



Geeke Feiter

Verbeteren door samen te vernieuwen

Interview met
Geeke Feiter

Het beeld dat verzekeraars de schadeafhandeling traineren, of op zijn minst frustreren, is hardnekkig. Iedere belangenbehartiger, politicus of journalist kent wel een verhaal waarbij de verzekeraar te laat reageert, niet snel genoeg een voorschot uitkeert of te weinig betaalt. Geeke Feiter is als directeur Schade dan ook zeker niet in een gespreid bedje terechtgekomen. “Echt verbeteren lukt alleen als we samen kunnen vernieuwen.”

Ze is op 1 januari 2020 in dienst getreden bij het Verbond van Verzekeraars en kreeg al snel met het 'lastige' letselschadedossier te maken. Onder meer via het onderzoek van de Universiteit Utrecht naar langlopende letselzaken en het rechtsvergelijkende onderzoek naar normering van prof. Michael Faure. En een paar maanden geleden zette ze haar handtekening onder een intentieverklaring met de ANWB en Slachtofferhulp Nederland om contact tussen slachtoffer en veroorzaker te realiseren en letselschadeslachtoffers sneller en eenvoudiger duidelijkheid te kunnen geven over de schadevergoeding.

Is dat voor jou een sleutelwoord voor de toekomst. Het moet beter, maar ook sneller?

"De snelheid is zeker een van de sleutelwoorden, maar we moeten ons daar niet blind op staren. Dat is een van de wijze lessen die ik uit het onderzoek van de Universiteit Utrecht heb opgepikt. Uit dat wetenschappelijke onderzoek naar belangrijke kenmerken van langlopende letselschadedossiers is immers gebleken dat sommige zaken een lange adem vergen, terwijl niemand daar iets aan kan doen. Tijdens de kennisbijeenkomst Anders kijken, anders denken, anders doen vertelde Rianka Rijnhout (Universiteit Utrecht) die aan dit rapport werkte dat het de onderzoekers "wel duidelijk was geworden dat de onderzochte langlopende letselschadezaken veelal vanwege onvermijdelijke en niemand na te dragen redenen openstaan". Die zin heb ik onthouden. Soms kan het gewoon niet anders, het is een gevolg van het huidige systeem waarin we tot op de cent nauwkeurig de schade van iedere afzonderlijke gedupeerde moeten vaststellen. Al blijven er in welk systeem dan ook altijd schades die lang duren omdat het herstel lang duurt of het slachtoffer wil afwachten wat er op de langere termijn gebeurt"

Een mooie boodschap voor verzekeraars ook?

"Dat zou je denken he? Het beeld dat mensen over verzekeraars hebben, is onjuist en dus kunnen we gewoon weer door. Maar zo simpel ligt het niet. Verzekeraars zijn net als belangenbehartigers ook dienstverleners. En als dienstverlener wil je dat je klant (of in het geval van letselschade de gedupeerde) tevreden is. En als mij één ding duidelijk is geworden uit het rapport, dan is het wel dat nog niet iedereen tevreden is. Er is nog veel verbetering mogelijk en in mijn ogen is dat zelfs noodzakelijk."

Waarom vind je dat noodzakelijk?

"Uit het rapport blijkt dat gedupeerden moeite hebben met het afleggen van verantwoording. Bijvoorbeeld van gemaakte kosten of wanneer ze een voorschot aanvragen. Ik snap dat wel. Steeds weer alles moeten onderbouwen geeft je eerder het gevoel dat je dader bent in plaats van slachtoffer. Daarnaast hebben gedupeerden moeite met het aantal betrokkenen in het dossier en de complexiteit die de schadevaststelling met zich meebrengt. Ze hebben daardoor het gevoel dat ze zelf onvoldoende regie hebben op hun schadeafhandeling. En tot slot blijkt uit het onderzoek dat er meer behoefte is aan procedurele rechtvaardigheid. Dat gaat vooral over eerlijkheid en rechtvaardigheid. Worden er rechtvaardige procedures gevolgd om tot de schadevergoeding te komen? Ontvangen andere gedupeerden met gelijk letsel een soortgelijk bedrag of is de uitkering vooral afhankelijk van de verzekeraar of de belangenbehartiger? Dat zijn in het kort de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek en als wij graag willen dat het slachtoffer meer tevreden wordt over de letselschadeafhandeling, dan moeten we dus aan de slag."

"Gedupeerden willen meer regie, minder complexiteit, minder hoeven te bewijzen en rechtvaardige procedures"

Geeko Feiter

Met Slachtofferhulp Nederland, de ANWB en andere slachtofferorganisaties heeft het Verbond in de afgelopen periode gesproken hoe zo'n verbeterde schadeafhandeling er uit zou moeten zien. Hoe ziet die eruit?

"Er zijn meerdere wegen die naar Rome leiden, maar wij denken dat meer standaardisering en vereenvoudiging al veel pijnpunten kan weghalen. Daarom hebben wij Prof. Michael Faure gevraagd om daar nader onderzoek naar te doen in andere landen. Hij heeft onderzocht of vereenvoudiging kan leiden tot meer voorspelbaarheid en transparantie. Daarbij heeft hij ook aandacht besteed aan de vraag hoe zich dit verhoudt tot de individuele situatie van de betrokken gedupeerde. Dat heeft een interessant en zeer lezenswaardig rapport opgeleverd dat ik van harte kan aanbevelen."

