



door Henk van Katwijk | advocaat bij OAK advocaten
en Coen de Koning* | advocaat bij Slot Letselschade

A fistful of dollars: Afscheid van het Wilde Westen 'Tot hier en niet verder'

In de personenschadebranche werken nogal wat belangenbehartigers die niet primair oog hebben voor het belang van het slachtoffer, geen verstand van zaken hebben, dubbel declareren et cetera. Volgens Van Nispen c.s.² zijn elementen van noodzakelijke verbeteringen: **1) meer en beter gekwalificeerde behandelaars aan verzekeraarskant, 2) een strakke regulering aan de zijde van de belangenbehartigers en 3) het onderworpen zijn aan het tuchtrecht van alle actoren.**

In dit artikel gaan wij in op de laatste twee onderwerpen, waarbij we ons voor wat het tuchtrecht betreft, beperken tot de belangenbehartigers van slachtoffers.

Gebrek aan kwaliteit en toezicht

Het is merkbaar dat sommige bureaus aan de kant van het slachtoffer niet aan normen zijn gebonden. Soms verdwijnt er gewoon geld,³ wordt er excessief of dubbel gedeclareerd of is het gedrag van de belangenbehartiger naar objectieve maatstaven uitermate onbehoorlijk.⁴ Veel vaker komt het voor dat deze

bureaus zaken nadelig voor slachtoffers afwikkelen, die het uiteraard aan kennis ontbreekt om dat door te hebben. Zelfs wanneer deze bureaus niet te kwader trouw handelen, zullen ze vanwege hun gebrekkige kennis gebrekkige regelingen tot stand brengen. Voor buitenstaanders is het onbegrijpelijk dat iemand zonder verstand van zaken en zonder een relevante opleiding, op wie geen onafhankelijk toezicht wordt gehouden, de financiële gevolgen van personenschade mag afwikkelen. Van medici en paramedici, die zich ook met de gevolgen van personenschade bezighouden, zou dat nooit worden geaccepteerd. Duidelijk is in ieder geval dat deze praktijk niet in het belang van slachtoffers is.



Velen vinden de weg naar een belangenbehartiger via het internet, waar het onderscheid voor het gemiddelde slachtoffer tussen goed en slecht niet te maken is.

Toenemende zorgen maar geen echte oplossingen

Belangenbehartiging voor letselschadeslachtoffers is een vrij beroep. Er is geen opleiding voor nodig en er is geen formeel toezicht. Dit is geen bewuste keuze van de wetgever geweest, maar zo in de praktijk ontstaan. Iedereen mag zich belangenbehartiger, letselschadespecialist of zelfs jurist noemen. Daardoor kunnen personen zonder enige relevante kennis of opleiding zich met soms zeer grote financiële belangen van kwetsbare particulieren bezighouden. Uiteraard kan dit ernstige financiële consequenties hebben.⁵ Dit is een volstrekt onwenselijke situatie. Inmiddels dringt het besef meer en meer door dat het niet alleen bij verontwaardiging kan blijven, maar dat er ook echt iets moet gebeuren. Zie bijvoorbeeld ook de mededeling van De Letselschade Raad in 2020 over het Nationaal Keurmerk Letselschade:

'Naar schatting 71.000 Nederlanders melden jaarlijks een letselschadezaak bij een verzekeraar als gevolg van een ongeval in het verkeer, een medische fout of een bedrijfsongeval. Deze onwetende letselschadeslachtoffers mogen niet in handen vallen van een malafide of ondeskundige rechtshulpverlener. Dat wil De Letselschade Raad (DLR) bereiken met het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL). Organisaties uit de letselschadebranche die ingeschreven staan in dit NKL voldoen aan gestelde kwaliteitseisen. Het NKL maakt zo kwaliteit van dienstverlening herkenbaar voor benadeelden door letselschade. Door te kiezen voor een keurmerkhoudende dienstverlener, zijn benadeelden verzekerd van hoogwaar-

dige en klantgerichte dienstverlening. Bovendien wil DLR bindende afspraken maken met alle verwijzers (zoals ANWB, SHN etc.). Zij zullen in het voorliggende model alleen nog verwijzen naar partijen die gezamenlijk dit keurmerk vormen.'⁶

Er wordt dus iets ondernomen. Maar ook dit keurmerk zal geen definitieve oplossing brengen, lang niet alle slachtoffers immers vinden de weg naar de belangenbehartiger via een (bonafide) verwijzer. Velen vinden de weg naar een belangenbehartiger via het internet, waar het onderscheid voor het gemiddelde slachtoffer tussen goed en slecht niet te maken is. Ook zijn er helaas minder bonafide verwijzers, die slachtoffers als handel zien en verwijzen naar de hoogste bieder.

Nadere analyse

Er zijn diverse manieren om deze situatie ten goede te keren en cowboys de deur te wijzen. Om de lezer meer inzicht te geven in het waarom van de door ons voorgestelde oplossingen, is enig begrip nodig van de huidige markt en met name waarom het zelfs lucratief kan zijn om een slechte belangenbehartiger te zijn. Daarom zullen we eerst een korte bedrijfseconomische analyse maken, dan stilstaan bij de kwaliteitseisen die aan een belangenbehartiger gesteld mogen worden en ten slotte twee mogelijke oplossingsrichtingen benoemen: zelfregulatie en wetgeving. De eerste oplossing – zelfregulatie – kan snel worden ingevoerd. Gelet op de belangen die spelen voor slachtoffers en het aanzien van de branche is er eigenlijk geen excuus om de aldaar voorgestelde maatregelen niet per direct toe te passen.

