijk als je dan ook nog van het slachtoffer en geld inpikt om het zomaar te zeggen.’⁷⁶⁶

Het kwalijke lijkt te zitten in het dubbele karakter, wat door deze respondent wordt gekwalificeerd als ‘pikken’, omdat een deel van de schadevergoeding van de benadeelde wordt

⁷⁶⁴ Gevraagd is ook naar kwalijke praktijken in de context van de gerechtelijke afwikkeling, maar daarop zijn geen (betekenisvolle) antwoorden gegeven. Daarom wordt dit item in de verslaglegging niet behandeld.

⁷⁶⁵ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde). Zie ook Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars): dit antwoord is genoemd in het kader van de kwalijke praktijken in de buitengerechtelijke afwikkeling (zie par. 4.4). Ter voorkoming van overlap is het hier ingevoegd.

⁷⁶⁶ Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

ingehouden, terwijl er al redelijke kosten worden vergoed aan de belangenbehartiger. Een andere respondent linkte de kwalijkheid ook aan de onwetendheid aan de zijde van de benadeelde:

*'Nou, ja, dat jatten van cliënten is echt wel het meest kwalijke. Dus dat je een 'no cure, no pay'-contract sluit en daarnaast gewoon je rekeningen indient bij de verzekeraar, dan vang je dubbel. Dat is prima als je dat doet, maar dan moet de cliënt dat weten en de cliënt weet dat tien van de tien keer niet. Dus dat is dat is echt de kwalijke praktijk.'*⁷⁶⁷

Los van het dubbele declareren, maar wel wat betreft *no cure no pay* afspraken werd ook nog benoemd – maar veel minder vaak – dat in dat verband soms behoorlijk hoge percentage worden afgesproken, waarbij percentages zoals 30% werden genoemd die als 'broodroof' werden aangemerkt.⁷⁶⁸ Een respondent merkte nog op dat diegene op zich niets tegen *no cure no pay*-afspraken heeft, maar wel als de aansprakelijkheid 100% vaststaat:

*'Maar ik krijg ook mensen die zeggen de auto kwam achteruit uit, uit een uitrit en die reed me aan toen ik als voetganger over een zebrapad liep. Nou, dan heb je het over 100 procent zekerheid. Als je dan zegt: no-cure-no-pay, dat vind ik ook wel kwalijk, want je weet gewoon zeker dat dat cure is. Daar past geen no-cure-no-pay bij. En als je dan no-cure-no-pay doet, dan moet je ook zeggen alles wat ik bij de wederpartij vergoed krijg, dat haal ik ervan af. Dan ben je niet dubbel aan het declareren.'*⁷⁶⁹

In dat geval staat immers al vast dat de wederpartij aansprakelijk is, en dus dat de aansprakelijkheidsverzekeraar de buitengerechtelijke kosten van de benadeelde gaat betalen (voor zover redelijk).

Een tweede punt dat samenhangt met de financiering van de BGK dat regelmatig ter sprake wordt gebracht, is de hoogte van de declaraties.⁷⁷⁰ Het gaat dan vaak over de in rekening gebrachte tarieven, en dan nog specifiek over gevallen waarin hoge tarieven worden gerekend, terwijl iemand geen of nauwelijks kennis heeft over letselschadeafwikkeling. Iemand is dan bijvoorbeeld niet opgeleid als letselschadespecialist door een brancheverzekering:

*'Of een ongelooflijk hoog uurtarief terwijl je geen opleiding hebt, dat begrijp ik ook niet en daar hebben wij wel last van. Als belangenbehartiger, als keurmerkantoor, omdat verzekeraars gaan zeggen: joh wij betalen maar 200 euro en niet onze 240 euro, want wij vinden dat een goed bedrag is. Ja, dat kan je wel zeggen, maar betaal gewoon die niet-geregistreerde belangenbehartiger 50 euro per uur en ons gewoon normaal.'*⁷⁷¹

Een respondent deed een oproep aan de verzekeraars: scherp de eisen aan voor BGK, bijvoorbeeld door het tarief te koppelen aan opleidingseisen.⁷⁷² Een ander punt dat een aantal respondenten noemt – maar minder dan het punt hiervoor – is dat tarieven en uren soms ook

⁷⁶⁷ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁷⁶⁸ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde)

⁷⁶⁹ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde). Zie ook: Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars) (Dit antwoord is genoemd in het kader van de kwalijke praktijken in de buitengerechtelijke afwikkeling (zie par. 4.4). Ter voorkoming van overlap is het hier ingevoegd).

⁷⁷⁰ Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde). Zie ook Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde) en Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde); deze antwoorden zijn genoemd in het kader van de kwalijke praktijken in de buitengerechtelijke afwikkeling (zie par. 4.4). Ter voorkoming van overlap is het hier ingevoegd.

⁷⁷¹ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷⁷² Interview 12 (namens slachtofferzijde).

worden opgeklopt, bijvoorbeeld door reistijd door te berekenen of ook secretariële ondersteuning op te nemen in het uurtarief.⁷⁷³ Een van de respondenten betoogde dat enkel verwijzen naar NKL-belangenbehartigers een oplossing zou kunnen zijn voor dit type kwalijke praktijken.⁷⁷⁴

In zijn algemeenheid werden nog vier punten genoemd die als kwalijk zijn getypeerd. Het eerste punt dat een aantal respondenten noemde, betrof situaties waarin op het punt van de schadeafwikkeling van de benadeelde overeenstemming is bereikt, maar een akkoord vanuit de belangenbehartiger op de eindregeling wordt onthouden richting de verzekeraar, omdat er nog geen overeenstemming is over de BGK-vergoeding.⁷⁷⁵ Dit werd met name als kwalijk bestempeld als de BGK-vordering als ‘exorbitant hoog’ wordt ervaren.⁷⁷⁶ Een medewerker van een aansprakelijkheidsverzekeraar gaf aan wel eens het gevoel te krijgen gechanteerd te worden door de belangenbehartiger als die ervoor kiest om de schadevergoeding voor de benadeelde op diens derdenrekening te laten staan en stelt richting de verzekeraar dat de schadevergoeding enkel wordt aangeboden aan de benadeelde als de BGK-nota wordt betaald aan de belangenbehartiger.⁷⁷⁷ Een tweede punt, dat hiermee samenhangt, is de situatie waarin de benadeelde een zogenoemd ‘wurgcontract’ heeft afgesloten dat als de verzekeraar niet 100% de BKG vergoed, het overgebleven deel wordt verhaald op de benadeelde:

‘En dat gebeurt 100 procent zeker, en dat zijn gewoon wurgcontracten die worden afgesloten, die heb ik gezien en waarin staat dat, en het wordt ook gewoon tegen ons gezegd, van als jij mij de BGK niet volledig betaalt, heel vervelend, maar dan moet ik dat op het slachtoffer gaan verhalen. Ja, ik vind dat verschrikkelijk.’⁷⁷⁸

Deze situatie werd ook wel als chantage richting de verzekeraar genoemd.⁷⁷⁹ Ter aanvulling: het gaat dus om gevallen waarin de aansprakelijkheidsverzekeraar bereid is om de redelijke kosten voor buitengerechtelijke kosten te vergoeden, maar de belangenbehartiger dat onvoldoende vindt en zich dan tot de benadeelde wendt voor vergoeding van het overige. Een derde punt betreft datgene waarover een respondent vertelt over een contract waarin stond dat als de benadeelde zich tot een andere belangenbehartiger zou willen wenden, hij of zij eerst de gemaakte BGK van de belangenbehartiger moet vergoeden. De kwetsbaarheid daarvan werd benadrukt:

‘Wij behandelen veel zaken van Poolse mensen en er zijn ook een paar Poolse belangenbehartigers die hebben gewoon een contract opgesteld dat die mensen 15 of 20 procent van hun schadevergoeding in

⁷⁷³ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

⁷⁷⁴ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷⁷⁵ Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde). Deze advocaat legt uit dat hij dan de schadevergoeding voor het slachtoffer (anders dan voor de BGK) stort zonder VSO. Als het slachtoffer dan discussie krijgt met zijn belangenbehartiger over de BGK, dan moet het slachtoffer contact opnemen met de betreffende advocaat, zodat de discussie daarover tussen hen plaatsvindt en niet met de verzekeraar. Zie ook: Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

⁷⁷⁶ Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

⁷⁷⁷ Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar). Een respondent geeft aan dat vice versa belangenbehartigers ook wel eens in een lastige positie worden gebracht doordat BGK niet wordt uitbetaald door de verzekeraar (Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde)), of er een *lumpsum* vergoeding wordt uitgekeerd zodat de belangenbehartiger moet onderhandelen met het slachtoffer welk deel van het slachtoffer is en welk deel voor de belangenbehartiger (Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde)). Deze antwoorden zijn genoemd in het kader van de kwalijke praktijken in de buitengerechtelijke afwikkeling (zie par. 4.4). Ter voorkoming van overlap is het hier ingevoegd.

