

## Toelichting bij de Aanbevelingen ter voorkoming en/of oplossing van geschillen in het regelingsproces van letselschade

---

### Aanleiding

Voor de totstandkoming van deze aanbevelingen zijn – in chronologische volgorde – vijf aanleidingen te noemen:

- a) De Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL).  
In Beginsel 5 staat dat partijen streven naar afronding van de schadebehandeling binnen twee jaar na het ongeval. Indien deze termijn niet gehaald wordt, evalueren partijen jaarlijks en nemen zij passende maatregelen.
- b) De in 2010 en 2011 gevoerde besprekingen in de ad hoc werkgroep Verbetering Letselschade. In deze werkgroep – waarvan aansprakelijkheidverzekeraars, rechtsbijstandverzekeraars, Slachtofferhulp Nederland en Stichting De Ombudsman deel uitmaakten – is de focus vooral gelegd op het voorkomen en oplossen van geschillen.
- c) De uitkomsten van de Diepteanalyse GBL 2010. Hieruit bleek dat na twee jaar ongeveer 10% van de verkeersletselschaden nog niet met het slachtoffer was afgewikkeld.
- d) Het in maart 2011 uitgekomen rapport van Stichting De Ombudsman. In Aanbeveling 6 wordt voorgesteld elk dossier dat na 2,5 jaar nog niet is afgerond automatisch aan een second opinion te onderwerpen. Het Verbond heeft bij zijn commentaar op het rapport hierop positief gereageerd.
- e) Het PIV advies d.d. 14 april 2011 aan het Sectorbestuur Schadeverzekering (SBS) naar aanleiding van de onder c. en d. genoemde rapporten. Hierin wordt onder meer voorgesteld na twee jaar een verplichte interne *second opinion* uit te voeren en na vier jaar (dan wel eerder, wanneer het slachtoffer aangeeft dat de afwikkeling niet goed verloopt) een verplichte externe toets. Het SBS kon zich in beginsel in dit voorstel vinden en vroeg om nadere uitwerking.

### 4-ogen principe

De verplichte interne second opinion (het zogenoemde vier ogenprincipe) is de huidige praktijk al vrijwel overal ingeburgerd. De evaluatie maakt bij het Keurmerk Klantgericht Verzekeren onderdeel uit van de keurmerknormen voor letsel en door de Diepteanalyse GBL 2012 wordt het vier ogenprincipe ook in praktijk gebracht ten aanzien van verkeerszaken.

Wanneer de second opinion tot nieuwe inzichten leidt en bijsturing gewenst is, wordt in de aanbevelingen voorgesteld het resultaat van deze interne second opinion zo snel mogelijk te communiceren met het slachtoffer en zijn belangenbehartiger, zo mogelijk in een driegesprek. Dit is ook opgenomen in de nieuwe Bedrijfsregeling 15 Informatieverstrekking bij letselschade die per 1 juli 2012 in werking is getreden.

Zoals onder 1. sub c. is vermeld blijkt uit de Diepteanalyse GB dat 10% van de verkeerszaken na 2 jaar nog openstaat. In tenminste de helft van deze zaken is hiervoor een goede reden. Ten aanzien van de andere openstaande zaken, zou in het driegesprek nadere afspraken gemaakt moeten worden om tot een afwikkeling binnen afzienbare termijn te komen.

In het geval dat er na twee jaar al sprake is van een geschil moet dat goed geanalyseerd worden en gezocht worden naar een geschiloplossing. De deelgeschillenrechter zou hiervoor in aanmerking kunnen komen, maar ook kan mediation op dat moment een goede optie zijn. Uit onderzoek blijkt dat bij de schadebehandeling vooral langdurige trajecten voor het slachtoffer belastend zijn. Alleen dat is al een goede reden om kritisch naar het regelingsproces te kijken.

### Termijn

Het slachtoffer heeft recht op een externe toets als hij van mening is dat de zaak aan de zijde van de verzekeraar niet goed verloopt; hij moet dit dan wel kunnen onderbouwen.

Er is bij het PIV zowel binnen de Raad van Advies als het Bestuur uitvoerig gediscussieerd over de termijn waarna het slachtoffer recht zou moeten krijgen op een externe interventie en op welke wijze.

Een ieder was er over eens dat de door Stichting De Ombudsman genoemde termijn van 2,5 jaar te kort was. Na deze termijn staan er nog te veel zaken open waarvoor vaak een goede verklaring te vinden is. Uiteindelijk is gekozen voor een termijn van drie jaar na de melding bij de verzekeraar. Een langere termijn kan als een wassen neus gezien worden en daardoor een averechts effect bereiken.

### **Geschiloplossing**

Het is dus geen automatisme dat er na drie jaar iets gebeurt; het slachtoffer moet expliciet – en gemotiveerd – kenbaar maken dat de zaak volgens hem niet goed verloopt.

