



Langlopende letselschadezaken

Een empirisch-juridisch onderzoek naar kenmerken van letselschadezaken die niet binnen twee jaar zijn afgesloten





Wat gaan we doen?



De opdracht

Wat zijn belangrijke kenmerken van langlopende letselschadedossiers en welke verbanden zijn te vinden tussen die kenmerken?

- Lopende dossiers ouder dan 2 jaar;
- WAM, AVP, AVB;
- Aansprakelijkheid is (gedeeltelijk) erkend/dekking staat vast;
- Geen overlijdensschade;
- Geen uitsluitend regreszaken;
- Geen uitsluitende voorbehoudzaken.

1. Methode

8 oktober 2020

1. Literatuuronderzoek
2. Vragenlijstonderzoek gedupeerden
3. Dossieronderzoek 13 aansprakelijkheidsverzekeraars
4. 10 interviews met gedupeerden
5. Focusgroepen



Hoe kwamen wij met gedupeerden in contact?

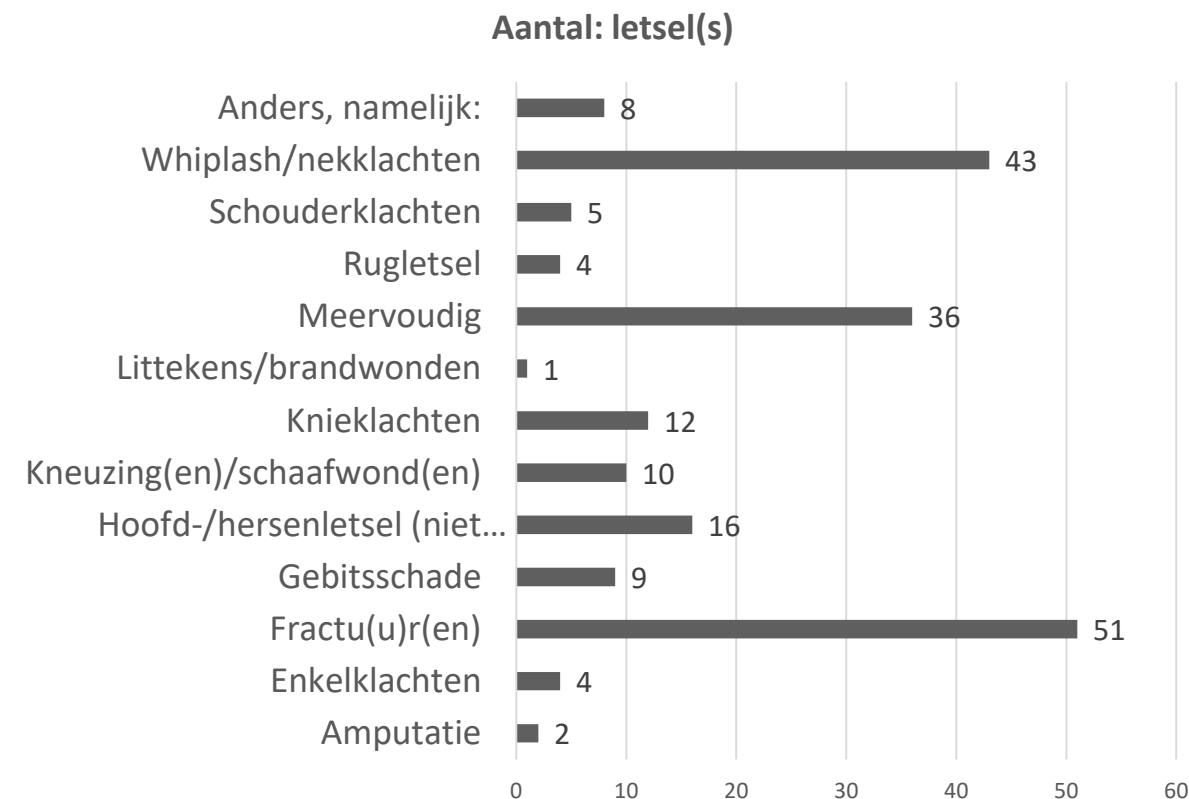
- Algemene Verordening Gegevensbescherming
 - Bijzondere persoonsgegevens verwerken
- Steekproefomvang bepaald door UU/Q-Consult
 - Totaal (n=206/n=173)
 - Per verzekeraar i.v.m. spreiding
- Totaallijsten LL-zaken aangeleverd door elke verzekeraar
- UU/Q-Consult heeft steekproef getrokken
- Verzekeraars moesten gedupeerden benaderen i.v.m. AVG
- Geen aanwijzingen dat resultaten zijn gemanipuleerd
 - Grote voorkeur om geen open oproep te doen