⁷⁷⁸ Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar). Zie ook: Interview 11 (namens NKL), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

⁷⁷⁹ Interview 11 (namens NKL).

*moeten leveren. En zelfs als ze naar ons komen, moeten ze ook het bedrag wat wij dan eventueel nog voor ze verhalen, moeten ze dat nog steeds inleveren, zeg maar. Nou, ja, dat is bijzonder kwalijk natuurlijk. En andere belangenbehartigers, nou dan hè dan, die noemde ik net ook al de cowboys, die ook dat soort contracten hebben van hè, dat ze moeten betalen en als ze weggaan dat ze eerst af moeten rekenen. En pas dan, hè, wordt het dossier verstrekt, bijvoorbeeld aan een nieuwe belangenbehartiger. Dat is, dat vind ik zeer kwalijk, ja.'*⁷⁸⁰

Ten slotte werden in de context van BGK nog andere punten genoemd, maar door een enkeling: het enkel gericht zijn op het vorderen van BGK en het BGK-debat en dus niet op het herstel of de schade van de benadeelde⁷⁸¹, en de schadevergoeding voor de benadeelde en voorschotten voor de benadeelde gebruiken om de eigen BGK vergoed te krijgen.⁷⁸²

10.5.2.2. Bewust relevante informatie achterhouden

Een ander punt dat regelmatig werd genoemd, is het bewust achterhouden van relevante (medische) informatie.⁷⁸³ Die informatie is dan relevant voor de beoordeling van de vordering, maar wordt niet overgelegd. Een medewerker van een aansprakelijkheidsverzekeraar uitte de behoefte om het proces van informatieoverlegging te normeren of standaardiseren:

*'Wat moeten we nu aan informatie overleggen? Wat is te veel? Wanneer vraag ik als verzekeraar te veel, maar wanneer lever ik als belangenbehartiger te weinig? Dat zijn allemaal dingen waar we het gewoon als branche niet met elkaar over eens zijn, wat natuurlijk eigenlijk heel gek is.'*⁷⁸⁴

10.5.2.3. Gebrek aan deskundigheid

Een aantal respondenten noemde het ook kwalijk als iemand een letselschadeslachtoffer bijstaat (met name de middel en zware letsels), terwijl diegene geen deskundigheid heeft om dat te doen.⁷⁸⁵ De gespecialiseerde opleiding daartoe en/of expertise ontbreekt dan om de benadeelde te ondersteunen en aan verwachtingsmanagement te doen.⁷⁸⁶ Er werden ook voorbeelden genoemd die betrekking hebben op zowel gereguleerde als ongereguleerde belangenbehartigers. Zo werd het volgende voorbeeld genoemd over een advocaat:

*'Dan zien we wel dat bijvoorbeeld een arbeidsrechtadvocaat een verkeersongeval in behandeling heeft genomen. Die had de expertise daar niet voor. Ja, en dan zijn er geen voorschotten betaald.'*⁷⁸⁷

Kennelijk zijn er ook belangenbehartigers actief in het veld die geen juridische expertise hebben:

⁷⁸⁰ Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Zie ook: Interview 7 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷⁸¹ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁷⁸² Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁷⁸³ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 11 (namens NKL), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde). Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde): dit antwoord is genoemd in het kader van de kwalijke praktijken in de buitengerechtelijke afwikkeling (zie par. 4.4). Ter voorkoming van overlap is het hier ingevoegd.

⁷⁸⁴ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars): dit antwoord is genoemd in het kader van de kwalijke praktijken in de buitengerechtelijke afwikkeling (zie par. 4.4). Ter voorkoming van overlap is het hier ingevoegd.

⁷⁸⁵ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁷⁸⁶ Dat laatste wordt door een respondent niet in verband met deskundigheid gebracht, maar in het algemeen genoemd: gebrekkige verwachtingsmanagement als kwalijke praktijk: Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷⁸⁷ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

'Speaker 2: Ja, dat maar ook, ja, ook ik vind ook een kwalijke praktijk dat mensen zich letselschade-expert of whatever noemen, terwijl ze gewoon geen opleiding daarvoor hebben gevolgd.

Speaker 1: En waarom vind je dat dan zo kwalijk?

*Speaker 2: Omdat die niet de mensen hun belangen goed kunnen vertegenwoordigen.'*⁷⁸⁸

Een van de respondenten wees ook op de gevolgen van gebrek aan expertise. Deze respondent legde uit dat er soms claims worden ingediend die inhoudelijk onjuist zijn ('onjuiste vorderingen'):

*'Wel, want dan ben je verwachtingen aan het managen of juist weer terugbrengen, terwijl die discussie helemaal niet zo gevoerd had hoeven worden als er aan het begin af aan maar gelijk duidelijkheid was geweest.'*⁷⁸⁹

Een andere respondent legde uit dat benadeelden eenvoudigweg niet kunnen herkennen wat kwaliteit en deskundigheid is. Het kunnen herkennen van kwaliteit zou iets moeten zijn waarop meer controle wordt uitgeoefend.⁷⁹⁰

Een respondent gaf aan dat het ook kwalijk is als een belangenbehartiger doet alsof die expertise heeft (of zelfs advocaat is), terwijl dat niet zo is.⁷⁹¹

10.5.2.4. Van overdrijven tot fraude

Een aantal wees op de zogenaamde opgeklopte claims: claims waarin de benadeelde het letsel of de omvang van het letsel of de schade overdrijft.⁷⁹² Het is dan kwalijk als de belangenbehartiger hierin meegaat en een onbehoorlijke claim indient. De voorbeelden die werden genoemd, hebben betrekking op nekkachten die veelal lastig te objectiveren vallen en op PTSS. Een respondent die veel zaken ziet bij verzekeraars, legt uit dat dezelfde brieven worden aangetroffen:

*'En vaak zien die eerste brieven er als volgt uit: mijn cliënt heeft last van dubbele punt en dan volgen er tien bulletpoints: concentratieproblemen, verkeersangst, cognitieve klachten, slaapproblemen nou ja, enzovoort. Die brieven zijn bijna allemaal hetzelfde en dat is eigenlijk een manier om te zeggen: nou ja, er is wat aan de hand, maar laten we proberen niet al te moeilijk doen. Nou, dan proberen ze hem met andere woorden gewoon af te tikken.'*⁷⁹³

Onduidelijk is of in deze gevallen sprake is van fraude, maar wat helder wordt uit de verhalen van deze respondenten is dat in dit soort medisch onzekere zaken geprobeerd wordt een *deal* eruit te halen voor de benadeelde onder de noemer van pragmatisch regelen.

⁷⁸⁸ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁷⁸⁹ Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁷⁹⁰ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde). Dit antwoord is genoemd in het kader van de kwalijke praktijken in de buitengerechtelijke afwikkeling (zie par. 4.4). Ter voorkoming van overlap is het hier ingevoegd.

⁷⁹¹ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁷⁹² Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 11 (namens NKL), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Een respondent geeft aan dat er zelfs een ongeval of letsel wordt verzonden, Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷⁹³ Interview 11 (namens NKL).