Bedrijfseconomische analyse: slecht zijn kan lonen

Slachtoffers van letselschade zijn kwetsbaar. Van het ene op het andere moment wordt hun wereld – meestal door een ongeval – op zijn kop gezet. Vaak reali-

seren slachtoffers zich vrij snel dat zij hulp nodig hebben bij het verhalen van de schade. Het vinden van de juiste hulp is echter geen eenvoudige stap, terwijl die stap vaak moet worden genomen op een moment dat heel veel andere zaken de aandacht vragen.

De wijze waarop een slachtoffer vervolgens een hulpverlener vindt, is divers. Soms zal dat door een verwijzing zijn van een bekende, soms wordt door middel van een assurantietussenpersoon, therapeut, ziektekostenverzekeraar of leasemaatschappij een belangenbehartiger gevonden. Heel vaak zal eenvoudigweg het internet worden geraadpleegd.

In alle gevallen is het moeilijk voor het slachtoffer om door de bomen het bos te zien. Een verwijzer kan een financieel belang hebben bij een doorverwijzing en zelf op het internet een goede belangenbehartiger vinden is erg lastig.

Het internet is zowel een bron van betrouwbare als misleidende informatie. Voor een leek is het verschil tussen een goede of slechte belangenbehartiger niet of niet eenvoudig te maken. Veel leken zullen zich laten leiden door wat ze googelen. Maar niet wie het beste is staat bij Google bovenaan, maar wie het meeste betaalt aan Google. Ook zijn er diverse zogenaamde 'harvest-sites'. Ze bieden hulp bij letselschade, maar zijn in wezen niets anders dan partijen die zaken binnenhalen ('oogsten') om door te verkopen aan andere partijen. Dan zijn er nog de zogenaamde fuiksites. Dat zijn websites waarop algemene informatie over een bepaald onderwerp wordt gegeven, waarbij het de bedoeling is dat de bezoeker van de site zijn contactgegevens achterlaat zodat een aan de site gelieerde partij met de bezoeker contact kan opnemen. Het gaat er daarbij om dat de site onafhankelijkheid en deskundigheid suggereert, zonder dat kenbaar wordt gemaakt dat er feitelijk maar één marktpartij achter de site zit en wie dat is.⁷

Dit alles zou slechts een relatief probleem zijn, als slachtoffers hoe dan ook terecht zouden komen bij deskundige en integere belangenbehartigers. En dat

is nu juist waar de schoen wringt, want dat is lang niet altijd het geval.

Hieronder wordt opgesomd aan welke eisen LSA-advocaten dienen te voldoen. Het voldoen aan deze eisen kost erg veel geld. De stageopleiding van een advocaat kost ongeveer € 15.000,00 exclusief de verloren omzet omdat de stagiair verplicht onder kantoor-tijd de opleiding bijwoont. De verplichte permanente opleiding (PO) kost jaarlijks ongeveer € 4.000,00 en minimaal nog eens eenzelfde bedrag aan misgelopen omzet. De specialisatieopleiding Persoonschade van Grotius kost nog eens een goede € 6.000,00 en wederom een groot bedrag aan misgelopen omzet. De bijdrage aan de Nova bedraagt per 2021 ruim € 1.000,00 en verzekeringen een

Het internet is zowel een bron van betrouwbare als misleidende informatie. Voor een leek is het verschil tussen een goede of slechte belangenbehartiger niet of niet eenvoudig te maken. Veel leken zullen zich laten leiden door wat ze googelen.

veelvoud. Het voldoen aan de AVG kost ook steeds meer geld: digitale processen worden steeds kritischer bekeken, de veiligheid dient aan steeds hogere eisen te voldoen. Per advocaat worden aan ICT en het tegenwoordig veelal eveneens digitaal op orde houden van de bibliotheek jaarlijks vele duizenden euro's uitgegeven.

Kwaliteit leveren kost dus geld. Het is dan ook niet vreemd dat advocaten, die ook vele andere kosten hebben (huur, secretariaat, kantoormanager, overige verzekeringen, autokosten etc.) aanzienlijke omzetten moeten draaien om alleen al uit de kosten te komen. Wat nu als je aan geen van deze eisen hoeft

te voldoen en wel tarieven vraagt en betaald krijgt die maar nauwelijks onder doen voor de tarieven van deze advocaten? Dan houd je onderaan de streep veel meer over dan die advocaten, kun je meer geld uitgeven aan Google of het kopen van zaken van verwijzers en op die manier nog meer zaken binnenhalen. Als je op no cure, no paybasis werkt, dan loont het om zo min mogelijk tijd aan een zaak te besteden. Uiteraard vertel je het slachtoffer niets van dit alles, hem houd je gewoon voor dat je er het maximale uit hebt gehaald. Weten die slachtoffers veel.

Regelmatig gebeurt het dat de omvang van de belangen in een zaak ook door de ondermaatse belangenbehartigers zelf niet wordt gezien. Ze herkennen dan zelf niet dat er veel meer schade is dan ze vorderen. Daarmee is een correcte afwikkeling bij voorbaat illusoir. Soms zien ze de grotere belangen wel, maar zijn ze of niet in staat die op een juiste wijze te behartigen, of hebben ze er gewoon geen zin in, omdat ze er te weinig aan verdienen als ze er veel tijd in moeten steken en de eventuele extra opbrengsten niet opwegen tegen de extra geïnvesteerde tijd.

