

Innovatieve aanpak door dichte mist

Verslag van een gesprek met Leo de Boer (Directeur Verbond van

Gerrit Hulsbergen *



Hoe een kettingbotsing op de A-58 in Zeeland in 2014 leidt tot een eenvoudige, maar krachtige innovatie in de wijze van schadeafwikkeling.¹⁾

1. Op de 16^e PIV jaarconferentie 2016 'Onderweg naar Overmorgen, een vliegende start naar een vernieuwde schadebehandeling', door mr. Theo Kremer geduid als het "Zeeuwse model".

* Mr. G.H.J. Hulsbergen is directeur van Het Letselhuis, een netwerkorganisatie van samenwerkende professionals die vanuit een onafhankelijke positie streeft naar procesvereenvoudiging, versnelling en verbetering in de afhandeling van letselschaden vanuit een multidisciplinaire aanpak met (digitale) innovaties en (proces)interventies met gerichte inzet van deskundigen (zie www.letselhuis.nl). Met dank aan F.J.G. Hulsbergen voor voorbereidend en ondersteunend werk.

bij kettingbotsing

Verzekeraars) en Marinus Schroevers (Directeur ZLM)

Kettingbotsing A-58 Zeeland

Op 16 september 2014 vond tussen Middelburg en Goes één van de grootste kettingbotsingen plaats van de afgelopen 30 jaar. Bij deze botsing waren zeker 150 auto's betrokken. De botsing was ontstaan als gevolg van dichte mist die het zicht van de weggebruikers sterk belemmerde. Een enorme ravage was het gevolg. Hulpdiensten rukten massaal uit en gingen soms noodgedwongen te voet de betrokken auto's langs om automobilisten eerste hulp te verlenen en gewonden naar de omringende ziekenhuizen af te voeren.

Kille feiten

Terugkijkend op deze kettingbotsing somt De Boer desgevraagd de "kille" ongevalsfeiten op, zich realiserend dat dit ongeval in veel gezinnen en bedrijven grote gevolgen heeft gehad: twee mensen zijn overleden, 26 personen raakten gewond waarvan 11 ernstig. Er waren 100 voertuigen betrokken die door de politie op kenteken zijn geregistreerd, waarvan er 50 licht beschadigd en 50 zwaar beschadigd raakten. Daarnaast waren er naar schatting nog 50 voertuigen betrokken die niet door de politie zijn geregistreerd.

ZLM

Verzekeraar ZLM bleek nauw betrokken bij het ongeval met 20 medewerkers die zelf direct betrokkene bij de botsing waren en met 56 verzekerde auto's met 21 slachtoffers, zo vertelt Schroevers. Hulpdiensten reden af en aan. In de loop van de ochtend kwamen vertraagde en zelfs bebloede collega's op kantoor. Een aantal van hen bleek direct betrokken bij een helaas vergeefse reanimatiepoging. Al snel werd duidelijk dat hier iets bijzonders aan de hand was, met een direct invoelbare grote impact. Nadat eerst naar deze medewerkers was omgezien, werd in de loop van de middag geprobeerd duidelijkheid te krijgen over het ontstaan en de omvang van deze schade.

Schuldvraag

Met het optrekken van de mist die middag werd de enorme omvang van de aanrijding duidelijk en bleek dat de schuldvraag – die ook de talrijk aanwezige media nadrukkelijk bezighield – niet eenvoudig te beantwoorden zou zijn. Duidelijk was dat snel en doortastend handelen geboden was, om rust en duidelijkheid te kunnen scheppen voor de betrokken personen en organisaties. Daarom werd gekozen voor een oplossing waarbij de beantwoording van de schuldvraag niet nodeloos complicerend en vertragend hoefde te werken.

Verbondscommissie afdeling motorrijtuigen

Onder coördinatie van het Verbond van Verzekeraars werd op voorspraak van ZLM Directeur Schroevers binnen één dag na het ongeval kenbaar gemaakt dat iedere gedupeerde zich zou kunnen richten tot zijn/haar eigen verzekeraar, ter regeling van de persoonlijke letsel- en blik-schade. De schuldvraagdiscussie behoefde niet te worden gevoerd en in de premiesfeer zou dit verder geen consequenties hebben met betrekking tot bonus/malus. Minder positieve ervaringen uit het verleden met kostbare en langslappende schuldvraagdiscussies bij kettingbotsingen maakten dat dit besluit snel kon worden genomen.