Een respondent die zelf letselschadebehandelaar is, legde uit dat vermoedens van frauduleuze praktijken, zoals wanneer de benadeelde zaken achterhoudt of dingen zegt die niet kloppen (bijvoorbeeld over inkomen) een reden is om afscheid te nemen van een cliënt.⁷⁹⁴

10.5.2.5. En verder

Een aantal praktijken werd een enkele keer genoemd. Dat zijn achtereenvolgens de volgende: een belangenbehartiger die zich enkel richt op zo snel mogelijk afwikkelen in plaats van op het herstel van de benadeelde⁷⁹⁵; niet-secuur werken⁷⁹⁶; niet vertellen dat er geprocedeerd moet worden, omdat de belangenbehartiger zelf niet de bevoegdheid heeft om te procederen⁷⁹⁷; advertentieruimte kopen op namen van andere (advocaten)kantoren waardoor de benadeelde bij de verkeerde persoon terecht komt⁷⁹⁸; dat een belangenbehartiger zich niet toetsbaar opstelt⁷⁹⁹; een zaak heel lang laten liggen⁸⁰⁰; ronselen van cliënten door die rondom een incident te werven.⁸⁰¹

10.5.3. Kwalijke praktijken in het benaderen/werven van cliënten

Een volgende onderwerp waarop werd doorgevraagd, is welke kwalijke praktijken de respondenten kennen in het benaderen/werven van cliënten.

10.5.3.1. Websites

Verschillende respondenten besteedden aandacht aan websites. Ten eerste werd de intransparantie van sommige websites benoemd:

Speaker 2: Ja, wat ik op zich niet zo heel netjes vind, is als je van die websites hebt die eigenlijk niet raadpleegbaar zijn, of zijn waar mensen niet kunnen zien wie daarbij betrokken zijn. Dus dat zijn van die websites waar geen foto's staan van wie werkt er, wie zijn we? Wat doen we? Waar staan we voor? Het zijn echt van die algemene websites van 'we werken over heel Nederland, de beste kwaliteit, bla die bla' en dan vervolgens kun je niet zien welke kantoren daarachter zitten. Maar dat vind ik niet zo heel netjes.

Speaker 1: Nee, en zou je kunnen uitleggen waarom, waarom vind je dat dan niet zo netjes?

⁷⁹⁴ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde). Dit antwoord is genoemd in het kader van de kwalijke praktijken in de buitengerechtelijke afwikkeling (zie par. 4.4). Ter voorkoming van overlap is het hier ingevoegd.

⁷⁹⁵ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde) Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde) ('op eigen gewin' in plaats van op herstel slachtoffer).

⁷⁹⁶ Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁷⁹⁷ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁷⁹⁸ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁷⁹⁹ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁸⁰⁰ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Een andere respondent legt uit dat het soms ook een probleem is dat belangenbehartigers te veel zaken aannemen, waardoor zaken te lang blijven liggen, Interview 3 (advocaat slachtofferzijde). Dit antwoord is genoemd in het kader van de kwalijke praktijken in de buitengerechtelijke afwikkeling (zie par. 4.4). Ter voorkoming van overlap is het hier ingevoegd.

⁸⁰¹ Interview 12 (namens slachtofferzijde).

Speaker 2: Omdat je dan dus niet kan zien wat voor belangenbehartiger daarachter zit en wat voor opleiding diegene heeft gehad, of die is aangesloten. Inderdaad, bij welke organisatie?’⁸⁰²

In dit citaat wordt gesuggereerd dat de kwalijkheid vooral samenhangt met de onduidelijkheid wie nu precies de belangenbehartiging doet. In dat verband noemden sommigen ook het fenomeen ‘fuikebsites’: websites die onafhankelijk lijken, maar die uiteindelijk aan de achterkant leiden tot één letselschadebureau.⁸⁰³

Een aantal respondenten legde ook uit dat websites ten onrechte vermelden dat een kantoor is aangesloten bij het NKL of bij een andere brancheorganisatie, of dat er advocaten werkzaam zijn terwijl dat niet zo is.⁸⁰⁴ Ook wordt uitgelegd dat sommigen de mr-titel voeren of zich als deskundige voordoen, terwijl daarvan geen sprake is.⁸⁰⁵ Soms is dat op het randje door in de vragende vorm te spreken:

‘Op het moment dat je op letselschadeadvocaat zoekt dan komen opeens allemaal bureaus bij je zoekresultaten. Die hebben dan hele mooie pagina’s ‘zoekt u een letselschadeadvocaat?’, ‘U heeft een letselschadeadvocaat nodig’ en dat doen ze keurig netjes binnen de grenzen van de wet, want ze zeggen niet dat ze advocaat zijn, maar die suggestie wordt wel heel hard gewekt.’⁸⁰⁶

Een aantal respondenten spreekt ook over ‘gelikte websites’, ‘slogans over het hoogst haalbare’, waarbij de respondenten een verkeerde voorstelling van zaken krijgen:

‘Ja, daar heb ik echt niet heel goed zicht op hoe ze precies bij die kwalijke belangenbehartigers terechtkomen, maar ik denk wel dat dat voornamelijk internet is en dan een, nou ja, je ziet natuurlijk wel eens van die van die slogans het hoogst haalbare of hè, het gaat altijd over veel geld, van nou ja, een ongeluk en ik maak je rijk bij wijze van spreken. Dus wel echt een hele verkeerde voorstelling van zaken geven in mijn beleving.’⁸⁰⁷

Een respondent legt ook uit dat dit kwalijk is, omdat hiermee verwachtingen worden geschapt die absoluut niet kunnen worden waargemaakt.⁸⁰⁸ Anderen spreken in het algemeen – dus los van de website – ook wel over ‘gouden bergen beloven’, wat als kwalijk wordt beschouwd.⁸⁰⁹ Voor benadeelden is lastig om te beoordelen of iets inderdaad haalbaar is, en verwachtingen niet goed managen wordt door een aantal respondenten als kwalijk beschouwd.

Het kopen van advertentieruimte van andere kantoren of advocaten wordt ook genoemd als kwalijke praktijk.⁸¹⁰

10.5.3.2. Dossiers kopen

⁸⁰² Interview 7 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁸⁰³ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

⁸⁰⁴ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

⁸⁰⁵ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

⁸⁰⁶ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

⁸⁰⁷ Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Zie ook: Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁸⁰⁸ Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁸⁰⁹ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁸¹⁰ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

Een aantal respondenten noemt het kopen van dossiers een kwalijke praktijk.⁸¹¹ Het kopen van dossiers houdt in dat iemand wordt betaald om door te verwijzen naar een bepaalde belangenbehartiger. Denk hierbij aan een huisarts, fysiotherapeut of assurantietussenpersoon die betaald krijgt als hij de benadeelde doorverwijst naar een bepaald kantoor of belangenbehartiger. De kwalijke aard wordt door een respondent verwoord als het verhullen van kwaliteit: een benadeelde kiest niet op basis van kwaliteit, maar op basis van een betalingsafpraak tussen tussenpersoon en belangenbehartiger.⁸¹²

Sommige respondenten noemen ook de situatie waarin regresnemers (zorgverzekeraars, leasemaatschappijen) belangenbehartigers vragen om contact op te nemen met de benadeelde om een procedure tegen de aansprakelijkheidsverzekeraar te starten, zodat zij hun verhaal kunnen uitoefenen.⁸¹³ Ook wordt gesproken over ernstige ronselpraktijken: de benadeelde direct benaderen in het ziekenhuis of mensen willekeurig opbellen met de vraag of zij een ongeluk hebben gehad.⁸¹⁴ Deze twee antwoorden zijn echter maar één keer genoemd.

10.5.3.3. In het begin heel hard lopen en daarna niet meer

Een ander punt dat hier door een enkele respondent werd genoemd, is dat sommige belangenbehartigers in het begin heel hard lopen, maar daarna niets/weinig meer laten horen.⁸¹⁵ De suggestie wordt gewekt dat dit zou komen doordat de BGK is betaald en daarna het dossier komt stil te liggen, waardoor benadeelden aan hun lot worden overgelaten en niet de middelen hebben om te herstellen.

10.5.4. Kwalijke praktijken tijdens de buitengerechtelijke onderhandelingen

Een volgende vraag ging over welke kwalijke praktijken worden gezien tijdens de buitengerechtelijke onderhandelingen. De antwoorden sluiten veelal aan bij de antwoorden gegeven bij 4.2 en kennen dus overlap. Wij gaan een en ander hier niet herhalen, maar benoemen punten die nog niet eerder zijn genoemd.⁸¹⁶

Wat betreft de BGK werd nog opgemerkt dat sommige belangenbehartigers adverteren met 'gratis' zonder transparant te zijn over het feit dat de buitengerechtelijke kosten – voor zover redelijk – worden betaald door de verzekeraar.⁸¹⁷ In die zin is geen enkele afwikkeling gratis, maar die indruk wordt wel gewekt. Een ander punt dat in het kader van BGK werd genoemd, is dat niet transparant is voor de benadeelde hoeveel BGK een belangenbehartiger vergoed krijgt.⁸¹⁸

⁸¹¹ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 11 (namens NKL), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

⁸¹² Interview 11 (namens NKL).