En wat is zijn belangrijkste conclusie?

"Hij concludeert dat er in de onderzochte landen (België, Ierland en Zweden) weinig kritiek bestaat op het systeem van vereenvoudiging.

Zowel de literatuur als de rechtspraak lijken het erover eens te zijn dat vereenvoudiging inderdaad aan de verwachte voordelen beantwoordt: betere voorspelbaarheid van de schadeloosstelling voor alle bij de schadeafhandeling betrokken partijen en minder procedures door meer helderheid over de schadeloosstelling. En omdat alle systemen indicatief zijn en niet verplichtend heeft de gedupeerde een keuze. De meeste systemen zijn bovendien zo opgesteld dat er een behoorlijke bandbreedte bestaat waarbinnen per specifieke schadecomponent kan worden gekozen, afhankelijk van de individuele omstandigheden van het slachtoffer. De voorbeelden uit het buitenland tonen met andere woorden aan dat vereenvoudiging hand in hand kan gaan met individualisering waar dat nodig is. Overigens drukt Faure ons op het hart dat het van groot belang is om altijd goed duidelijk te maken op welke inzichten je keuzes zijn gebaseerd. Als gedupeerden de onderliggende redenen kennen, snappen ze ook veel beter waarom bijvoorbeeld de ene schadepost in de ene situatie tot een hogere vergoeding leidt dan een andere. Vereenvoudiging kan gaan over de omvang van de vergoedingen van schadeposten, vergoedingen van letsels of een combinatie daarvan, maar het kan ook gaan over de een manier waarop je een schadepost berekent."

Wat betekent het onderzoek van Faure voor ons land en ons systeem?

"Als wij onze schadeafhandeling willen verbeteren en slachtoffers tegemoet willen komen in hun bezwaren, dan zullen we sowieso moeten vernieuwen. En als we nou zien dat een systeem van vereenvoudiging in het buitenland tot positieve resultaten leidt, dan zie ik daar alle redenen in om dat ook voor Nederland te onderzoeken. Natuurlijk verschilt het per land hoe het systeem werkt. Soms bestaan er ook verschillende systemen naast elkaar. Maar als het in zoveel andere landen kan, dan moet het bij ons toch ook mogelijk zijn? Het is in ieder geval het onderzoeken meer dan waard. En dat is best spannend. We weten immers niet hoe het eindresultaat eruit zal zien en wat dat betekent voor de bedrijfsvoering van een verzekeraar of belangenbehartiger, maar als je het mij vraagt, zullen we wel moeten. Vernieuwing is echt noodzakelijk."

Het Verbond is een voorstander van vereenvoudiging, omdat dat meer duidelijkheid schept, maar biedt dat ook een oplossing voor langlopende dossiers?

Vereenvoudiging gaat zeker helpen om het aantal schades waarin nu discussie is over de schadeomvang of de causaliteit flink te beperken. Er zullen daardoor veel minder schades lang lopen. Maar dat laat onverlet dat we nog wel de huidige langlopende zaken moeten oplossen. Gelukkig hebben we daar sinds kort onder meer de Letselkamer voor. De eerste resultaten van die Letselkamer zijn goed en ik heb er dan ook vertrouwen in dat we met de Letselkamer en andere maatregelen op de goede weg zijn.

Directe verzekering voor letselzaken?

Feiter benadrukt dat een vereenvoudigde schadeafhandeling bij letselschade "natuurlijk niet de heilige graal is" die alles in één keer oplost, maar wel aan heel veel pijnpunten tegemoet komt. Een andere mogelijkheid om het proces te versnellen, ziet ze in het rechtstreeks aanspreken van de eigen verzekeraar. "Zeker bij letsel duurt het soms lang voordat de aansprakelijke verzekeraar hoort dat er iemand letsel heeft opgelopen. De aansprakelijke verzekeraar en de gedupeerde beschikken niet over elkaars gegevens en dat leidt ertoe dat ze pas na gemiddeld dertig dagen contact hebben. Dat moet anders en kan ook anders. Bijvoorbeeld als we (net als bij materiële schades) een vorm van directe schadeafhandeling introduceren."

Bevoorschotting

Feiter ziet daarbij vooral voordelen voor de slachtoffers, onder meer als het gaat om voorschotten. "Een gedupeerde maakt vaak direct na een ongeval (forse) kosten. Het snel ontvangen van een voorschot is dan belangrijk, maar dat kan pas als de schade is gemeld bij de verzekeraar. Wij onderzoeken momenteel of verzekeraars eerder in het proces al kunnen bevoorschotten, maar dat blijft lastig. Met name als het gaat om het juiste evenwicht tussen het ontbreken van kennis over aansprakelijkheid, aard/ernst van het letsel en het belang van het slachtoffer om snel een vergoeding te krijgen voor de gemaakte kosten. Verzekeraars willen immers graag voldoende bevoorschotten, maar ze willen ook voorkomen dat een slachtoffer later teveel uitbetaalde kosten weer moet terugbetalen. We kunnen in ieder geval zorgen voor een transparant en duidelijk proces voor de gedupeerde. Wanneer en onder welke voorwaarden worden voorschotten betaald. We komen dit (na)jaar met een voorstel. Ondertussen nodig ik alle partijen in de branche van harte uit om met ons mee te denken over alle stappen die we kunnen zetten om de schadeafhandeling te vereenvoudigen en te verbeteren. Vernieuwen doen we immers vooral samen!"