Randvoorwaarden onderzoek

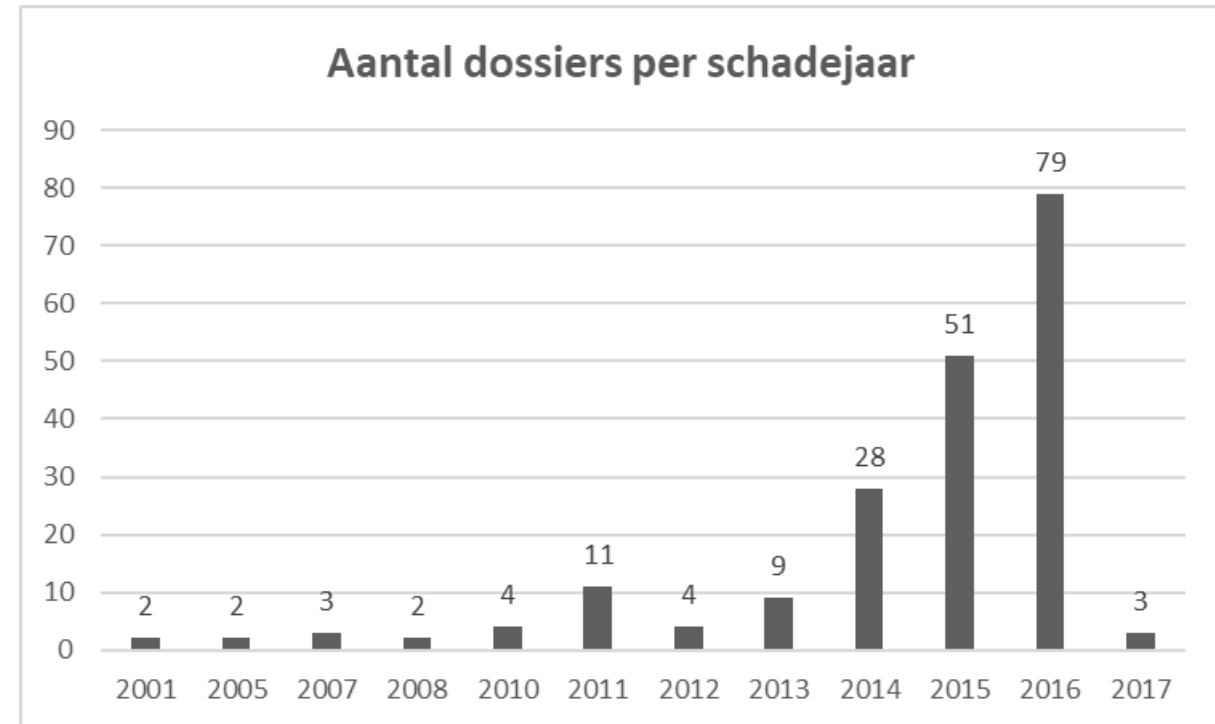
- Onafhankelijkheid en neutraliteit UU moest gegarandeerd worden
- Zelf dossiers inzien na toestemming van gedupeerden
- Zelf bepalen welke vragen worden gesteld aan gedupeerden
- Zelf conclusies vormgeven
- UU beschikt over de data
- Kwaliteit: breed samengestelde begeleidingscommissie (advies)
- Beperking: geen aanbevelingen doen