Het omgekeerde komt ook voor: juridisch niet haalbare zaken worden gerekend om meer kosten rechtsbijstand te kunnen rechtvaardigen.

Als deze belangenbehartigers tucht-rechtelijk niet aan te spreken zijn, is er nauwelijks een rem op dit zuiver op eigen gewin gerichte gedrag.

Kortom: waarom zou je vanuit bedrijfs-economisch perspectief in een markt die kwaliteit niet beloont, althans een gebrek eraan niet afstraft, kwaliteit willen leveren? Er bestaat geen bedrijfs-economische stimulans, laat staan noodzaak, om kwalitatief goed te zijn. Dat betekent niet slechts dat slachtoffers de dupe zijn, maar ook dat de kwalitatief goede kantoren oneigenlijke en oneerlijke concurrentie hebben van kantoren die zich nergens iets van aan hoeven te trekken.



Kwaliteitseisen

Gezondheid is een groot goed. We worden er door de coronacrisis weer eens aan herinnerd. Wanneer de gezondheid beschadigd wordt, heeft dat een grote impact. Aan de medische behandeling van deze schade stellen we terecht hoge eisen. De medische behandelingen zijn zonder uitzondering voorbehouden aan BIG-bevoegde medici en paramedici. Zij dienen niet slechts in het bezit te zijn van de vereiste diploma's, maar dienen hun kennis ook op peil te houden en zijn onderworpen aan individueel tuchtrecht.

Ook de bemiddeling van vaak veel geringere vermogensrechtelijke aspecten is aan toezicht onderworpen. De assurantietussenpersoon die een eenvoudige AVP adviseert aan een particuliere cliënt moet beschikken over een vergunning, voldoen aan (permanente) educatie en valt onder toezicht. Er zijn geen goede redenen om bij de afwikkeling van de vermogensrechtelijke en meer immateriële gevolgen van gezondheidsschade, geen of veel lichtere eisen te stellen. En er zijn ook met de medici vergelijkbare beroepsbeoefenaren onder de belangenbehartigers, namelijk de advocaten. Zij behoren gemiddeld tot de beste belangenbehartigers die een slachtoffer kan krijgen, zeker als ze de specialisatieopleiding Personenschade van Grotius succesvol hebben afgerond en zich LSA-advocaat mogen noemen.

Aan een advocaat worden de volgende eisen gesteld:

- een afgeronde studie Nederlands recht,
- het volgen en succesvol afronden van een stageopleiding,
- specialisatie, het voeren van een algemene praktijk mag niet meer,
- het volgen van een permanente educatie (PE) waarbij jaarlijks minimaal 20 opleidingspunten moeten worden behaald, een deel daarvan altijd op het terrein van de eigen specialisatie,
- intervisie, dit mede ter bevordering van het herkennen van en het juist handelen in ethische dilemma's,
- verplicht tuchtrechtelijk toetsbaar zijn met verstrekkende tuchtrechtelijke sancties, tot aan schrapping toe,
- verplicht verzekerd zijn tegen beroepsfouten,
- de verplichting om gelden voor cliënten te beschermen met een 'echte' derdengeldenrekening,
- een bibliotheek actueel houden (een eis voor het lidmaatschap van LSA),
- voldoen aan alle eisen van de Nederlandse Orde van Advocaten (Nova) op het gebied van ICT, AVG, WFT, et cetera,
- onderworpen zijn aan een algemene jaarlijkse controle door de Nova, zo nodig kan de Deken bij twijfel over de kantoororganisatie nader onderzoek doen en ingrijpen;
- betaling van een jaarlijkse bijdrage aan de Nova en de LSA.

Het voldoen aan deze eisen kost, het is hiervoor al gememoreerd, erg veel geld. Toch worden deze eisen gesteld, en dat is niet voor niets. Zeker bij het afwickelen van de gevolgen van gezondheidsschade mag worden verlangd dat degene die je bijstaat zijn vak verstaat en verzekerd is tegen beroepsaansprakelijkheid. Foutieve adviezen van de belangenbehartiger kunnen immers tot grote schade lijden. Als deze schade vervolgens bij de beunhaas niet verzekerd is, dan vangen slachtoffers twee keer bot: de eerste keer omdat hun primaire schade niet naar behoren is afgewikkeld en een tweede keer omdat dat niet via de belangenbehartiger met een aansprakelijkstelling voor een beroepsfout kan worden rechtgezet. De onverzekerde belangenbehartiger zal immers veelal niet voldoende draagkrachtig zijn. De hiervoor opgesomde eisen zijn alle in het voordeel van de cliënt, het letselschadeslachtoffer.

Deze eisen zouden in beginsel ook moeten gelden voor andere belangenbehartigers van letselschadeslachtoffers, zodat ook deze slachtoffers worden bijgestaan door belangenbehartigers die kwalitatief en gedragsmatig voldoen aan de minimale eisen die daaraan mogen worden gesteld.

Oplossing: zelfregulatie

Bij de presentatie van de notitie van de Denktank Overlijdensschade in 2015 sprak de toenmalige staatssecretaris van Justitie en Veiligheid zijn waardering uit voor het werk van de Denktank, met name omdat de wetgever nu zelf niet hoefde in te grijpen. Een volwassen beroepsgroep, zo was de boodschap, ruimt zelf zijn rotzooi op. Voor het vertrouwen in onze branche kan het zeker geen kwaad als we de problemen zelf oplossen en hier niet het ingrijpen van de wetgever voor nodig hebben.

