

15 Uitgangspunten voor een vereenvoudigde afwikkeling van letselschades

Het Beginselprogramma van de ‘Denktank vereenvoudigde schadeafhandeling’

Ivo Giesen en Marly de Blaeij *

Inleiding

Jaarlijks raken meer dan 70.000 mensen gewond in het verkeer bij een ongeval waarvoor een ander aansprakelijk is. En helaas neemt dat aantal nog ieder jaar toe. Ook buiten het verkeer ontstaan er jaarlijks vele ongelukken waarvoor een ander aansprakelijk is, bijvoorbeeld in de privé-situatie of op de werkvloer. Van de ene op de andere dag verandert dan het leven voor deze personen en hun naasten. Herstelen van het opgelopen letsel en een terugkeer naar het leven zoals dat was vóór het ongeval, is wat iedereen graag wil maar helaas is dat niet voor iedereen altijd mogelijk. Naast alle emoties die een ongeval oproept en de tijd en energie die het herstel vraagt, krijgen benadeelden te maken met het proces om de schade die zij lijden als gevolg van het letsel, af te wikkelen. Een tegenwoordig helaas vaak al snel geformaliseerd en gejuridiseerd proces, dat vaak meer gericht lijkt te zijn op het proces van schadeafhandeling door de betrokken professionals, dan op het herstel en de behoeften van de benadeelde.

* Ivo Giesen en Marly de Blaeij hebben deze bijdrage geschreven namens (de huidige leden van de) ‘Denktank vereenvoudigde schadeafhandeling’ die hierna nog nader geïntroduceerd wordt. Het hierna opgenomen *Beginselprogramma* wordt door alle leden van de Denktank onderschreven.

Sinds lange tijd wordt eraan gewerkt het herstel en de behoeften van benadeelden (meer) centraal te stellen. Ondanks de stappen die door de branche zijn gezet, bijvoorbeeld met de introductie van de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) en het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL), wordt hierin nog onvoldoende bereikt. Dit tot ongenoegen van veel partijen in de letselschadebranche die van goede wil zijn. Met de initiatieven van de afgelopen jaren is geprobeerd om verbeteringen te realiseren binnen het huidige systeem. Maar wellicht vraagt het aanpassen van het schadeafwikkelingsstraject wel om (steverige) aanpassingen van het bestaande systeem. In ieder geval is het belangrijk om bij het nadenken over verbeteringen vrij te kunnen denken en het huidige proces daarin geen belemmering te laten zijn.

Met dat gegeven in het achterhoofd en met de ambitie om te komen met voorstellen voor een rechtvaardige(re), snelle(re), eenvoudige(re) en transparante(re) schadeafhandeling is op initiatief van Slachtofferhulp Nederland, de ANWB en het Verbond van Verzekeraars eind 2021 een Denktank in het leven geroepen. Deze *Denktank vereenvoudigde schadeafhandeling* is begin 2022 aan de slag gegaan en bestaat uit de volgende leden (op persoonlijke titel):

- Arno Akkermans, hoogleraar privaatrecht, Vrije Universiteit Amsterdam

- Marly de Blaeij, Verbond van Verzekeraars (secretaris)
- Ivo Giesen, hoogleraar privaatrecht, Universiteit Utrecht (voorzitter)
- Maarten van der Linden, directeur/expert Lindesk Expertise
- Alexander Palmbergen, manager Bodily Injury Claims, Allianz Benelux
- Eric Roeders, Nivre-re Expert Personenschade Raasveld Expertise (tot september werkzaam als belangenbehartiger)
- John Roth, advocaat bij SAP advocaten (lid vanaf september 2022)
- Jaap Sap, raadsheer gerechtshof Arnhem-Leeuwarden
- Ali Schipper, manager rechtshulp ARAG SE
- Moniek Toonen, projectleider letselschade Slachtofferhulp Nederland
- Ellis Verhoeven, Nivre-re, Ard Korevaar Personenschade (lid vanaf december 2022)
- Armin Vorrsselman, advocaat bij Kolder Vorrsselman Advocaten (lid tot juni 2022)
- Myriam van de Vorst, adjunct-directeur Personenschade a.s.r.

Beginselprogramma

Het afgelopen jaar heeft de Denktank inhoudelijk gebrainstormd over de vraag wat tot het (vaak onnodig) juridiseren van de afwikkeling van een letselschade leidt en wat daar aan te doen zou kunnen zijn. Nagedacht is

over de wijze waarop de schadeafhandeling zo kan worden ingericht dat benadeelden ook echt ervaren dat hun herstel en hun behoeften voorop staan in het proces. Daarbij is kennisgenomen van rechtsvergelijkend onderzoek en zijn goede voorbeelden uit de Nederlandse praktijk onderzocht. Met de onderzoekers van de rechtsvergelijkende rapporten hebben verdiepende gesprekken plaatsgevonden. Gezocht is naar de relatief makkelijk te realiseren verbeteringen, voor zover nog aanwezig.¹⁾ Daarnaast is een pilot

gestart om enkele van de ontstane ideeën te testen in de letselschadepraktijk.

Vanuit haar ambitie heeft de Denktank een aantal uitgangspunten geformuleerd. Deze uitgangspunten zijn opgenomen in een *Beginselprogramma* dat door de Denktank is opgesteld (zie kader). Het Beginselprogramma zal het komende jaar door de Denktank als uitgangspunt worden gebruikt om nieuwe initiatieven te ontwikkelen en aan de praktijk te toetsen.

1. W. van Boom, 'Schadeafwikkeling – van laaghangend fruit en zelfreflectie', *NJB* 2022/2794, p. 3230-3232, meent dat dat fruit wel zo ongeveer geplukt is. Dat zou best kunnen, maar het hangt er uiteraard ook nog wel vanaf hoe hoog iemand kan reiken.