Reguliere schadeafwikkeling

Normaal gesproken geschiedt de afwikkeling van schade via de WA-verzekering, die elke automobilist op grond van de WAM verplicht is af te sluiten. Er is dan een mogelijkheid om een schuldige (verzekerde) aan te wijzen, die kan worden aangesproken door een benadeelde. Of de benadeelde kan de verzekeraar direct aanspreken (op basis van art. 6 WAM). Normaliter beslissen de betrokken verzekeraars bij een kettingbotsing wie van hen alle schades regelt. Dat is meestal de verzekeraar van de eerste of de laatste auto. De totale schade wordt bepaald en uitgekeerd door één verzekeraar en die zal de schade verrekenen met de andere verzekeraars. Blijft de toedracht



Enorme ravage.



onopgehelderd, dan kan – met wisselend succes – het Waarborgfonds worden aangesproken.

Andere wijze van schaderegeling

In het geval van de A-58 kettingbotsing was al snel duidelijk dat het moeilijk zou worden om een schuldige aan te wijzen. Daarom is door de verzekeraars een andere oplossing bedacht. De betrokken verzekeraars zouden de letsel- en/of blikshade van hun eigen WA-verzekerden vergoeden en op een proactieve manier regelen, inclusief schade van een bestuurder met letsel-schade die niet onder de WA-verzekering valt. Zo kon snel duidelijkheid worden geschapen waar gedupeerden terecht konden, ook voor medische kosten die niet door de zorgverzekeraar werden vergoed. Betrokkenen zijn in feite als een schuldløze derde behandeld en schadevergoeding vond plaats op basis van het algemene aansprakelijkheidsrecht zonder aansprakelijkheidsdiscussie.

Waarom deze werkwijze?

Bij de keuze voor deze werkwijze speelden de volgende overwegingen een rol. In de eerste plaats was het van belang snel duidelijkheid te verschaffen aan verzekerden en slachtoffers. Zo zouden zij conform de toepasselijke gedragscode²⁾ pas echt centraal worden gesteld. Verder was aannemelijk dat de toedracht in een groot aantal gevallen van de aanrijdingen niet zou kunnen worden vastgesteld, zodat in veel zaken de aansprakelijkheid niet viel vast te stellen. Onduidelijk was bijvoorbeeld of een proces-verbaal zou kunnen worden opgemaakt. Ten slotte was het ook voor verzekeraars van belang snel duidelijkheid te krijgen over hun verplichtingen.

Aan de slag

Schroevers legt uit dat het Verbond van Verzekeraars zo, in overleg met Justitie, kort na het voorval de betrokken auto's veilig kon stellen en kon overbrengen naar de Zeelandhallen om auto-expertises te laten verrichten. Tijdens een informatiebijeenkomst veertien dagen na het ongeval, georganiseerd door een aantal gemeenten, werd aan de direct betrokkenen mondeling nadere informatie verstrekt over de wijze waarop de verdere schaderegeling zou worden georganiseerd.

Onverzekerden of buitenlandse voertuigen

Bij de kettingbotsing waren geen onverzekerden of buitenlandse verzekerden betrokken. Zou dat wel het geval zijn geweest, dan zou in overleg met het Waarborgfonds of het Nederlands Bureau hiervoor ongetwijfeld een oplossing zijn gevonden, zo vertelt De Boer.

Belangenbehartiging

Kort na het ongeval meldden zich belangenbehartigers, zowel bij ZLM als bij het Verbond van Verzekeraars. Van hun diensten werd geen gebruik gemaakt, nu de verzekerden met letsel-schade op de reguliere manier werden gewezen op de toepasselijkheid van de Gedragscode Behandeling Letselschade en de daarin genoemde mogelijkheid zich te kunnen laten bijstaan door een door hen te kiezen belangenbehartiger. De eigen verzekeraar zou de hieraan verbonden redelijke kosten van rechtskundige bijstand als schade vergoeden. Van de verzekerden van ZLM heeft uiteindelijk 35% een belangenbehartiger (in alle gevallen een advocaat) in de arm genomen.