Verzekering	Aantal	Percentage
AVB	15	7%
AVP	20	10%
WAM	165	82%
Overig	1	0%
Totaal	201	100%



Algemene kenmerken dossieronderzoek



Presentatie uitkomsten

- De **materieelrechtelijke beoordeling** van een letselschadevordering en tijdsverloop
- De **processuele afwikkeling** van een letselschadevordering en omstandigheden die zorgen voor tijdsverloop
- Het **handelen van partijen**: omstandigheden die bijdragen aan tijdsverloop
- Reflecties



De materieelrechtelijke beoordeling van een letselschadevordering en tijdsverloop

1. Afwachten medische eindtoestand
2. Discussie over causaal verband (24%)
3. Discussie over hoogte vergoeding (24%), met name VAV (bestaanszekerheid! 4.31)
4. Medische informatie
5. Re-integratie
6. Belastende bewijspositie voor gedupeerden

Schadejaar	Totaal aantal dossiers niet afgewikkeld	Geen medische eindtoestand	Percentage
2001	2	1	50%
2005	2	0	0%
2007	3	0	0%
2008	2	2	100%
2010	4	1	25%
2011	10	0	0%
2012	4	1	25%
2013	8	3	38%
2014	27	10	37%
2015	48	21	44%
2016	72	41	57%
2017	2	1	50%
Onbekend	2	0	0%
Totaal	186	81	44%



De *processuele afwikkeling* van een letselschadevordering

1. Veel partijen betrokken bij afwikkeling ('bakker').
2. Tweejaarsevaluatie: wel vier-ogen-principe, maar het verkregen beeld wordt vaak niet afgestemd met de wederpartij (85%).
3. In merendeel van de zaken hebben partijen eigen medische adviseurs.
4. Medische expertise: arts, vraagstelling, wachttijd bepaalde disciplines, bespreken rapport medisch adviseur.
5. Weinig gerechtelijke procedures, weinig *mediation*.

Gedupeerden: medische kwesties/discussies, minder lijntjes.



