



Letselschadeslachtoffers hebben het gevoel dat verzekeraars er alles aan doen om zo min mogelijk schadevergoeding uit te keren. Verzekeraars zouden letselschadezaken onnodig rekken en traineren in de hoop dat consumenten het bijltje erbij neergooien. Radar ontving in korte tijd veel klachten over de trage afhandeling van letselschade door verzekeraars.

Letselschade is lichamelijke en geestelijke (immateriële) schade die een slachtoffer oploopt na een (verkeers) ongeluk, bedrijfsongeval of medische misser. Dit gebeurt zo'n 65.000 keer per jaar. Er zijn een aantal immateriële schadeposten:

- Smartengeld (pijn, leed, gederfde levensvreugde)
- Verlies aan arbeidsvermogen
- Medische kosten (extra ziektekosten, verpleging, fysiotherapie)
- Inhuren van huishoudelijke hulp
- Verlies van zelfwerkzaamheid
- Buitengerechtigde kosten
- Deze immateriële kosten komen bovenop de materiële schade, zoals een beschadigde auto of kapotte kleding. Het ontvangen van een reële schadevergoeding blijkt een moeilijke opgave.

Gedragscode vergelijken

Radar bundelde het gros van de consumentenklachten in het document [Gedrag Behandeling Letselschade](#), waarmee we de ervaringen van consumenten in de praktijk afzetten tegen de Gedragscode Behandeling Letselschade, die is opgesteld door de verzekeraars.

Minister Dekker bedankt voor de eer

Antoinette Hertsenbergh overhandigde deze 'gedragscode in de praktijk' aan de Tweede Kamerleden Michiel van Nispen (SP) en Attje Kuiken (PvdA) van de vaste Kamercommissie Justitie en Veiligheid. Minister Sander Dekker voor Rechtsbescherming bedankte voor de eer, want formeel is het ministerie van Justitie niet verantwoordelijk voor rechtsbijstandverzekeringen. Deze financiële producten vallen onder het toezicht van het ministerie van Financiën.

Minister Dekker laat ons weten: 'In het Zwartboek staan meerdere voorbeelden van schadeafhandeling die niet naar tevredenheid is verlopen. Het belang van slachtoffers bij een correcte en voortvarende schadeafhandeling heeft al langer mijn aandacht omdat de gevolgen van letselschade voor slachtoffers zeer ingrijpend kunnen zijn. Om die reden heb ik begin vorig jaar een gesprek gehad met een aantal schadeverzekeraars en met de Letselschaderaad.

Deze Letselschade Raad heeft specifiek tot doel om de afwikkeling van letselschades te verbeteren en bestaat uit onder andere belangenbehartigers, verzekeraars en schaderegelaars en -experts. Na ons gesprek is de Letselschade Raad een onderzoek gestart naar de oorzaken van langlopende letselschadezaken. Ik zie de uitkomsten van dit onderzoek – voorzien nog vóór de zomer - met interesse tegemoet en zal daarover de Tweede Kamer informeren.'

Over de behandeling van letselschade zijn op papier mooie afspraken gemaakt in de vorm van de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL). De eerste gedragscode trad in 2006 in werking en is in 2012 herzien. De gedragscode is bindend voor de leden van het Verbond van Verzekeraars en de organisaties in het Register GBL van De Letselschade Raad. In dit document staan tien gedragsregels waaraan alle partijen zich moeten houden en waarin het belang van de benadeelde moet voorop staan.

Maar deze zelfregulering blijkt in de praktijk minder goed uit te pakken voor letselschadeslachtoffers. Critici noemen de GBL gekscherend de 'Grote Boze Leugen'.

Gedragscode fors overschreden

In de code staat onder andere dat als letselschadezaken langer dan twee jaar duren, dat partijen concreet moeten afspreken hoe ze de schadebehandeling zo spoedig mogelijk afronden. Deze gedragsregel - en vooral de termijn van twee jaar - wordt in veel gevallen fors overschreden. Dat blijkt ook uit de stortvloed aan klachten die Radar hierover ontvangt.

Afwikkeling duurt vele jaren

In het voorwoord bij de gedragscode schrijft De Letselschade Raad dat naar schatting 5 tot 10 procent van de letselschadezaken niet naar behoren wordt afgehandeld. Uit andere cijfers blijkt dat ruim 10 procent van alle letselschadezaken complex en langlopend zijn (tussen de 5 en 15 jaar). En van alle letselschadezaken met een schade van boven de 10.000 euro duurt de afhandeling van een derde van alle zaken meer dan twee jaar. Het is wel duidelijk: de afwikkeling van letselschadezaken duurt vaak vele jaren.

Geen sancties

Het probleem is dat er geen sanctiemogelijkheden zijn als de gedragsregels worden overschreden. Je kunt als consument alleen klagen bij de verzekeraar of naar het Kifid stappen, maar je krijgt hierdoor niet sneller een schadevergoeding. Je kunt niet naar een onafhankelijke Tuchtraad stappen, die is in 2008 verdwenen door de komst van het Kifid. En mediation (vastgelegd in gedragsregel 8) wordt maar mondjesmaat ingezet door verzekeraars: naar schatting zo'n 200 keer per jaar.