Een goede praktijk is dat de verzekeraar hiernaar actief informeert via een standaardbrief (voorbeeld de Univé-brief)

Bij een impasse is het altijd aan te bevelen eerst met elkaar in gesprek te gaan via een driegesprek. Als het slachtoffer ook in/na dat gesprek van mening blijft dat de afwikkeling van zijn zaak niet goed verloopt, biedt de verzekeraar externe geschiloplossing aan. Hoewel primair wordt gedacht aan mediation, kunnen – wanneer de zaak zich op voorhand niet voor mediation lijkt te lenen – als alternatieve opties het Bemiddelingsloket (van De Letselschade Raad) of de deelgeschilprocedure worden voorgesteld.

Wanneer het slachtoffer niet voelt voor een dergelijk extern traject of zelf met een ander voorstel komt, kan voor een andere manier van geschiloplossing worden gekozen.. Het belangrijkste is dat er iets gebeurt om de impasse te doorbreken, zodat verzekeraars niet kan worden verweten de procesgang bewust te traineren.

Er zullen ongetwijfeld zaken bij zijn die niet goed lopen omdat de verzekeraar van het slachtoffer of zijn belangenbehartiger niet de gevraagde informatie ontvangt. De vraag is of het slachtoffer dan eveneens gebruik mag maken van zijn recht. Wellicht is ook dan externe geschiloplossing een goede optie.

### **Omvang**

Uiteindelijk zal er in een klein deel van de na drie jaar nog openstaande zaken echt sprake zijn van een conflictsituatie; de zaken die al bij de rechter lopen weggedacht. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat bij niet-verkeerszaken (in het bijzonder bij AVP, AVB en medische aansprakelijkheid) de drie jaar termijn pas begint te lopen nadat polisdekking en aansprakelijkheid vaststaat. Hiermee wordt ook aangesloten bij de positie van deze algemene aansprakelijkheidsverzekeraars bij (de termijnen van) de GBL.

### **Mediation**

De vraag kan gesteld worden waarom opvolgend op het driegesprek primair voor mediation gekozen is. De belangrijkste reden hiervoor is dat in de praktijk blijkt dat mediation in letselschades een adequaat middel is: in ongeveer 80% van de zaken waarin mediation plaatsvindt is deze succesvol. Er is vaak sprake van maar één of twee zittingsdagen, zodat ook de kosten van mediation beperkt zijn. Vaak zullen de mogelijke bespaarde toekomstige BGK een veelvoud van de kosten van mediation zijn. Daarnaast wordt mediation ook steeds populairder in de branche.

Er zijn twee organisaties van mediators: de Nederlandse Vereniging van Mediators in de Verzekeringsbranche (NVMV) en de Vereniging van Mediators in Letselschaden (Letme). Op 31 mei 2012 is door de NVMV in samenwerking met het Eggens Instituut (UvA) een groot –en goed bezocht– symposium georganiseerd over mediation in de verzekeringsbranche. Ook tijdens een begin 2012 door een grote verzekeraar georganiseerd symposium is mediation erg aanbevolen.

Er wordt van uit gegaan om alleen mediators in te schakelen die gecertificeerd zijn door de NMI en/of lid zijn van voornoemde verenigingen.

Gezien de omvangrijke ledenlijst van de verenigingen van mediators worden geen capaciteitsproblemen verwacht wanneer deze aanbeveling in de praktijk wordt gebracht. Ook worden geen discussies verwacht over de keuze wie de mediation gaat doen, daar deze ook in de huidige praktijk vrijwel niet voorkomen. Vaak zijn mediators ook belangenbehartiger/advocaat, zodat deze voor slachtoffers per definitie acceptabel zullen zijn. Verzekeraars hebben over het algemeen goede ervaringen met mediators die daarnaast ook belangenbehartiger zijn.

### **Constructief**

Afgesproken moet worden dat er recht bestaat op één mediation; voorkomen moet worden dat slachtoffers gaan shoppen. De kosten van deze mediation zullen volledig door de verzekeraar gedragen moeten worden. Inherent aan het meedoen van een mediation is dat beide partijen zich constructief opstellen. Daarbij is het van belang dat de verzekeraar ook een beslissingsbevoegde persoon afvaardigt; het momentum mag immers niet verloren gaan.

Het is ook denkbaar dat de zaak niet wordt opgelost tijdens de mediation, maar dat er wel een betere sfeer ontstaat voor het verdere verloop van de afwikkeling, dan wel dat er overeenstemming is voor een andere interventie (bijv. de rechter of een bindend advies).

### **Aanbevelingen voor onbepaalde tijd gecontinueerd**

Na de proefperiode van 3 jaar zijn de Aanbevelingen geëvalueerd. Uit de evaluatie is gebleken dat de Aanbevelingen een toegevoegde waarde hebben in de praktijk als het gaat om het voorkomen en oplossen van geschillen in de letselschadebehandeling. De Aanbevelingen worden daarom voor onbepaalde tijd gecontinueerd.

### **Voordelen**

Verwacht wordt dat door het uitvoeren van deze aanbevelingen onnodige secundaire victimisatie voorkomen kan worden en dat het mogelijke verwijt dat verzekeraars doelbewust zaken traineren hiermee gepareerd kan worden. Tevens zullen deze maatregelen een positief effect op de doorlooptijden kunnen hebben. Deze voordelen wegen ruimschoots op tegen de kosten die gemoeid zullen zijn met mediations.