Het handelen van partijen

1. Tijdigheid communicatie (v-aar 8%, bel.beh. 14%) – kwaliteit, ervaring, werkdruk, delicaat proces.

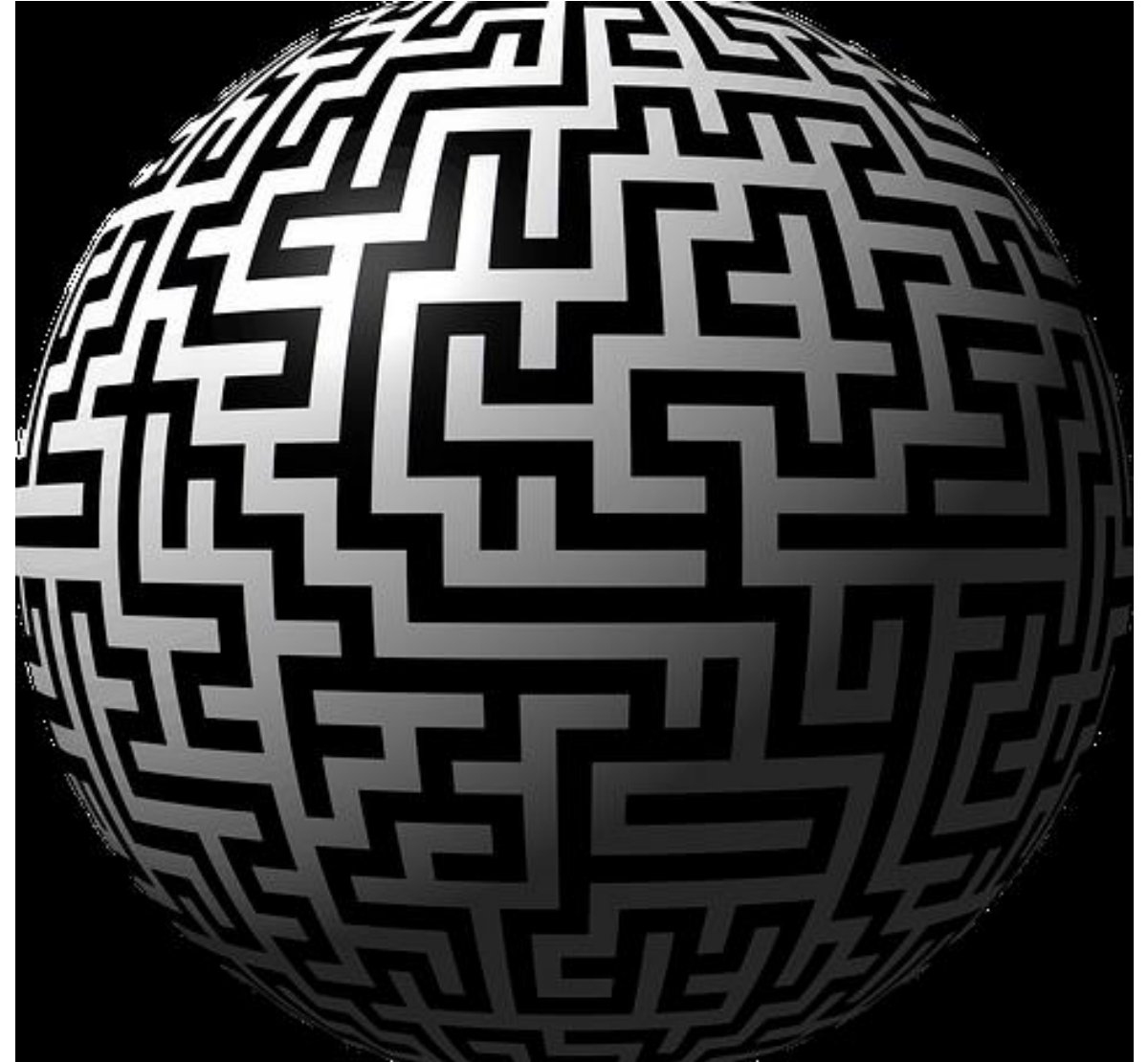
2. Veel wisselingen
behandelaar/belangenbehartiger, relatief weinig dossier staan om die reden open. Wel: perceptie/samenwerking.

3. Gepercipieerde voortvarendheid
gedupeerden.

Verzekeraar: 1.99, sd=1.086, n=173 & houding/attitude, in twijfel trekken

Belangenbehartiger: 3.43, sd=1.11, n=161

4. 26% gedupeerden heeft het gevoel onvoldoende op de hoogte te zijn van de stand van zaken in het dossier.



Ervaren procedurele rechtvaardigheid

Acceptatie bod:

1. Financiële bestaanszekerheid (4.31)
2. Vlotter/soepeler afwikkelen (4.11)
3. Meer invloed op proces (3.89)

Op korte termijn afwikkelen

1. Weet ik niet (n=37)
2. Betere communicatie/overleg (n=20) & vlak daarna: verzekeraar nemen verantwoordelijkheid, sneller reageren (n=15), serieus nemen klachten en begrip tonen (n=15).