Er worden zoals hiervoor al is toegelicht wel pogingen gedaan tot zelfregulatie, maar de praktijk leert dat die niet afdoende werken.

Het Nationaal Keurmerk Letselschade is in het leven geroepen om aan het

publiek duidelijk te maken dat er een groep belangenbehartigers is met een bepaald opleidingsniveau, met een bepaalde wijze van werken, met controle op geldstromen en dergelijke. De praktijk leert echter dat naast de partijen die deelnemen aan het keurmerk nog zeer veel ruimte is voor andere, niet-gereguleerde partijen. Slachtoffers kiezen niet op basis van het keurmerk, waarbij het aannemelijk is dat zij niet goed kunnen overzien welke risico's zij lopen door te kiezen voor partijen die niet aan een keurmerk gebonden zijn.

Zelfregulatie 2.0

Zelfregulatie is waardevol en kan het vertrouwen in onze branche herstellen. Een nieuwe poging tot zelfregulatie dient dus anders te worden vormgegeven dan de eerdere vormen van zelfregulatie. We noemen het – niet erg origineel – zelfregulatie 2.0. De sleutel tot het succes ligt, gelet op onze eerdere analyse niet heel erg verrassend, in het wegnemen van het economisch voordeel om slechte bijstand te leveren door niet-gekwalificeerde belangenbehartigers die weigeren zich tuchtrechtelijk te laten toetsen. Dit door de vergoeding van de werkzaamheden te koppelen aan het hebben van individuele kwalificaties en het onderwerpen aan individueel tuchtrechtelijk toezicht.

Met het oog op de belangen van zowel slachtoffers als verzekeraars en belangenbehartigers in algemene zin is regulering door de branche nodig en verstandig, waarbij het doel moet zijn dat alle personen en instanties die zich bezighouden met de regeling van letselschade moeten voldoen aan bepaalde minimale waarborgen en vervolgens (ter controle) onder een vorm van extern toezicht moeten vallen. Dat is nu al zo voor alle advocaten (Nova) en het is zo voor belangenbehartigers die het keurmerk hanteren.

Bij belangenbehartigers die niet voldoen aan een aantal heldere eisen wordt de communicatie steeds gevoerd met het slachtoffer zelf. Vergoeding van schade, voor zover aan de orde, wordt uitsluitend aan het slachtoffer zelf betaald. Aan het

slachtoffer wordt actief uitgelegd waarom de verzekeraar volgens deze wijze handelt. Vergoeding van de schadepost kosten rechtsbijstand zal, indien al van toepassing, alleen plaatsvinden aan (via) het slachtoffer. De hoogte van die vergoeding is gerelateerd aan de kwaliteit van de belangenbehartiger.

Een nieuwe poging tot zelfregulatie dient dus anders te worden vormgegeven dan de eerdere vormen van zelfregulatie. De sleutel tot het succes ligt in het wegnemen van het economisch voordeel om slechte bijstand te leveren door niet-gekwalificeerde belangenbehartigers die weigeren zich tuchtrechtelijk te laten toetsen.

Afhankelijk van de kenbare kwalificaties van de belangenbehartiger kan dan door de aansprakelijke verzekeraar per situatie worden gekozen voor een bijpassende communicatiewijze en worden beslist over de eventueel te vergoeden kosten rechtsbijstand.

Situatie en eisen:

1. De belangenbehartiger is advocaat of een stagiair-advocaat.

Bewijs daarvan zal niet gevraagd hoeven te worden, want kan eenvoudig via internet worden verkregen (www.nova.nl). Indien de advocaat geen LSA-advocaat is, kan wel worden verlangd om bewijs van deskundigheid op het gebied van letselschade, waarbij met name het behalen van een minimum aantal op letselschade gerichte punten voor permanente educatie zou kunnen worden gevraagd;

Indien de belangenbehartiger werkzaam is bij een advocatenkantoor, maar geen advocaat is, dan mogen aanvullende eisen worden gesteld

om te kunnen bepalen of de belangenbehartiger wel (blijvend) voldoet aan eisen die vergelijkbaar zijn met de eisen waaraan een NIVRE-expert dient te voldoen.

2. De belangenbehartiger is geen advocaat, maar wel aangesloten bij het Nationaal Keurmerk Letselschade.

- Bewijs daarvan zal niet gevraagd hoeven te worden, want kan eenvoudig via internet worden verkregen (<https://deletselschaderaad.nl/register/>). Het Nationaal Keurmerk Letselschade zal wel op zijn zaak moeten passen: geen kantoren toelaten, maar alleen individuele belangenbehartigers die voldoen aan alle eisen. Uiteraard zullen de eisen niet mogen verwateren en eerder strenger dan losser moeten worden.