⁸¹³ Interview 11 (namens NKL).

⁸¹⁴ Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁸¹⁵ Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

⁸¹⁶ Als een respondenten onder dit thema een antwoord geeft dat deze respondent nog niet heeft genoemd bij vorige thema's, is in de voetnootverwijzing aldaar (dus par. 4.2 of 4.3) alsnog opgenomen.

⁸¹⁷ Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁸¹⁸ Interview 12 (namens slachtofferzijde).

Een aantal respondenten noemde het probleem van miscommunicatie: partijen (dus zowel de belangenbehartiger als de verzekeraar) die niet communiceren met benadeelde⁸¹⁹, of een belangenbehartiger die de verzekeraar onjuist bejegt door bijvoorbeeld op de man te spelen in plaats van een dossier te behandelen.⁸²⁰ Een respondent merkte ook op dat het kwalijk is als de benadeelde onheus wordt bejegend, bijvoorbeeld als een schadebehandelaar tegen een weduwe zegt dat ze weer lekker uit eten kan (naar wij veronderstellen omdat zij een schadevergoeding heeft ontvangen).⁸²¹

Een respondent legde uit ook dat sommige belangenbehartigers oneigenlijke middelen inzetten om hun zin te krijgen, bijvoorbeeld door aangifte te doen bij de politie, te dreigen met publiciteit of met een rechtszaak:

*'Dreigen met publiciteit, dreigen met procedures, dreigen met van alles en nog wat. Natuurlijk prima. Soms ben je het gewoon niet eens met elkaar, dan leg je het aan een onpartijdige derde voor en laat je diegene zeggen wat die ervan vindt. Dat zorgt voor wat versnelling in het proces. Prima. Maar ja, met sommige partijen, is het gewoon onderdeel van hun werk dat als het even niet lukt om dan direct bij de hoogste directeur hier een klacht in te dienen.'*⁸²²

Ook werd wederom uitgelegd dat geen of weinig verwachtingsmanagement kan resulteren in ingewikkelde discussies, waardoor de verzekeraar als 'boeman' wordt neergezet terwijl dat misschien niet gerechtvaardigd is.⁸²³

Te snel willen regelen werd hier dus als kwalijke praktijk genoemd, met name in die gevallen waarin de belangenbehartiger het herstel van de benadeelde niet afwacht en daardoor eigenlijk niet weet of het schadevergoedingsbedrag afdoende is.⁸²⁴

De indruk bestaat dat het aantal fraudegevallen toeneemt vanwege de mogelijkheid om documenten eenvoudiger online na te maken:

*'De valsheid in geschriften. We hebben al een paar keer gehad dat gewoon vervalste stukken worden ingediend. Bijvoorbeeld: drie mensen zitten in een auto die alle drie zeggen dat ze niet meer kunnen werken, zij werkten bij een bepaalde werkgever en drie arbeidsovereenkomsten worden ingeleverd met dezelfde typefouten, zogenaamd bij andere werkgevers afgesloten. Ja, dat is niet oké, dan kom je erachter, maar ik ben bang dat het steeds makkelijker wordt. Ook bij bankafschriften. Wij vertrouwen natuurlijk heel vaak op bankafschriften, maar die kan ik zelfs in elkaar prutsen als ik even mijn best doe.'*⁸²⁵

Wij hebben ook uitgevraagd of er kwalijke praktijken bekend zijn in de context van de gerechtelijke procedure. Daarop zijn vrijwel geen antwoorden gegeven. De geïnterviewde rechter verwees naar de uitspraken hierover die zijn gepubliceerd.⁸²⁶

10.5.5. Kwalijke praktijken tijdens de finale afwikkeling van een letselschadezaak

⁸¹⁹ Interview 12 (namens slachtofferzijde): en daarmee geen transparantie bieden over het overleg tussen partijen (ontbreken van de dialoog). Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

⁸²⁰ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde). Zie ook over onheus bejegenen: Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde) (op de man spelen), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar) (schreeuwen).

⁸²¹ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁸²² Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁸²³ Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde). Zie ook Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁸²⁴ Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

⁸²⁵ Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

⁸²⁶ Interview 13 (rechter).

Tot slot is uitgevraagd of er ervaring is of kennis bestaat over kwalijke praktijken die zich voordoen tijdens de finale afwikkeling van een letselschadezaak. De meeste antwoorden zijn hierboven al genoemd. Wat wel opvalt, is dat in deze fase de BGK-discussie weer vaker werd genoemd. Wat nu veelvuldig als kwalijk wordt benoemd is het niet willen afwickelen van de letselschadezaak, mits de BGK-nota wordt geaccepteerd en betaald. De afwikkeling of zelfs de ondertekening van de vaststellingsovereenkomst wordt dan afhankelijk gemaakt van de vergoeding van de BGK:

*'Nou dus dat het de belangenbehartiger zegt: oké, we zijn het dus nu eens over de schade van het slachtoffer. Nou, die gaan we alleen afwickelen als u al mijn kosten vergoedt en dit is mijn nota. En soms zelfs als dus echt gewoon de VSO door het slachtoffer al getekend is, maar wordt tegengehouden door de belangenbehartiger. Eerst mijn kosten vergoed, dan pas ga ik de VSO opsturen.'*⁸²⁷

Ook de verrekening van de BGK met het schadevergoedingsbedrag voor de benadeelde werd meermaals genoemd.⁸²⁸ Een van de respondenten stelde voor dat verzekeraars de persoonlijke schade van de benadeelde afwickelen via de inhoudsdeskundige (de dossierbehandelaar) bij de verzekeraar, en dat de discussie over de BGK moet worden overgelaten aan de inkoopafdeling bij een verzekeraar die gewend is om discussies te voeren over tarieven.⁸²⁹

Dan zijn er nog enkele praktijken genoemd die veel minder vaak of zelfs maar één keer werden genoemd. Ten eerste, het sluiten van een deal zonder te controleren of de benadeelde eigenlijk wel tevreden is daarmee.⁸³⁰ Deze respondent gaf ook aan dat er zaken zijn waarin de belangenbehartiger de zaak laat liggen, en dat er dan na lange tijd opeens een deal gesloten wordt, terwijl het dan eigenlijk te laat is en waarmee de benadeelde het dan ook niet eens is. Ook gaf een respondent aan dat het zeer kwalijk is – maar het gebeurt wel – dat wordt afgewikkeld in letselschadezaken (enorme breuk, artrose) zonder medisch advies te hebben ingewonnen.⁸³¹ Ook werd weer het innemen van irreële standpunten genoemd.⁸³²

Een ander punt dat werd genoemd is dat de benadeelde onvoldoende wordt geïnformeerd over de inhoud van de vaststellingsovereenkomst, bijvoorbeeld dat een benadeelde niet begrijpt wat finale kwijting inhoudt.⁸³³ Of wanneer er een voorbehoud – dat wel nodig is – over het hoofd wordt gezien.⁸³⁴

Wat ook opvalt, is dat een verzekeraar met wie is gesproken aangaf het heel onprettig te vinden om niet te weten over eventuele kwalijke afspraken tussen de belangenbehartiger en de benadeelde, zoals over *no cure no pay*.⁸³⁵

10.5.6. Specifieke inzichten

⁸²⁷ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars). Zie ook Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 11 (namens NKL).

⁸²⁸ Interview 11 (namens NKL), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁸²⁹ Interview 11 (namens NKL).

⁸³⁰ Interview 12 (namens slachtofferzijde).

⁸³¹ Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

⁸³² Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

⁸³³ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

⁸³⁴ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

⁸³⁵ Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

Aan verzekeraars, auditors en aan de rechter is een aantal specifieke vragen voorgelegd over de wijze waarop een kwalijke praktijk de afwikkeling beïnvloedt, hoe iemand zich kenmerkt die een kwalijke praktijk verricht, of het veelal dezelfde personen of organisaties zijn en hoe wordt omgegaan met kwalijke praktijken in hun praktijk.