Gedupeerden: (respectvolle) houding



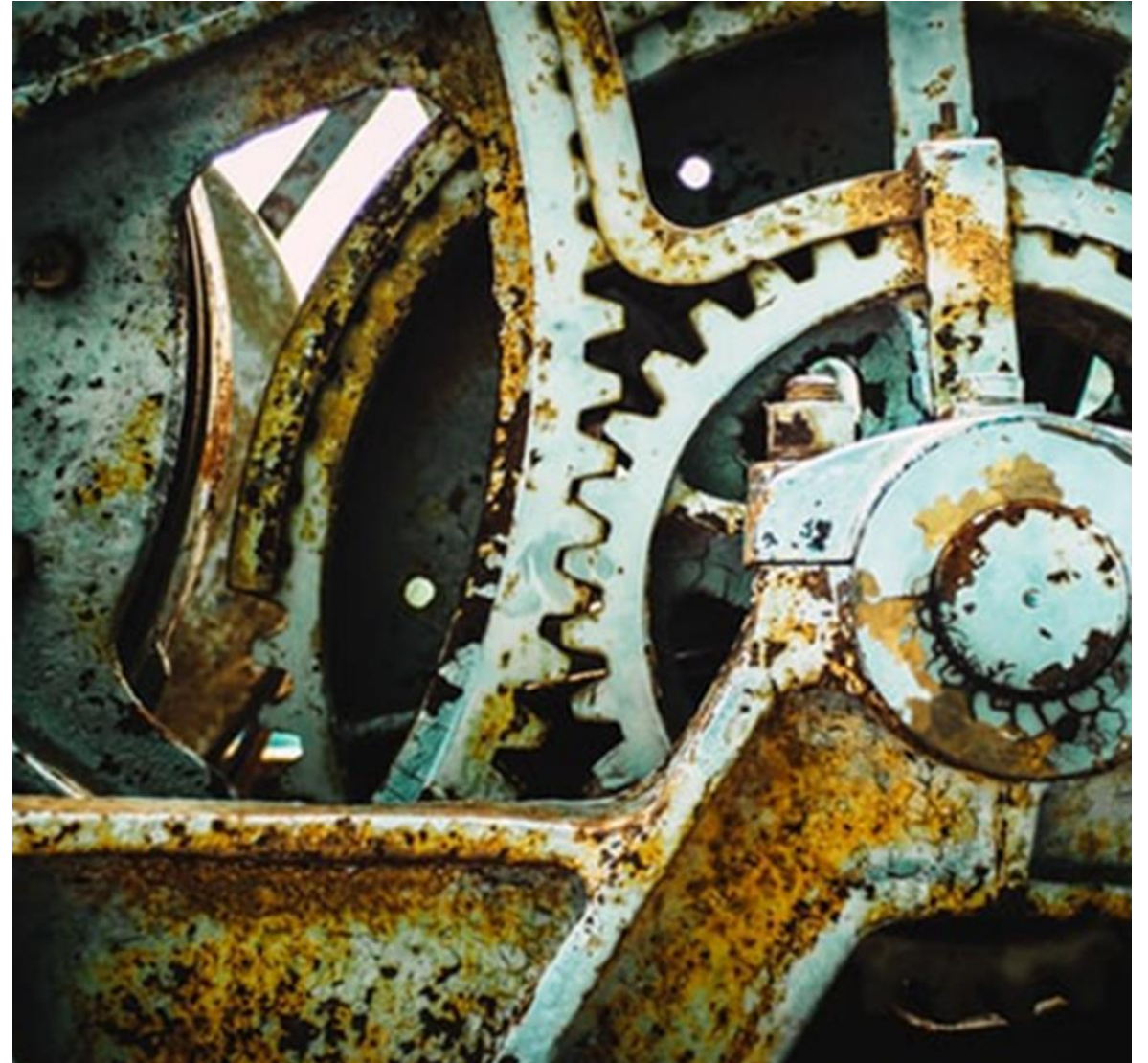
Overkoepelende reflecties

1. Ingewikkeld beeld van kenmerken en potentiële redenen voor tijdsverloop.
 - Vaak meerdere redenen dat een dossier openstaat.
 - Onvermijdelijk & onvermijdelijke discussies, maar wel ervaren als belastend door gedupeerden.
2. Veel partijen betrokken en moeten op elkaar wachten.
3. De kwaliteit van de schaderegeling in de brede zin van het woord.



Wat zouden onze suggestie zijn?

1. Streef naar financiële bestaanszekerheid
2. Besteed aandacht aan ervaren procedurele rechtvaardigheid
3. Waarborg kwaliteit van dienstverlening en samenwerking





De informatie in deze presentatie is met zorg samengesteld,
maar er kunnen geen rechten ontleend worden aan de inhoud.