3. De belangenbehartiger is geen advocaat en niet aangesloten bij het Nationaal Keurmerk Letselschade.

- De belangenbehartiger is expert. De expert is NIVRE-expert Personenschade en staat ingeschreven bij het betreffende register of voldoet aan vergelijkbare vereisten.
- De belangenbehartiger is expert in opleiding. Hij is ingeschreven voor een opleidingstraject dat leidt tot de status van NIVRE-expert Personenschade of waarmee hij zal voldoen aan vergelijkbare eisen. De expert in opleiding wordt daarbij begeleid door een interne opleider (vergelijkbaar met een advocaatpatroon) die wel reeds volwaardig expert is.
- De belangenbehartiger is onderworpen aan NIVRE-tuchtrecht of onderworpen aan een vergelijkbare tuchtrechtelijke toets, met maatregelen die vergelijkbaar zijn met de tuchtrechtelijke maatregelen die het NIVRE kan treffen.
- De belangenbehartiger die geen NIVRE-expert is, dient bewijs te leveren van het beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering die minimaal voldoet aan de door het NIVRE daaraan gestelde eisen. De verzekeraar mag hiervan bewijs vragen.
- De belangenbehartiger die geen NIVRE-expert is: aanvullende eisen mogen worden gesteld om te kunnen bepalen of de expert wel

(blijvend) voldoet aan eisen die vergelijkbaar zijn met de eisen waaraan een NIVRE-expert dient te voldoen. In ieder geval zal de expert onderworpen moeten zijn aan tuchtrecht, waarbij met NIVRE-tuchtrecht vergelijkbare sancties kunnen worden toegepast.

De sleutel voor de opstelling van de verzekeraar kan worden gevonden in de dubbele redelijkheidstoets: inschakeling van een niet-deskundig persoon is nooit redelijk, laat staan dat aan een dergelijk persoon kosten vergoed zouden hoeven worden. Daarbij kunnen voorts als minimumvereiste voor het bewijs van de deskundigheid, juist ook gelet op de slachtofferbelangen, de vereisten die aan de NIVRE-expert worden gesteld als benchmark fungeren. Maar als er andere partijen zijn die vergelijkbare opleidingsvereisten en tuchtrechtelijke toetsbaarheid hanteren, dan is daarvoor uiteraard ook ruimte.

Voor partijen die alleen maar roepen dat ze kwaliteit leveren, maar weigeren zich op dat vlak toetsbaar op te stellen en die ook hun verdere handelen niet tuchtrechtelijk willen laten toetsen, zou geen plaats meer moeten zijn in de branche.

De sanctie zou dan moeten zijn dat de kosten van een dergelijke zelfbenoemde belangenbehartiger niet vergoed worden. Ook zal in die gevallen niet met deze belangenbehartiger worden gecorrespondeerd maar rechtstreeks met het slachtoffer, als het slachtoffer dat wenst mag dat met een kopie aan deze belangenbehartiger. Het slachtoffer zal bovendien actief worden geïnformeerd waarom de verzekeraar niet met de door hem ingeschakelde persoon wenst te werken en het slachtoffer zal worden verwezen naar een site waarop de wel gekwalificeerde rechtshulpverleners te vinden zijn.

Dat lijkt wat te schuren met de GBL, waarin immers is opgenomen dat de communicatie in beginsel via een belangenbehartiger verloopt. Anderzijds, diezelfde GBL bepaalt dat een professional die bij de afwikkeling van een letselschadeclaim is betrokken, dient

te zorgen voor behoud en bevordering van de deskundigheid, aan inschrijvings-eisen moet voldoen en relevante permanente educatie ondergaat.⁸ Bovendien staat het de verzekeraar vrij om de benadeelde te informeren over de voortgang van het schaderegelingsproces, ook als deze wel een belangenbehartiger heeft.⁹ Door de correspondentie en de eventuele betalingen in deze gevallen, zo lang de niet-deskundige belangenbehartiger nog in beeld is, niet via deze persoon maar rechtstreeks met het slachtoffer te laten verlopen, wordt zoveel mogelijk voorkomen dat de belangenbehartiger toch nog beloond wordt, al valt dat natuurlijk nooit helemaal uit te sluiten. Bovendien

Bij gebrek aan tuchtrechtelijk toezicht en het niet verzekerd zijn, dienen extra waarborgen te worden ingebouwd ten gunste van het slachtoffer én de verzekeraar betreffende een correcte gang van zaken.

wordt hiermee voorkomen dat de niet-deskundige belangenbehartiger zaken regelt zonder daar het slachtoffer op een afdoende wijze in te kennen of door het standpunt van de verzekeraar op een onjuiste wijze over te brengen. Want bij gebrek aan tuchtrechtelijk toezicht en het niet verzekerd zijn, dienen extra waarborgen te worden ingebouwd ten gunste van het slachtoffer én de verzekeraar betreffende een correcte gang van zaken. Beide verdienen bescherming tegen Beun de Haas.

Daarbij kan zeker ook aan de rechterlijke macht worden uitgelegd dat deze handelwijze in het (brede) belang van slachtoffers is. Van verzekeraars vergt een en ander zeker extra oplettendheid. Bovendien mag worden aangenomen dat een aantal keer aan de rechter zal worden gevraagd om hierover te oor-

delen en dit beleid te sanctioneren. Het is vrij snel duidelijk welke personen wel en welke personen niet voldoen. Het is daarbij wel passend om aan belangenbehartigers die nog niet voldoen aan de eisen een termijn te gunnen om alsnog aan genoemde eisen te gaan voldoen, maar natuurlijk alleen als zij daadwerkelijk bereid zijn daartoe over te gaan en die bereidheid kunnen aantonen.

Oplossing: ingrijpen door de wetgever

Hoewel het de voorkeur verdient dat de branche zelf tot een oplossing komt, kan de wetgever ook ingrijpen.

De wetgever heeft ook een mogelijkheid om de belangen van slachtoffers beter te beschermen, als de branche dat zelf niet doet of kan doen omdat er geen steun volgt vanuit de rechtspraak. Natuurlijk is het mogelijk om daarvoor aparte wetgeving te maken, maar de meest vlotte oplossing lijkt te bestaan door de regeling van letselschade onder de Wet op het financieel toezicht (WFT) te laten vallen. Dat geeft onmiddellijk waarborgen en mogelijkheden.