Regres

De gekozen wijze van schadeafwikkeling gold voor de direct bij de schade betrokken personen. Regresnemers en werkgevers konden hier geen rechten aan ontlønen. Zij dienden terug te vallen op het reguliere recht. Slechts één regresnemer heeft zich gemeld, maar die claim is afgewezen. Iedere betrokken autoverzekeraar heeft de schade van zijn eigen verzekerden gedragen en onderling regres heeft niet plaatsgevonden. Samenloop tussen diverse verzekeringspolissen is geen punt van discussie geweest. Was er een schadeverzekering inzittenden (SVI), dan vormde die de basis van afwikkeling, zij het conform de normen van het algemene aansprakelijkheidsrecht.

Schaderegeling kettingbotsing A-58³⁾

Voor zijn leden bracht het Verbond van Verzekeraars op 14 oktober 2014 een op de werkwijze van de schadeafwikkeling van dit ongeval toegesneden circulaire uit, in de geest van het 20 jaar eerder ontwikkelde protocol kettingbotsing, om sneller duidelijkheid voor klanten en verzekeraars te kunnen scheppen met een efficiënte en goede registratie van deze schades binnen hun systemen.

Resultaten

Het effect van deze andere werkwijze was dat verzekerden zich geen zorgen meer hoefden te maken of zij hun schade wel vergoed zouden krijgen en van wie. Zij konden zich daarvoor direct bij hun eigen verzekeraar melden. Omdat hun gegevens al bij die verzekeraar bekend waren, kon hun betrokkenheid bij het ongeval snel en efficiënt worden geregistreerd en kon de schaderegeling snel worden gestart.

ZLM slaagde erin binnen vijf weken na het ongeval 100% van de materiële schades te regelen en binnen een half jaar na het ongeval circa 67% van de letselzaken. Op dit moment loopt er nog circa 20% van deze zaken, waarin het verdere herstel wordt afgewacht of anderszins nadere informatie dient te worden verkregen.⁴⁾



**Snel duidelijkheid
verschaffen.**



2. Onder meer de Gedragscode Behandeling Letselschade 2012.
3. Circulaire MOT-2014-8.
4. Ten tijde van het gesprek is niet bekend welke bedragen precies zijn uitgekeerd. Aangegeven wordt dat schaden verder op de reguliere wijze zijn behandeld.

Evaluatie

Deze aanpak is volgens Schroevers door de opvallend vlotte afwikkeling van schades en het plezierige klantcontact met een hoge klantwaardering in algemene zin positief geëvalueerd. Over de afwikkeling van deze schade werden geen klachten ingediend, maar werd tijdens een door de gemeenten georganiseerde informatie-bijeenkomst juist algemene waardering uitgesproken. Die waardering werd bevestigd in de diverse perspublicaties nadien.⁵⁾ Feitelijk werd dit volgens Schroevers vooral bereikt door een vereenvoudigd proces en het snel scheppen van de nodige duidelijkheid en verder door te doen wat gangbaar is bij de afwikkeling van blik- en letselschade.

Toekomst

De ervaringen met de afwikkeling van deze schade hebben het Verbond van Verzekeraars een eerste inzicht gegeven in de effecten van deze andere, directe wijze van schadeafwikkeling door de eigen verzekeraar. Deze positieve ervaringen zullen worden meegenomen bij een herziening van Bedrijfsregeling 7 – de omgang met de schuldloze derde – die in de zomer van 2016 zal plaatsvinden.

Desgevraagd onderschrijft Leo de Boer de stelling dat deze directe wijze van schaderegeling zonder schuldvraagdiscussie maatschappelijk bezien kan leiden tot minder leed bij slachtoffers door een snellere afwikkeling. Neveneffecten kunnen zijn dat dit mogelijk tot aanzienlijk minder filedruk na aanrijdingen kan leiden en tot minder druk op het (civiele) gerechtelijk kanaal. Bij een aanrijding tussen twee gemotoriseerde voertuigen zou deze regeling al direct grote praktische voordelen kunnen opleveren, mits het verzekeringssysteem daarin breed voorziet.