10.5.6.1. Ervaring: de wijze waarop een kwalijke praktijk de afwikkeling beïnvloedt

De antwoorden die op de vraag werden gegeven over de wijze waarop een kwalijke praktijk de afwikkeling beïnvloedt, hebben vooral betrekken op het ontbreken van kennis bij de belangenbehartiger, waardoor de communicatie tussen de verzekeraar en de belangenbehartiger minder goed is. Ook lijken de antwoorden te suggereren dat onduidelijk is voor verzekeraars of de wijze waarop de afwikkeling verloopt en de uitkomst daarvan wel in lijn is met het belang en de wens van de benadeelde:

*'Nou, het doet, het duurt vaak langer, dus tijd. Maar ook door zeg maar frustreren van het proces, door minder goede communicatie. Dat heeft gewoon impact op alle partijen, dus ook op het slachtoffer en uiteindelijk ook op de tevredenheid van het slachtoffer met het schadeafhandelingsproces. Maar ook de wensen van het slachtoffer staan dan onvoldoende centraal, want het draait dan veel meer om de belangenbehartiger of om de verzekeraar, in plaats van dat het om het slachtoffer draait. Dus dat slachtoffer, ja, die wordt minder goed recht gedaan en dat kan soms letterlijk leiden tot het onvoldoende krijgen in de vorm van herstelbemiddeling, dienstverlening of geld, maar ook gewoon in dat het heel veel negatieve energie kost, dat hele schadeafwikkelingsproces waardoor iemand gewoon helemaal stilstaat in zijn herstel.'*⁸³⁶

Een verzekeraar legde uit dat, omdat de verzekeraar harder moet werken in dit soort dossiers, ervoor wordt gekozen om minder of geen BGK te vergoeden.⁸³⁷ Een ander legde uit dat in het ergste geval contact wordt opgenomen met de benadeelde om uit te leggen dat met diens belangenbehartiger geen afwikkeling zal plaatsvinden.⁸³⁸

10.5.6.2. Ervaring: hoe iemand zich kenmerkt die een kwalijke praktijk verricht

De antwoorden op de vraag hoe iemand zich kenmerkt die een kwalijke praktijk verricht, verschillen. Wat wel terugkomt in de antwoorden is dat belangenbehartigers 'net even over het randje gaan'.⁸³⁹ De ene partij bedoelde daarmee dat er wordt geprofitteerd van de belangenbehartiging en dat er een ander moreel kompas wordt gebruikt. De ander had het over aandikken van een letselschadevordering (specifiek na een kop-en-staart-botsing), en dat er te veel mislagen zijn in het dossier.⁸⁴⁰ Weer een andere partij had het over informatie achterhouden, omvangrijke claims die BGK-gedreven zijn, dat er voorschotten zijn betaald en dan niets meer gebeurt, waarna vervolgens getracht wordt om het pragmatisch te regelen (met BGK-nota terwijl inhoudelijk niets lijkt te zijn gedaan), waardoor benadeelden wellicht te kort worden gedaan, omdat de belangenbehartiger niet weet wat er gevraagd mag worden.⁸⁴¹

⁸³⁶ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

⁸³⁷ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁸³⁸ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

⁸³⁹ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

⁸⁴⁰ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁸⁴¹ Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

10.5.6.3. Ervaring: zijn het veelal dezelfde personen of organisaties

Een groot deel van de respondenten aan verzekeraarszijde gaf aan dat de groep die kwalijke praktijken verricht, bekend is en dat het dezelfde groep is die het overgrote deel van de problemen veroorzaakt.⁸⁴² Een respondent geeft aan dat die groep niet alleen bestaat uit ongereguleerden, maar wel voor het grootste deel.⁸⁴³ Een verzekeraar gaf aan dat het onduidelijk is of het dezelfde personen of organisaties zijn.⁸⁴⁴

10.5.6.4. Ervaring: hoe wordt er intern mee omgegaan

Een van de respondenten van verzekeraarszijde gaf aan dat, zodra kwalijke praktijken worden opgemerkt, dat zij scherp zitten op de behandeling door bewijsvragen te stellen en door op te passen om voor grote bedragen te schikken. Ook betalen zij dan minder of niet voor de belangenbehartiging en proberen zij te sturen op opleiding.⁸⁴⁵ Een andere respondent legde uit dat getracht wordt met een positieve grondhouding deze groep te benaderen door in gesprek gaan, te leren kennen (waarom deze ellende?) en naar een oplossing toe te werken. Uitgelegd werd dat er een aantal zeer ervaren behandelaren wordt ingezet op de groep van belangenbehartigers die eigenlijk onvoldoende opgeleid zijn en deskundigheid hebben in de letselschadeafwikkeling. Die groep probeert men dan met een positieve grondhouding toch een afwikkeling tot stand te brengen, waarin ook feedback wordt gegeven aan de belangenbehartiger en in zekere zin wordt afgewacht totdat iemand wel is opgeleid. Het proces werd 'moeizaam, frustrerend' genoemd voor de medewerkers die dit doen.⁸⁴⁶ Maar er wordt naar een zekere verbinding gezocht. Een andere partij aan verzekeraarszijde legde uit dat ingezet wordt op het NKL, met name omdat op die manier het belang van het slachtoffer centraal wordt gesteld (als grondhouding) en men zich toetsbaar (in de zin van audits) wil opstellen:

*'Maar het zijn nu ook partijen die zeggen: wacht even, ik wil mij toetsbaar, ik wil mij aan regulering houden en ik wil me toetsbaar opstellen. Dus dat zegt al iets over de incentive van die partijen. Die zitten er of die die stellen het belang van het slachtoffer denk ik, in ieder geval meer voorop dan partijen die zeggen: van daar ga ik allemaal niet aan beginnen, heb ik allemaal geen behoefte aan.'*⁸⁴⁷

Deze partij bepleitte het verplicht ingeschreven staan bij het NKL om letselschade te mogen afwikkelen, wat ook geprefereerd lijkt te worden boven het creëren van een beschermd beroep:

'Nou, we hebben eigenlijk alles wel afgewogen hè, van beschermd beroep, verplicht aangesloten bij een beroepsorganisatie maar je ziet dat je het daarmee gewoon niet het issue volledig oplost. Daar heb

⁸⁴² Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars) en Interview 11 (namens NKL).

⁸⁴³ Interview 11 (namens NKL).

⁸⁴⁴ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁸⁴⁵ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁸⁴⁶ Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁸⁴⁷ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

*je echt, denken wij, dus dit systeem voor nodig, met verplichting om ergens ingeschreven te staan en ook daadwerkelijke controle via audits.*⁸⁴⁸

Deze respondent gaf ook aan dat de wettelijke verankering van de GBL nu eenzijdig is en zich richt op de verzekeraar, maar dat die disbalans er eigenlijk uit moet. Een andere respondent van verzekeraarszijde ziet ook het keurmerk met de opleidingseisen die daarvoor gelden als minimumvereiste.⁸⁴⁹

10.5.7. Tussenconclusie

Als de genoemde kwalijke praktijken worden overzien, dan wordt duidelijk dat ook die in groepen uiteenvallen.

De eerste en meeste genoemde antwoorden hebben betrekking op de financiering van de schadeafwikkeling. Binnen die categorie werd het dubbel declareren (zowel bij de benadeelde als de verzekeraar) het vaakst genoemd. Ook werd op verschillende plekken aangegeven dat contractuele afspraken over verrekening van de niet-vergoede BGK met de vergoeding voor de personenschade, de verplichting tot betaling van BGK voordat van belangenbehartiger kan worden gewisseld, en het weigeren akkoord te gaan met een eindregeling als niet ook akkoord wordt gegeven op de BGK-vordering kwalijk zijn. De hoogte van de *no cure no pay*-afdracht en de BGK in het algemeen werden ook in verband gebracht met kwalijke praktijken. Zo ook de typering van belangenbehartiging als 'gratis', terwijl de verzekeraar die bij erkenning van aansprakelijkheid betaalt.