Het doel van de Wet op het financieel toezicht is (onder meer) een zorgvuldige behandeling van cliënten, waaronder wordt verstaan het toepassen van regels die cliënten (particulieren) beschermen. Gelet op de financiële belangen waar we in de personenschade mee te maken hebben is het allerminst een vreemde gedachte om onze branche onder de WFT te laten vallen.

Zoals hiervoor al is aangegeven: de assurantietussenpersoon die adviseert over een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren met een waarde van pakweg € 100,00 valt onder het toezicht van de WFT. Maar de belangenbehartiger die in het kader van personenschade adviseert over bijvoorbeeld de afwikkeling van een letselschade met blijvende invaliditeit, met in principe een onbepaald financieel belang, is in het geheel niet onderworpen aan welke vorm van toezicht dan ook. Dat is niet goed verklaarbaar, gezien vanuit de bescherming van de financiële belangen van de slachtoffers.



Hoewel het de voorkeur verdient dat de branche zelf tot een oplossing komt, kan de wetgever ook ingrijpen.

Zoals uit het bovenstaande blijkt, is het een goede zaak dat ook slachtoffers door hun belangenbehartigers zorgvuldig worden behandeld en dat hun belangen worden beschermd. Het lijkt dan een eenvoudige stap om de belangenbehartiger in het kader van personenschade te brengen onder de werking van de WFT.

De eerste stap is dan om belangenbehartiging onder de definitie van de Wet financieel toezicht te laten vallen. Dat zou kunnen door in artikel 1^o van de wet een tekst toe te voegen. Daartoe hebben we een aanzet gedaan aan het slot van dit artikel.

Het lijkt erop dat het opnemen van deze tekst al allerlei consequenties heeft die positief zijn voor slachtoffers. De wet bevat immers allerhande bepalingen over financiële integriteit, waaraan degenen moeten voldoen die zich bezighouden met handelingen in het kader van de WFT.

Uiteindelijk zou het moeten gaan om een situatie te creëren die erop neerkomt dat de huidige waarborgen in het kader van het Nationaal Keurmerk Letselschade wettelijk zijn vastgelegd en dat personen of bedrijven die niet

aan die waarborgen voldoen zich ook niet mogen bezighouden met de regeling van letselschade.

De positie van de (LSA-)advocaat

De positie van de advocaat die zich bezighoudt met regeling van letselschade is wezenlijk anders dan de positie van bureaus die niet onder de (regels van de) advocatuur vallen.

Advocaten vallen immers al onder (streng) toezicht, dienen een afgescheiden derdengeldrekening te hanteren of ervoor te zorgen dat gelden rechtstreeks bij de cliënt terechtkomen, zijn verplicht hun cliënten goed te informeren, mogen geen zaken aannemen waarvan zij geen verstand hebben et cetera.

Dat brengt met zich mee dat er geen goede reden is om (ook) advocaten wat dit betreft onder de WFT te laten vallen. Het kan immers leiden tot dubbele en overbodige regelgeving.

Van belang is ook dat het beroepsgeheim niet geschonden zou mogen worden doordat de regeling van personenschade onder de WFT komt te vallen. Indien er politieke of andere reden kunnen zijn om advocaten wat dit betreft niet uit te zonderen, zou

dit niet ten koste mogen gaan van de geheimhoudingsplicht en het verschoningsrecht. Als dit goed geregeld zou worden, behoeft het onderbrengen van het regelen van personenschade onder de WFT niet op principiële bezwaren te stuiten van de zijde van de advocatuur. Indien dat vereist dat bepaalde specifieke opleidingen gevolgd zouden moeten worden dan is dat binnen het LSA-opleidingsinstituut eenvoudig te realiseren. Bovendien zou het ongetwijfeld tot een aanzienlijke professionalisering van de belangenbehartiging leiden, juist ook omdat niet-advocaten dan aan veel eisen zouden moeten gaan voldoen waar advocaten al lang en breed aan voldoen.

Ten slotte

We willen met dit artikel een aanzet geven tot directe actie door de branche zonder dat gewacht hoeft te worden op ingrijpen van de wetgever. Daarbij denken we dat als de branche zelf actie onderneemt, juist ook zou kunnen worden voorkomen dat de wetgever ingrijpt. We realiseren ons dat door dit soort maatregelen ook partijen die wellicht al jarenlang en bekwaam werkzaam zijn in het kader van de personenschaderegeling kunnen worden geraakt. Voor

die partijen, die dan wel uitdrukkelijk moeten aantonen alsnog te willen gaan voldoen aan de vereisten, zal een overgangperiode moeten worden vastgesteld. Maar die kan niet te lang duren en moet goed gemonitord worden, anders blijft het wederom bij goede bedoelingen. Voor partijen die alleen op hun blauwe ogen geloofd willen worden en de boot blijven afhouden als het gaat om de toetsbaarheid van hun kwaliteit en handelen zou sowieso geen plaats meer moeten zijn binnen de branche. Doet de branche niets, dan is ingrijpen

door de wetgever een juiste stap, want er moet iets gebeuren aan de wan-toestanden. Als de branche zichzelf diskwalificeert door voor dit al jarenlang spelende en steeds grotere probleem geen oplossing te vinden, dan moet de overheid maar ingrijpen, zoals destijds bij de assurantietussenpersonen. Verzekeraars die toch enigszins handelingsverlegen zijn geweest in het verleden als het om het uitsluiten van de beunhazen ging, vinden in dit artikel duidelijke handvatten om niet-gekwalificeerde belangenbehartigers voortaan

zoveel mogelijk buiten spel te zetten. Dat vereist enige moed. De GBL heeft als een van de kernwaarden 'Moed'. De professional die moed heeft, durft welbewust risico's te nemen om op te komen voor de professionele waarden die zijn beschreven in de ethische uitgangspunten van de code.¹⁰

We hopen dat de handschoen direct wordt opgepakt. Gebeurt dat niet, dan zal de wetgever ongetwijfeld en in dat geval zeer terecht ingrijpen.