Onderzoek ontwikkelingen

De met deze zaak opgedane ervaringen worden meegenomen in het onderzoek naar technologische ontwikkelingen binnen de Automotive sector, dat door het Verbond van Verzekeraars mede is geïnitieerd en wordt uitgevoerd door KPMG. In dat onderzoek komen ook de opkomst van zelfrijdende auto's, bestuurder-ondersteunende systemen en de vraag naar aansprakelijkheid bij het falen van deze systemen aan de orde. Ook de vraag naar een first party verzekeringsdekking maakt daar deel van uit. Naar verwachting zullen de onderzoeksresultaten medio 2016 gepresenteerd worden.

In dit licht lijkt ook de opmerking van minister van Economische Zaken Kamp uit 2014 relevant, inhoudende dat hij laat inventariseren welke wettelijke regels innovatie belemmeren en mogelijk moeten worden aangepast. Specifiek verwees hij daarbij naar o.a. de zelfrijdende auto's en aansprakelijkheidsvragen die deze nieuwe techniek met zich meebrengt.⁶⁾

Conclusie

Duidelijk is dat bij de afwikkeling van de A-58 schade volgens het "Zeeuwse model" positieve ervaringen zijn opgedaan bij de afwikkeling van (letsel-)schade, waarbij het first party-principe is gevolgd en de schade naar het wettelijk aansprakelijkheidsregime is geregeld, waarbij iedere verzekeraar de schade van zijn/haar eigen verzekerde heeft geregeld en de snelheid en de tevredenheid over de schadebehandeling hoog lagen.

De ervaring met de A-58 kettingbotsing schadeafwikkeling heeft geleid tot een – later deze zomer te presenteren – voorstel tot wijziging van Bedrijfsregeling Schuldloze derde. Hierbij dienen inzittenden de verzekeraar van de bestuurder van de inzittenden als regelend verzekeraar aan te spreken, zodat aan deze wijze van afwikkeling al een bredere invulling wordt gegeven.

Verzekeraars kunnen in dit systeem hun eigen beleid en klantprogramma's direct toepassen op hun eigen verzekerden en hun inzittenden. Dat normaliseert in organisatorisch opzicht de positie van een letselschadeafdeling ten opzichte van andere afdelingen binnen een verzekeraar voor wat betreft inzet van mensen, middelen, systemen, klanttevredenheids- en financiële resultaten die met de dienstverlening worden gerealiseerd. In de huidige situatie heeft de letselschadeafdeling vaak als enige afdeling met voornamelijk niet-verzekerde derden te maken, die slechts eenmalig met deze verzekeraar in contact komen en buiten de voor andere verzekerden geldende programma's en systemen vallen. Bijvoorbeeld in ICT-opzicht kan dat nu tot suboptimale situaties leiden vanwege deze uitzonderingspositie met extra kosten in verband met noodzakelijke systeemaanpassingen die vaak pas later of slechts ten dele kunnen worden gerealiseerd.

Interessant is ook te vernemen hoe de bovenstaande ervaringen zijn meegenomen in het KPMG-onderzoek naar de haalbaarheid van een directe verzekering. Dit onderzoek zal sowieso nadere (juridische) vragen oproepen zoals naar de vorm van verzekering; wat als een passende verzekering kan worden gezien en hoe de belangen van het slachtoffer/de betrokkene met voldoende waarborgen kunnen worden omkleed conform de Gedragscode Behandeling Letselschade.

Dat zijn vragen die het waard zijn nader uit te diepen in het licht van de bestaande praktijk en rechtspraak. Daarbij zal ook plaats moeten worden ingeruimd voor een meer herstel- en toekomstgerichte benadering, meer nog dan te streven naar "herstel in oude toestand", aldus Prof mr. Hartlief.⁷⁾ Daar zal het laatste woord zeker nog niet over gezegd en geschreven zijn en daarvoor heeft de afwikkeling van de A-58 schade met de directe benadering van eigen verzekerden interessante input gegeven.

“*Snellere afwikkeling zorgt voor minder leed bij slachtoffers.*”

5. Zie special Prov. Zeeuwse Courant d.d. 12 september 2015.
6. De Volkskrant, Robert Giebels, 16 oktober 2014.
7. Op het PIV-congres van 18 maart 2016 gaf Hartlief een schets van de mogelijkheden hiertoe met een historisch overzicht vanaf 1965 (dissertatie Bloembergen).