Iets wat ook werd herkend uit de vorige paragrafen, is dat het achterhouden van informatie voor de verzekeraar als kwalijk wordt getypeerd. Hetzelfde geldt voor gebrekkige (of geen) communicatie met de benadeelde en de verzekeraar, waarbij het nu wel verder gaat: het stoppen met communiceren en schade-afwickelen, of het in een kwaad daglicht neerzetten of schofferen van de verzekeraar.

Gebrekkige deskundigheid werd ook als kwalijke praktijk genoemd, waarvan ook naar voren kwam dat verzekeraars hiervoor proberen oplossingen te bedenken door bijvoorbeeld lagere tarieven te rekenen of feedback te geven in het afwikkelingstraject. Ook nu werd het punt weer van te weinig of gebrekkig verwachtingsmanagement genoemd.

Naast informatievoorziening en communicatie, werd ook duidelijk uit de antwoorden dat het ook als kwalijk wordt ervaren als een letsel of schade wordt overdreven, of zelfs fraude wordt gepleegd. Wederom werd aangegeven dat sommigen cliënten hierom filteren.

Iets wat duidelijk is geworden uit de antwoorden, is dat de informatievoorziening via internet niet transparant is. Onduidelijk is wie achter bepaalde websites zit, er wordt gebruik gemaakt van fuikwebsites en de werkelijkheid wat betreft opleidingen en keurmerken wordt niet altijd correct weergegeven. Omdat benadeelden niet kunnen inschatten wie de belangenbehartiger is, wordt dit als kwalijk beschouwd. Zo ook het betalen voor dossiers; ook dan beslist de benadeelde niet op basis van kwaliteit.

Wat ook opvalt is dat wederom een aantal praktijken als kwalijk wordt ervaren, omdat de benadeelde eigenlijk onwetend is op die punten: de BGK en eventuele voorwaarden of dubbel

⁸⁴⁸ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

⁸⁴⁹ Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

declareren en kwaliteit van belangenbehartiging. Ten slotte valt nog op dat kwalijke praktijken zich niet alleen bij ongereguleerden/ongebonden voor doen, maar in sommige gevallen ook bij gereguleerden.

10.6. Afsluiting

Aan de hand van een aantal interviews is getracht een beter en completer beeld te krijgen van kwaliteit van belangenbehartiging aan benadeeldezijde, belemmerende factoren voor het leveren van die kwaliteit en kwalijke praktijken. In de tussenconclusies is op hoofdlijnen een beschrijving gegeven van de deelresultaten. Die herhalen wij hier niet en verwijzen voor een meer inhoudelijke analyse terug naar die paragrafen. Als afsluiting van dit deel, focussen wij op de grote lijnen.

De volgende kenmerken worden op een of andere manier bij alle drie de thema's genoemd: cliënt-gericht handelen (op vele manieren), deskundigheid (inhoudelijk en van de afwikkeling), samenwerking tussen partijen, en geen focus op BGK maar het op het herstel/behoefte/schadeafwikkeling van de benadeelde. BGK wordt in zijn algemeenheid als een complex gegeven beschouwd, zowel voor de benadeelde als voor de relatie met de wederpartij. Een aantal keer is ook gerefereerd aan de onwetendheid van de benadeelde: die kan eigenlijk niet van tevoren kwaliteit bepalen, die kan eigenlijk op basis van websites niet goed inschatten welke belangenbehartiger kwaliteit levert en die kan niet goed inschatten wat redelijke contractbepalingen zijn. Om die reden wordt er ook vaak uitgelegd dat toetsbaar opstellen (incl. opleidingseisen, audits en tucht en klacht) belangrijk is.

11. Bijlage 4 – Expertbijeenkomst

Op 25 april 2024 deden veertien deelnemers mee aan een door de onderzoekers georganiseerde expertbijeenkomst. De deelnemers werden aselect gekozen op basis van hun ervaring in letselschadeafwikkeling. Zij waren allen bekend met de ontwikkelingen in de letselschadebranche. Zij waren werkzaam als belangenbehartiger (waarvan sommigen advocaat, sommigen ongebonden en sommigen verbonden aan NIVRE en/of NKL), als rechter, wetenschapper of als medewerker van een verzekeringsmaatschappij. Geen van de deelnemers aan de expertbijeenkomst was geïnterviewd in de eerdere fase van het onderzoek. De opzet van de bijeenkomst was als volgt. De bijeenkomst duurde een dagdeel. In twee groepjes werd aan de hand van stellingen gediscussieerd over drie thema's: (i) wat is kwaliteit van belangenbehartiging?, (ii) welke factoren beïnvloeden die kwaliteit?, (iii) welke verbeteracties zijn denkbaar? Daarbij werden de volgende stellingen ter discussie voorgelegd:

Stellingen eerste ronde

1. Wat belangenbehartigers verstaan onder kwaliteit van letselschadebehandeling sluit niet in alle opzichten aan bij wat benadeelden belangrijk vinden
2. Slachtofferbehoeften bij schadeafwikkeling zijn zo complex dat het niet mogelijk is om met de gangbare kennis en vaardigheden van belangenbehartigers tegemoet te komen aan die behoeften; een multidisciplinair team is daarvoor nodig
3. Omdat er geen gouden standaard is voor bepaling van kwaliteit in letselschadeafwikkeling, is het een belangenbehartiger toegestaan om bijvoorbeeld de snelheid van afwickelen af te wegen tegen volledigheid van de schadevergoeding, zolang de benadeelde daar maar goed geïnformeerd mee instemt

Stellingen tweede ronde

1. Evidente misstanden zoals facturen vervalsen, niet-gemaakte uren opvoeren, geld wegsluizen en zonder uitdrukkelijke geïnformeerde toestemming van de benadeelde dubbel declareren, moeten worden bestreden
2. Belangenbehartiging is niet gratis en belangenbehartigers moeten ophouden die indruk wekken
3. Belangenbehartigers die kwaliteit alleen maar zien als de mate waarin zij het wettelijke schadevergoedingsrecht hebben kunnen verwezenlijken, slaan de plank mis

Stellingen derde ronde

1. Als aansprakelijkheidsverzekeraars art. 6:96 lid 2 BW strakker zouden toepassen en alleen zouden betalen voor de toegevoegde waarde van belangenbehartiging, dan zijn "kwalijke praktijken" morgen de wereld uit
2. Geld vragen en geld betalen voor letselschadedossiers moet worden verboden en het betaalde geld zou de benadeelde moeten kunnen opvorderen
3. Als op basis van art. 6:96 lid 2 BW wordt verhaald op de verzekeraar, zou het verboden moeten zijn om een eventueel tekort op de benadeelde te verhalen
4. Klachten over de kwaliteit van belangenbehartiging moeten laagdrempeliger worden behandeld

De *Chatham House Rules* waren van toepassing.⁸⁵⁰ De onderzoekers leidden de groepjes en maakten aantekeningen zonder dat uitlatingen tot personen te herleiden waren. De discussie ontwikkelde zich op grond van de ingebrachte stellingen, maar ging duidelijk verder dan een enkele bespreking van de stellingen.

De uitkomsten van de expertbijeenkomst werden verwerkt in deze studie; met name in de voetnoten zijn verwijzingen naar de uitkomsten te vinden. In grote lijnen kan worden gezegd dat de discussies tijdens de expertbijeenkomst in het verlengde lagen van hetgeen de literatuurstudie en de interviews ons leerden; de expertbijeenkomst bracht op bepaalde punten verduidelijking en aanscherping, en op een enkel punt kwam iets naar voren dat niet al uit de interviews of deskresearch was gekomen. Wij hebben geen tegenstrijdigheden opgemerkt tussen de uitkomsten van de interviews en de expertbijeenkomst.

⁸⁵⁰ Zie <https://www.chathamhouse.org/about-us/chatham-house-rule>.