Vervalst betalingsbewijs

Uit de hiervoor weergegeven overwegingen volgt dat de handelingen en verklaringen van [het bureau] innerlijk tegenstrijdig en leugenachtig zijn. Het enige bewijsmiddel voor de stelling van [het bureau] dat zij het geld op 14 november 2010 hebben betaald, is het door hen geproceeerde stuk dat volgens [het bureau] heeft te gelden als betalingsbewijs. Hoewel [het bureau] heeft gesteld dat het bedrag aan [eiser sub 2] cash is betaald en dat hij het betalingsbewijs heeft ondertekend, staat op het betalingsbewijs schijnbaar de handtekening van [eiser sub 1]. Deze handtekening is bovendien – ook in omvang – exact hetzelfde als de handtekening van [eiser sub 1] zoals die staat onder aan de brief die als productie zeven bij de dagvaarding in geding is gebracht. Naar het voorlopig oordeel van de voorzieningenrechter is de handtekening op het betalingsbewijs dan ook ingekopieerd. (ECLI:NL:RBALM:2010:BO5505)

Dubbel declareren

Juridische bijstand aan slachtoffer van verkeersongeval. Werkzaamheden van rechtsbijstandsverlener zijn rechtstreeks vergoed door aansprakelijke verzekeraar. Rechtshulpverlener maakt daarnaast aanspraak op "succesfee". Twee verschillende overeenkomsten. "Dubbel declareren" in strijd met de goede zeden. (ECLI:NL:RBNHO:2016:9078)

Cel en boete geëist

Letselschadejurist [naam] ontkent dat hij tienduizenden euro's achterover drukte van twee cliënten tussen 2008 en 2011. Toch eist het Openbaar Ministerie acht maanden cel waarvan twee maanden voorwaardelijk tegen hem. Daarnaast moet hij 12.500 euro aan een van de slachtoffers betalen van het OM. (<https://www.omroepwest.nl/nieuws/3555409/Cel-geëist-tegen-letselschadejurist-om-schadelijk-laffe-verduistering>).

14 maanden cel wegens valsheid in geschrifte en verduistering

Zeer actueel is de uitspraak van Rechtbank Overijssel over een letselschadebemiddelaar uit Enschede. Deze werd veroordeeld vanwege het opzettelijk gebruiken van valse arbeidsovereenkomsten en salarisstroken. (<https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBOVE:2021:539>).

WFT

bemiddelen:

a. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake een ander financieel product dan een financieel instrument, krediet, premiepensioenvordering of verzekering tussen een consument en een aanbieder;

b. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake krediet tussen een consument en een aanbieder of op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een dergelijke overeenkomst;

c. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst waarbij een premiepensioenvordering ontstaat tussen een cliënt en een premiepensioeninstelling of op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een dergelijke overeenkomst; of

d. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een verzekering tussen een cliënt en een verzekeraar of op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een verzekering;

e. alle werkzaamheden – anders dan als advocaat – in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het tot stand brengen van een overeenkomst tussen een consument die schade lijdt door dood of letsel en een (mogelijk) aansprakelijke partij of een verzekeraar of op het assisteren bij het verhalen van schade door dood of letsel op een (mogelijk) aansprakelijke partij of een verzekeraar.

| Opinie

A fistful of dollars: Afscheid van het Wilde Westen (p.5-13)

- 1 Henk van Katwijk is advocaat bij OAK advocaten en staat verzekeraars en aansprakelijk gestelde partijen bij. Coen de Koning is advocaat bij Slot Letselschade en staat uitsluitend benadeelden bij. Dit artikel is op persoonlijke titel geschreven.
- 2 M. van Nispen, A. Kuiken en M. van Toorenburg, 'Letselschade: slachtoffers van verzekeraars'.
- 3 Zie onder andere Rechtbank Almelo 26 november 2010, ECLI:NL:RBALM:2010:BO5505; Rechtbank Oost-Brabant 18-11-2015, ECLI:NL:RBOBR:2015:6593; Rechtbank Noord-Holland 2 november 2016, ECLI:NL:RBNHO:2016:9078; Rechtbank Den Haag 3 september 2018, ECLI:NL:RBDHA:2018:16456; Rechtbank Noord-Nederland 11 september 2019, ECLI:NL:RBNNE:2019:3830.
- 4 Rechtbank Den Haag 3 september 2018, ECLI:NL:RBDHA:2018:16456 'verbaal ontoelaatbaar gedrag, meer in het bijzonder: schreeuwen, intimideren, vloeken, discrimineren en belediging van medewerkers van de verzekeraars en hun naasten'. Zie ook de weinig aan de verbeelding overlatende link: <https://www.omroepwest.nl/nieuws/3555409/Cel-geest-tegen-lletselschadejurist-om-schandeljk-laffe-verduistering>.
- 5 Zie onder andere Rechtbank Noord-Nederland 11 september 2019, ECLI:NL:RBNNE:2019:3830 waar een belangenbehartiger die op no cure, no pay-basis werkt zich volgens de rechtbank onvoldoende (heeft) ingespannen om tot een reële schadevergoeding voor (eiseres) te komen.
- 6 Zie voor het uitgebreidere bericht: <https://deletsel-schaderaad.nl/actueel/voortgang-nationaal-keurmerk-lletselschade/>.
- 7 Zie bijvoorbeeld Rechtbank Oost-Brabant 18-11-2015, ECLI:NL:RBOBR:2015:6593 waaruit blijkt dat een specifieke fuik is opgezet om letselschadebenadeelden te lokken naar een niet bij enig keurmerk aangesloten onderneming die overeenkomsten afsluit die door de rechtbank Noord-Holland in strijd met de goede zeden worden geacht (Rechtbank Noord-Holland 2-11-2016 ECLI:NL:RBNHO:2016:9078).
- 8 Bladzijde 10 GBL
- 9 Vergelijk punt 5 van de Bedrijfsregeling 15 'Informatieverstrekking bij letselschade' die geldt vanaf 1 juli 2012.
- 10 Bladzijde 17 GBL