Financiële problemen

Naast fysiek en psychisch lijden hebben letselschadeslachtoffers vaak ook last financiële problemen en wordt het krijgen van een schadevergoeding gezien als een emotionele uitputtingsslag. Door het letsel raken ze vaak (deels) hun werk en inkomen kwijt. Maar de woonlasten lopen door. En je krijgt vanwege het letsel vaak te maken met extra medische kosten, zoals fysiotherapie, extra reiskosten en je moet bijvoorbeeld hulp in de huishouding inschakelen. Die bedragen tikken flink aan, terwijl je vaak jaren moet wachten tot je schadevergoeding wordt uitgekeerd.

Bar weinig gedaan met kritiek

Alle problemen zijn niet nieuw. Het televisieprogramma [1Vandaag signaleerde twee jaar geleden al](#) hoe treurig de praktijk is.

Maar met die kritiek is bar weinig gedaan. De verharde opstelling van verzekeraars is niet veranderd, maar zelfs verslechterd, zegt Tim Bueters, letselschadeadvocaat en voorzitter van de vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP). Dit zijn letselschadeadvocaten die uitsluitend werken voor consumenten.

Helaas tijd om de noodklok nog een keer te luiden

'Na het onderzoek wat wij in 2017 hebben gehouden, hebben wij een tijdelijke verbetering gezien. Alleen die nam snel weer af. En helaas zijn we nu weer terug bij af. We hebben toen de noodklok geluid dat er echt iets moest veranderen. En helaas moeten we dat nu nog een keer doen', zegt Bueters.

Dubbel slachtoffer

'Slachtoffers zijn eigenlijk in sommige gevallen dubbel slachtoffer, omdat ze enerzijds hebben te maken met letsel als gevolg van het ongeval. En anderzijds zijn ze ook nog eens slachtoffer van het hele proces', zegt de letselschadeadvocaat.

Sancties nodig

'Om dit probleem op te lossen zou wat mij betreft in eerste instantie meer mankracht en beter personeel op de werkvloer bij verzekeraars. Maar goed, dat roepen we al twee jaar, dus dat zal niet zo snel gaan. Dan is de enige andere optie: het zetten van sancties op het niet nakomen van de Gedragscode Behandeling Letselschade. En misschien moet zelfs de overheid wel stappen nemen', zegt Bueters.

Duidelijk afspraken en termijn nodig

Het PvdA-Tweede Kamerlid Attje Kuiken zegt: 'Het blijkt dat al die jaren het nog niet goed geregeld is. Er zijn nog steeds cowboys in de praktijk die niet mensen helpen. Dat is onacceptabel. Dus wij zullen ons samen sterk maken, zodat we er zeker van zijn zodat er duidelijke afspraken worden gemaakt. En duidelijke termijnen zijn waarin letselschade zaken afgehandeld moet worden, want dat is gewoon nodig voor slachtoffers.'

Extra smartengeld vanwege trage schadeafhandeling

Gedupeerden hebben nu geen enkele stok om mee te slaan. Er is geen Tuchtraad waar je met je klacht naartoe kan. Alleen het Klachteninstituut Financiële Dienstverleners (Kifid). Slachtoffers moeten passief en gefrustreerd afwachten. Er gloort nu een sprankje hoop. Op [11 december 2018 heeft het Hof Arnhem Leeuwarden 10.000 euro extra smartengeld opgelegd](#) vanwege de trage schadeafhandeling.

Niet ingrijpen in zelfregulering

Deze juridische uitspraak is onvoldoende om dit stroperige proces vlot te trekken. De minister lijkt niet te willen ingrijpen in de zelfregulering van de verzekeraars. Kamerleden hebben al twee keer aan de minister gevraagd om het toezicht op deze verzekeringen van het ministerie van Financiën over te hevelen naar Justitie, maar dit werd beide keren afgewezen.

Gratis toegang tot Juridisch Loket

Voor het Kamerlid Van Toorenburg is de maat vol. 'We hebben al heel vaak tegen dit kabinet gezegd: we willen gratis toegang tot het Juridisch Loket. Niet alleen voor mensen met een laag inkomen, maar ook voor de middeninkomens. Nee, zegt het kabinet: Mensen kunnen zich zelf verzekeren. Maar als die verzekeraars een wassen neus zijn en niet thuis geven, dan moeten we het terugschuiven op het bordje van het kabinet.'

Verplichte audit

Het [Verbond van Verzekeraars](#) heeft op 21 december 2018 aangekondigd dat al zijn leden verplicht zijn om één keer in de drie jaar een controle (audit) te laten uitvoeren of zij de gedragscode goed uitvoeren en naleven.

Bron: Radar TV uitzending 25 maart 2019.



Vereniging voor Letselschade-Slachtoffers
Postbus 157
1000 AD AMSTERDAM

Telefoon 088-0405206

Fax 088-0405222

Website www.vvls.nl

Email info@vvls.nl

KvK 34123798 Amsterdam