12. Verkort aangehaalde bronnen en vindplaatsen

Akerlof 1970

George A. Akerlof, 'The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism', *The Quarterly Journal of Economics* 1970, p. 488-500

Akkermans en Hulst 2014

A.J. Akkermans en J.E. Hulst, 'De niet-financiële impact van schadetoebrenging en hoe daaraan tegemoet te komen. Over excuses, actieve schadeafwikkeling en procedurele rechtvaardigheid', *Tijdschrift Vergoeding Personenschade* 2014, p 102-110

Asser/Tjong Tjin Tai 7-IV 2022

T.F.E. Tjong Tjin Tai, *Mr. C. Asser's handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht - 7-IV Bijzondere overeenkomsten - Opdracht, incl. de geneeskundige behandelingsovereenkomst en de reisovereenkomst*, Deventer: Wolters Kluwer 2022

Baldwin e.a. 2012

Robert Baldwin, Martin Cave en Martin Lodge, *Understanding Regulation: Theory, Strategy, and Practice*, 2^e druk, Oxford: Oxford University Press 2012

Barendrecht e.a. 2004

J. M. Barendrecht, et al., *Schadeclaims: kan het goedkoper en minder belastend?* (rapportage i.o.v. WODC), Den Haag: BJu 2004

Barendrecht e.a. 2006

J.M. Barendrecht, Y.P. Kamminga, C.M.C. van Zeeland, J. van der Linden en S. van Willigenburg, *Gedragscode Behandeling Letselschade. Goede praktijken bij het regelen van schade*, Tilburg 2006

Barendrecht 2022

J.M. Barendrecht, 'Conflicten hanteerbaar maken: de rol van het recht versterken', *Nederlands Juristenblad* 2022, p. 2562-2572

Becx e.a. 2022a

I. Becx, A. Akkermans, N. Elbers en K. van Wees, *Doe het zelf. Ervaringen met de afwikkeling van letselschade met en zonder belangenbehartiger*, Den Haag: Boom Juridisch 2022

Becx e.a. 2022b

I.M. Becx, A.J. Akkermans, N.A. Elbers en K.A.P.C. van Wees, 'Ondersteuning van benadeelden zonder belangenbehartiger', *Tijdschrift Vergoeding Personenschade* 2022, p. 83-101

Becx e.a. 2023

I.M. Becx, N.A. Elbers, A.J. Akkermans, J. Buitenhuis, A.J. Van, 'Voorspellers van chronische aspecifieke klachten na een verkeersongeval', *Tijdschrift Vergoeding Personenschade* 2023, p. 45- 55

Beer 2003

J.M. Beer, 'No cure no pay in letselschadezaken', *Letsel & Schade* 2003, p. 5-10

Berntsen en Nijman 2014

A.R.M. Berntsen en K. Nijman, 'Normering is de normaalste zaak van de wereld... dus waarom geen PIV-normering BGK (voor LSA-advocaten)?', *PIV-bulletin* 1 december 2014.

Boersma 2017

L. Boersma, 'De kosten van de deelgeschilprocedure: enkele suggesties tot normering', *Tijdschrift Vergoeding Personenschade* 2017, p. 18-28

Van Boom 2020

W.H. van Boom, *Privaatrecht en markt - Hoe het vermogensrecht onze marktsamenleving faciliteert en geleidt*, Den Haag: Boom juridisch 2020

Van Boom 2022

W.H. van Boom, 'Schadeafwikkeling – van laaghangend fruit en zelfreflectie', *Nederlands Juristenblad* 2022, p. 3230-3232

Van Boom en De Jong 2014

W.H. van Boom en M. de Jong, 'Het Experiment Resultaatgerelateerde Beloning – verwachtingen over werking en doelbereiking', *Tijdschrift Vergoeding Personenschade* 2014, p. 69-76

Bruin 2024

G.J. Bruin, *Geregelde beroepen – Publiek-private samenwerking voor het opstellen van wet- en regelgeving* (diss. VU), Den Haag: Boom juridisch 2024

Collins e.a. 2017

Todd A. Collins, Tao L. Dumas en Laura P. Moyer, 'Being Part of the "Home Team": Perceptions of Professional Interactions with Outsider Attorneys', *Journal of Law and Courts* 2017, p. 141-171

CPB 2008

Centraal Planbureau, *Kwaliteitstransparantie en concurrentie in de ziekenhuiszorg; kansen en dilemma's*, CPB document nr. 164, Den Haag: CPB 2008

Van Doorn 2024

C.J.M. van Doorn, *De mensen achter de grote getallen – Een empirisch-juridisch onderzoek naar de belangen van benadeelden in situaties van massaschade* (diss. Tilburg), Den Haag: Boom juridisch 2024

Van Dijk 2015

G. van Dijk, 'Emotionele belangen en het aansprakelijkheidsrecht: Over schade en herstel binnen de ontstane toestand in plaats van in de oude toestand', *Nederlands Juristenblad* 2015, p. 2530-2536

Van Dijk 2021

C. van Dijk, 'De ramp en daarna de ramp die te vermijden valt', *PPS Bulletin* 2021/3, p. 14-25

Van Driel en Blom 2003

M. van Driel, J. Blom, *Lettschaderegeling: Onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid*, Stichting De Ombudsman 2003

Elbers en Becx 2020

N. Elbers en I. Becx, *Secundaire victimisatie als probleem. Herstelrecht als oplossing? Een onderzoek naar de reikwijdte van secundaire victimisatie en herstelrecht in het straf-, civiel- en bestuursrecht in Nederland*, Amsterdam 2020

Elbers e.a. 2012

N.A. Elbers, K.A.P.C. van Wees en A.J. Akkermans, "'Hij schreef dat hij contact op zou nemen zodra hij de tegenpartij had gesproken": letselschadeslachtoffers over hun belangenbehartiger. Empirisch onderzoek brengt vijf belangrijke factoren voor waardering belangenbehartiger aan het licht', *Tijdschrift Vergoeding Personenschade* 2012, p. 102-113.

Eshuis e.a. 2012

R.J.J. Eshuis, T. Geurts en E.M.Th. Beenackers, *Hulp bij juridische problemen: een verkennend onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening van advocaten en rechtsbijstandsverzekeraars* (Cahiers 2012-03), Den Haag: WODC 2012

Faure e.a. 2006a

M.G. Faure, T. Hartlief en N.J. Philipsen, *Resultaatgerelateerde beloningssystemen voor advocaten; een vergelijkende beschrijving van beloningssystemen voor advocaten in een aantal landen van de Europese Unie en Hong Kong*, Maastricht: Metro 2006, p. 18-20

Faure e.a. 2006b

M.G. Faure, T. Hartlief en N.J. Philipsen, 'Funding of personal injury litigation and claims culture: Evidence from the Netherlands', *Utrecht Law Review* 2006, p. 1-21

Faure e.a. 2009

M.G. Faure, F.J. Fernhout en N.J. Philipsen, *Resultaatgerelateerde beloningssystemen voor advocaten*, BJu 2009

Faure e.a. 2010

M.G. Faure, F. Fernhout en N.J. Philipsen, 'No cure no pay and contingency fees', in: M. Tuil en L. Visscher (red.), *New Trends in Financing Civil Litigation in Europe. A Legal, Empirical and Economic Analysis*, Cheltenham: Edward Elgar 2010, p. 33-56

Faure e.a. 2011

M.G. Faure, J.A. Loonstra, N.J. Philipsen en W.H. van Boom, 'Naar een kostenoptimalisatie van de letselschaderegeling: een verkenning', *AV&S* 2011, p. 183-195

Faure e.a. 2022

M.G. Faure, L. Visscher, F. Weber, 'The Impact of Speed and Accuracy in Personal Injury Cases – A Law and Economics Analysis', *24 European Journal of Law Reform* 2022, p. 317-343

Galanter 1974

Marc Galanter, 'Why the 'haves' come out ahead. Speculations on the limits of legal change', *Law & Society Review* 1974, p. 95-160

Giesen 2007

I. Giesen, *Alternatieve regelgeving en privaatrecht*, Deventer: Kluwer 2007

Giesen 2020

I. Giesen, *Rechtsvorming in het privaatrecht* (Mon. BW A3), Deventer: Wolters Kluwer 2020

De Groot en Van Oers 2015

S.J. de Groot en J.E. van Oers, 'Vijf jaar deelgeschilprocedure – een evaluatie', *Tijdschrift Vergoeding Personenschade* 2015/3, p. 55-63

Godwaldt 2023

L. Godwaldt, 'Een beperkt uurtarief voor de ongereguleerde belangenbehartiger: een grote stap in de goede richting. Wat wordt de volgende?', *PPS Bulletin* 2023/04