| Opinie

Medische aansprakelijkheid en COVID-19 (p.19-22)

- 1 Hoge Raad 9 november 1990, NJ 1991, 26.
- 2 R.P. Wijne, Aansprakelijkheid voor zorggerelateerde schade, Den Haag: Boom Juridische Uitgevers 2013, p. 199. Zie ook Gerechtshof 's-Hertogenbosch 20 juli 2010, JA 2010, 131, met nt. J. Simons.
- 3 Wijne 2013, p. 200. Zie recentelijk inhoudelijk: Rechtbank Amsterdam 18 maart 2020, ECLI:NL:RBAMS:2020:2200.
- 4 Zie <https://www.igj.nl/actueel/nieuws/2020/04/03/sedatiemiddel-met-propofol-voor-dieren-tijdeljk-ook-toegestaan-voor-mensen-op-ic%E2%80%99s-veiligheid-en-kwaliteit-gegarandeerd>
- 5 Zie <https://www.bigregister.nl/actueel/nieuws/2020/03/18/deur-open-voor-voormalig-verpleegkundigen-en-artsen-en-uitstel-herregistratie>
- 6 Waarbij de (landelijke) richtlijnen op dat vlak vanzelfsprekend van belang zijn voor het schetsen van de omstandigheden en de onderbouwing van de door de hulpverlener in het specifieke geval gemaakte keuzes, zie onder andere de "Handreiking voor keuzes bij het op- en afschalen van reguliere poliklinische non-COVID zorg ten tijde van schaarste in de COVID-19 pandemie", Federatie Medisch Specialisten, versie 1.0 - 13 oktober 2020 en de Urgentielijst medisch-specialistische zorg van de Nederlandse Zorg Autoriteit (NZa), versie 29 mei 2020.
- 7 Rechtbank Zwolle 13 november 1991, ECLI:NL:RBZWO:1991:AC3297.
- 8 Gerechtshof Leeuwarden, 20 november 2002, ECLI:NL:GHLEE:2002:AF0928.
- 9 Geschillencommissie Ziekenhuizen 28 mei 2019, nr. 123092.
- 10 Hoge Raad 19 juni 2020, ECLI:NL:HR:2020:1082 en ECLI:NL:HR:2020:1090.
- 11 Zie onder andere recent Hoge Raad 19 juni 2020, ECLI:NL:HR:2020:1082.

| Leren en Inspireren

Het medisch advies in relatie tot de belastbaarheid in alle domeinen (p.23-26)

- 1 Onder domeinen wordt in dit artikel verstaan: huishoudelijke taken, zelfwerkzaamheid, arbeid in het algemeen, eigen arbeid, zelfzorg of verzorging van derden.

Verwijzingen

- <https://sedgwick.foleon.com/personenschade/zorgschade-nieuwsbrief-3-de-zorgpost/introductie/>
- 'Handboek basisinformatie CBBS 2013/2020
- 'CIZ-richtlijn huishoudelijke hulp 2006
- 'Richtlijn de letselschaderaad huishoudelijke hulp
- 'Richtlijn de letselschaderaad zelfwerkzaamheid
- 'KPMG Plexus en Bureau HHM. (2016). Normering van de basisvoorziening 'Schoon Huis'.
- Verkrijgbaar via <https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zorg-en-onderwijs/hulp-en-ondersteuning-Wmo/2016-08-Onderzoek-KPMG-Plexus-en-Bureau-HHM-Normering-van-de-basisvoorziening-schoon-huis.pdf>
- <https://www.gav.nl/?q-node/25>
- <https://www.gav.nl/node/1358>
- <https://www.nvvg.nl/files/152/20180221%20Inleiding%20Verzekeringsgeneeskundige%20Beoordeling%20def.pdf>

| Actueel

Symposium Master Aansprakelijkheid en Verzekering (p.44-46)

- 1 De namen 'Opzet is oogmerk' (HR:2020:311; ECLI:NL:HR:2020:311, NJ 2020, 279) en 'Ziektebeeld' (HR:2020:1736; ECLI:NL:HR:2020:1736) zijn overgenomen van Van Tiggele-van der Velde. Zij gaf aan dat de uitspraken als zodanig zullen worden aangeduid in de nieuwe druk van Asser/Wansink 'Verzekering'.