Beginselprogramma van de Denktank vereenvoudigde schadeafhandeling

Gedragscode Behandeling Letselschade

Letselschades worden behandeld volgens de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL). De GBL gaat uit van een harmoniemodel: partijen werken samen vanuit het uitgangspunt dat het slachtoffer/benadeelde centraal staat. Partijen spannen zich maximaal in om zo veel mogelijk naast elkaar te staan in plaats van tegenover elkaar. Het is hun gezamenlijke verantwoordelijkheid om zo spoedig mogelijk tot afwikkeling van de claim te komen. Deze verantwoordelijkheid geldt bij alle stappen in het proces. De GBL geldt zowel in een situatie waarin een benadeelde rechtstreeks met de aansprakelijke verzekeraar de schade afwikkelt als wanneer een belangenbehartiger de benadeelde vertegenwoordigt.

Onnodige juridisering in de praktijk

In de praktijk zien we in toenemende mate een juridisering van de afwikkeling van een letselschade in de verhouding tussen WA-verzekeraar en een belangenbehartiger. Argumenten en onderbouwing worden tussen professionals uitgewisseld en standpunten worden ingenomen en verdedigd. Deskundigen worden veelvuldig ingeschakeld. De focus ligt veelal meer op het proces van schaderegeling dan op waar het werkelijk om draait: het herstel en de behoeften van benadeelden. Een benadeelde gaat dan ervaren dat er 'over' in plaats van 'met' hem/haar wordt gesproken en dat de regie over het schadeafhandelings-traject buiten zijn/haar invloed ligt.

Ambitie Denktank

De Denktank vereenvoudigde schadeafhandeling letselschadezaken beoogt een rechtvaardige, snellere, eenvoudigere en transparante

schadeafhandeling, waarbij het herstel en de behoeften van een benadeelde voorop staan en ook zo wordt ervaren door benadeelde.

Leidende uitgangspunten

Vanuit deze ambitie ziet de Denktank in het proces van schadeafwikkeling de volgende uitgangspunten als leidend:

1. Bij communicatie en inzet van acties staan de behoeften van de benadeelde centraal, waaronder het realiseren van herstel en het maken van keuzes. Partijen borgen dat benadeelde in zijn/haar persoonlijke situatie gezien, gehoord en begrepen wordt. Benadeelde wordt volledig geïnformeerd over alle acties en beslissingen.
2. Professionals werken met elkaar samen aan een voortvarende schadeafwikkeling, op basis van wederzijds vertrouwen, waarbij een gezamenlijk behandelplan wordt gevolgd.
3. Waar onvermijdelijk worden tijdig deskundigen ingeschakeld vanuit een gezamenlijke vraag of opdracht én vanuit een toegevoegde bijdrage aan het herstel van benadeelde of de beantwoording van een specifieke inhoudelijke vraag. De voortgang in de schadeafwikkeling wordt hierdoor zo min mogelijk verstoord.
4. Een schadevergoeding wordt op een eerlijke en transparante manier bepaald:
 - op basis van het toekomstperspectief van benadeelde,
 - waarbij partijen pragmatische voorstellen en initiatieven tot afwikkeling inbrengen, en

- waarbij partijen juridische discussie en tegenstellingen tot een minimum beperken.

5. Een mogelijke forfaitaire vaststelling van (een deel van) de schade is een reëel alternatief, naast een concrete vaststelling van de schade. Benadeelde maakt op basis van heldere informatie een keuze.

6. Zowel procedureel als inhoudelijk worden mogelijke vereenvoudiging en objectivering doorgevoerd om discussies en geschilpunten te vermijden of op te lossen.

7. Bij een geschilpunt wordt een gezamenlijk aan te wijzen deskundige of vaste commissie van deskundigen gevraagd om over het specifieke punt een oordeel te vormen. De voortgang in de schadeafwikkeling wordt hierdoor zo min mogelijk verstoord.

8. Partijen streven naar een minnelijke oplossing voor hun geschilpunten. Het voorleggen van een (deel)geschil bij een rechter wordt zo veel mogelijk voorkomen. Ook als de civiele rechter betrokken raakt, blijven voorgaande uitgangspunten voorop staan.

Van ambitie naar realisatie

De Denktank wil haar ambitie realiseren door langs de as van de beschreven uitgangspunten meerdere initiatieven aan de praktijk op haalbaarheid en effectiviteit te toetsen. Pilots, mede geïnspireerd door voorbeelden uit binnen- en buitenland, worden kleinschalig ingezet waarbij leren door te doen leidend is. Bij positieve bevindingen wordt een brede uitrol in de markt geïnitieerd.

In gesprek

Vanuit dit Beginselprogramma gaat de Denktank graag in gesprek over hoe binnen de letselschadebranche en door diverse brancheorganisaties wordt aangekeken tegen dit initiatief en de genoemde beginselen. We horen graag ideeën over hoe een verdere uitwerking eruit zou kunnen zien. Wat verdient een plekje in huidige of toekomstige pilots? Wat kan en/of moet wellicht ook meteen, zonder testfase ingevoerd worden? Wat verdient nadere overdenking? Het zijn

de antwoorden op dit type vragen waarin we nu geïnteresseerd zijn. Kortom, we gaan als Denktank graag met de branche in gesprek. Dit openbare schrijven is uw persoonlijke uitnodiging daartoe!

SAVE THE DATE!

Op 16 maart 2023 organiseert de Denktank van 12 tot 14 uur een bijeenkomst over het hier voor afgedrukte Beginselprogramma in het Academiegebouw van de Universiteit Utrecht, Domplein 29. Daarvoor nodigen wij u via deze weg uit voor deze bijeenkomst. Aanmelden kan via personenschade@verzekeraars.nl