De Haan 2011

R. de Haan, *De Gedragscode Behandeling Letselschade: een goed bewaard geheim?*, Hilversum: Stichting De Ombudsman 2011

Hartlief 2024a

T. Hartlief, Ieder draagt zijn eigen schade, *RM Themis* 2024, p. 1- 7

Hartlief 2024b

T. Hartlief, Strafrechtelijke impulsen voor normering van schadevergoeding, *Nederlands Juristenblad* 2024, p. 659

De Hek en Haase 2021

H. de Hek en N.C. Haase, 'De SER van letselschadeland: verslag van een gesprek met directeur Remco Heeremans over de positie van De Letselschade Raad in de branche en over de actuele projecten van De Letselschade Raad', *Afwikkeling Personenschade* 2021, p.46-49

Hulst e.a. 2014

J.E. Hulst, A.J. Akkermans en S. van Buschbach, *Excuses aan verkeersslachtoffers: Een onderzoek naar baten, effectiviteit en methode van het bevorderen door verzekeraars van het aanbieden van excuses aan verkeersslachtoffers*, Den Haag: Boom Lemma uitgevers 2014

Huver e.a. 2007

R.M.E. Huver, K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans en N. A. Elbers., *Slachtoffers en aansprakelijkheid - Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht - Deel 1: terreinverkenning (WODC Rapport)*, Den Haag: WODC 2007

Van Katwijk en De Koning 2021

H. van Katwijk en C. de Koning, 'A fistful of dollars: Afscheid van het Wilde Westen. 'Tot hier en niet verder'', *PPS Bulletin* 2021, p. 5-12.

Keizer e.a. 2016

J.G. Keizer, C.C.J. de Koning, E.F. Klungers en J.F. Roth, 'Buitengerechtelijke kosten, een terugkerende discussie in letselschadezaken', *L&S* 2016, p. 61-69.

Kuipers 2021

G. Kuipers, *Beschadigd vertrouwen. Vertrouwenwekkend schadebeleid na door de overheid gefaciliteerde schade* (diss. Leiden), Deventer: Wolters Kluwer 2021

Laarman 2019

B.S. Laarman, Just culture en herstelrecht in de afwikkeling van medische schade, *Tijdschrift Vergoeding Personenschade* 2019, p. 65-83

Leen 2019

R.D. Leen, 'De BGK-vordering in een deelgeschilprocedure', *Tijdschrift Vergoeding Personenschade* 2019, p. 136-142.

Lindenbergh e.a. 2000

S.D. Lindenbergh, et al. (red.), *Buitengerechtelijke kosten - Vijf visies op de redelijkheid*, Den Haag: Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars 2000

Lindenbergh en Akkermans 2014

S. Lindenbergh en A.J. Akkermans, *Ervaringen met verhaal van schade. Van patiënten, verkeersslachtoffers, geweldsslachtoffers, burgers en werknemers*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2014

Loonstra 2021

A. Loonstra, 'Een letselschade lead is goud waard', *LinkedIn* post juli 2021

Loonstra 2022

A. Loonstra, 'Betrouwbare verwijzing belangenbehartiging, hoe komen we daar?', *PPS Bulletin* 2022/2

Van de Luijngaarden 2023

E. van de Luijngaarden, Laat honderd bloemen bloeien, *Tijdschrift Conflicthantering* 2023, p. 54-57

Martimort 2017

David Martimort, 'Review Article - The Economic Theory of Incentives', in: David Martimort (red.), *The Economic Theory of Incentives (Volume I)*, Cheltenham: Edward Elgar 2017

Mewa 2021

V. Mewa, 'Stop de cowboys in de letselschademarkt', *Advocatenblad* 2021, p. 56-58

Nelson 1970

P. Nelson, 'Information and consumer behaviour', *Journal of Political Economy* 1970, p. 311-329

OECD 2021

OECD, *OECD Framework and Good Practice Principles for People-Centred Justice*, Paris: OECD 2021

Ogus 1994

Anthony I. Ogus, *Regulation: Legal Form and Economic Theory*, Oxford: Hart Publishing 1994

Oskam 2022

P. Oskam, 'Vergoeding van kosten van ongereguleerde belangenbehartigers', *PPS Bulletin* 2022/1

Rammeloo 2022

L. Rammeloo, 'De rekening', in: J.E. Soeharno e.a., *Integriteit in de zakelijke advocatuur. Normenkader en praktijk*, Den Haag: Boom Juridisch 2022, p. 147-158

Rijnhout e.a. 2020

R. Rijnhout, E.G.D. van Dongen, D.W. van Maurik en I. Giesen, *Langlopende Letselschadezaken. Een empirisch-juridisch onderzoek naar kenmerken van letselschadezaken die niet binnen twee jaar zijn afgesloten*, Den Haag: Boom Juridisch 2020.

Rijnhout 2021

R. Rijnhout, 'De positie van de rechter bij conflictoplossing in personenschadezaken die via het aansprakelijkheidsrecht worden afgewikkeld', in: M. Dubelaar c.s., *Conflictoplossing: het domein van rechters?*, Deventer: Wolters Kluwer 2021, p. 63-98

Rijnhout 2023

R. Rijnhout, *Van compensatieconflicten naar betekenisvol compenseren* (oratie Utrecht), Den Haag: Boom juridisch 2023

Roth 2010

J.F. Roth, 'Een redelijk uurtarief', *Letsel & Schade* 2010, p. 19-23.

Roth 2020

J.F. Roth, 'De vergoeding van buitengerechtelijke kosten rechtsbijstand in letselschadezaken', *Verkeersrecht* 2020, p. 322-332

Roth 2023

J.F. Roth, 'De BGK-pilot: naar een verbetering van de betalingen van buitengerechtelijke kosten rechtsbijstand in letselschadezaken', *Verkeersrecht* 2023, p. 258-262

Ruitenbeek-Bart 2023

F.M. Ruitenbeek-Bart, *En de veroorzaker dan? Een empirisch-juridisch onderzoek naar de plaats van de veroorzaker in de civiele letselschadepraktijk* (diss. EUR), Den Haag: Boom juridisch 2023

Stephen e.a. 2012

Frank H. Stephen, James H. Love en Neil Rickman, 'Regulation of the legal profession', in: R.J. Van den Bergh en A.M. Paces (red.), *Regulation and Economics*, Cheltenham: Edward Elgar 2012, p. 647-677

Stokkermans en De Roo 2023

C. Stokkermans en A. de Roo, *Alternatieve bedrijfsstructuren voor advocaten – Over de advocatuur als maatschappelijke onderneming*, Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam 2023

Tzankova en Weterings 2003

I.N. Tzankova en W.C.T. Weterings, *Preprocessuele afwikkeling van personenschadeclaims; Een rechtsvergelijkende studie naar de mogelijkheden tot structurering van het proces van buitengerechtelijke afwikkeling van personenschadeclaims in Nederland aan de hand van de procedurele normen en andere instrumenten*, Boom Juridische Uitgevers: Den Haag 2003

Visscher 2013

L. Visscher, 'Gedrag van advocaten', in: W.H. van Boom, I. Giesen en A.J. Verheij, *Capita Civilologie: handboek empirie en privaatrecht*, Den Haag: Boom Juridische Uitgevers 2013, p. 1123-1157

Van Wees e.a. 2007

K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans, R.M.E. Huver en N. A. Elbers, 'Meer dan geld alleen', *Ars Aequi* 2007, p. 852-861

Weterings 1999

W.C.T. Weterings, *Vergoeding van letselschade en transactiekosten; een kwalitatieve en kwantitatieve analyse*, W.E.J. Tjeenk Willink: Deventer 1999

Weterings 2004

W.C.T. Weterings, *Efficiëntere en effectievere afwikkeling van letselschadeclaims - een studie naar schikkingsonderhandelingen in de letselschadepraktijk, normering en geschiloplossing door derden*, Den Haag: BJu 2004

De Wolff 2024

D.J.B. de Wolff, *De advocaat in de privaatrechtelijke praktijk. Best practices en gedragsnormen*, Nijmegen: Ars Aequi Libri 2024

