
Reglement voor LSA-advocaten

Kernwaarden Nationaal Keurmerk Letselschade

Wat mag een benadeelde verwachten van een keurmerkhouder van het Nationaal Keurmerk Letselschade?

1. De gerechtvaardigde belangen van de benadeelde zijn het uitgangspunt van de schadebehandeling
2. De benadeelde wordt met respect behandeld
3. De privacy van de betrokken partijen is goed geborgd
4. Betrokken partijen streven naar een optimale samenwerking
5. De letselschade van de benadeelde wordt vakbekwaam behandeld
6. De benadeelde heeft zicht op de voortgang van zijn letselschaderegeling en wordt op begrijpelijke wijze geïnformeerd
7. De benadeelde ontvangt zijn letselschadevergoeding rechtstreeks en wordt transparant geïnformeerd over de betalingen
8. Mocht de benadeelde niet tevreden zijn, dan kan hij gebruik maken van een toegankelijke klachtenregeling
9. Het medisch traject voldoet aan de eisen van de Medische Paragraaf
10. De benadeelde kan via het klanttevredenheidsonderzoek aangeven hoe hij de letselschaderegeling ervaart of heeft ervaren

In het navolgende reglement wordt de in het Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad opgenomen organisatie of persoon aangeduid met de term 'keurmerkhouder'.

Reglement voor LSA-advocaten

Inhoudsopgave

1. De LSA-advocaat	4
1.1 Deskundigheid	4
2. Praktijkuitoefening.....	5
2.1 Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid.....	5
2.2 Medisch traject.....	6
2.3 Eerste contact met de benadeelde	7
2.4 Bezoekafspraak	7
2.5 Informatieverstrekking tijdens de loop van de zaak	7
2.6 Eindregeling	7
2.7 Overname	8
3. Centrale uitgangspunten	8
3.1 Rechtvaardigheid	8
3.2 Uitbesteding	8
3.3 Evaluatie	8
3.4 Financieel.....	9
3.5 Wijze van honorering	10
4. Klachtenbehandeling	11
4.1 Interne klachtenregeling.....	11
5. Overig	12
5.1 Overig	12
5.2 Uitzondering individuele inschrijving	12

1. De LSA-advocaat

1.1 Deskundigheid

- 1.1.1 Bij kantoren met drie of meer belangenbehartigers, geldt dat minimaal één op de drie belangenbehartigers volwaardig LSA-advocaat is, waarbij geldt dat per drie belangenbehartigers minimaal 2,5 fte aan letselschadezaken besteed moet worden. Voor de keurmerkhouders met maximaal 2 belangenbehartigers, geldt dat minimaal één van hen volwaardig LSA-advocaat is. Deze belangenbehartiger is minimaal 0,8 FTE werkzaam als belangenbehartiger bij deze keurmerkhouders.
- Een advocaat die op individuele basis is ingeschreven, is (volwaardig) lid van de Vereniging van Letselschade Advocaten “LSA”.
- 1.1.2 De keurmerkhouders houden zich aan de voorwaarden bij wet of door de Nederlandse Orde van Advocaten opgesteld (in verordeningen, reglementen, regelingen, richtlijnen en besluiten) ten aanzien van de uitoefening van het beroep van advocaat. Ook handelt de advocaat conform de Gedragsregels voor de advocatuur die in 2018 zijn herzien. De LSA-advocaat is gebonden aan de eisen die gelden voor het lidmaatschap van de LSA zoals vastgelegd in de statuten, het Huishoudelijk reglement, de Kwaliteitsverklaring en andere reglementen.
- 1.1.3 De keurmerkhouders is gebonden aan de advocateneed, kernwaarden, wettelijke tuchtnorm en de gedragsregels advocatuur. Mochten de in praktijk gebruikte gedragscodes (o.a. de Gedragscode Behandeling Letselschade), richtlijnen of best practices in strijd komen met de inhoud van de advocateneed, kernwaarden, wettelijke tuchtnorm en de gedragsregels advocatuur, dan prevaleren de advocateneed, kernwaarden, wettelijke tuchtnorm en de gedragsregels advocatuur.
- 1.1.4 De keurmerkhouders bevordert de bekendheid van het Nationaal Keurmerk Letselschade bij de benadeelde via informatie in de informatiebrochure (digitaal of fysiek) en het zichtbaar plaatsen van het logo van het Nationaal Keurmerk Letselschade op zijn website, met een link naar de website van De Letselschade Raad.
- 1.1.5 De keurmerkhouders houdt zijn vakkundigheid en deskundigheid op peil door het volgen van de permanente educatie, zoals vastgesteld door de LSA.
- 1.1.6 De keurmerkhouders aanvaardt geen opdracht waarvan hij weet, of behoort te weten, dat hij voor de uitvoering daarvan de vereiste deskundigheid mist. Op deelterreinen waarop hij de deskundigheid mist, laat hij zich adviseren door ter zake deskundigen.

- 1.1.7 Het Huishoudelijk reglement en de Kwaliteitsverklaring stellen eisen m.b.t. het aantal uren dat jaarlijks moet worden besteed aan cliëntgebonden personenschadezaken, de opleiding, de Permanente Opleiding Personenschade en intervisie.
- 1.1.8 Als een artikel van dit reglement in een individueel geval niet in het belang is van benadeelde, dan is die bepaling niet van toepassing. In een dergelijk geval treden benadeelde, zijn belangenbehartiger en de verzekeraar met elkaar in overleg hoe ze deze situatie dan gaan oplossen.

2. Praktijkuitoefening

2.1 *Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid*

- 2.1.1 Het is de keurmerkhouders niet toegestaan, behoudens in de gevallen genoemd in het tweede en derde lid:
- tegelijkertijd voor meer dan één partij op te treden in een zaak waarin deze partijen een tegengesteld belang hebben;
 - tegen een cliënt of een voormalige cliënt op te treden.
- De keurmerkhouders moet er alert op zijn dat het hiervoor bepaalde kan gebeuren en zal zich als het gebeurt uit eigen beweging uit de zaak terugtrekken. De keurmerkhouders die zich heeft teruggetrokken, zal zich vervolgens in diezelfde aangelegenheid ook niet namens andere partijen kunnen mengen.
- 2.1.2 Van de verplichting uit het eerste lid kan de keurmerkhouders alleen afwijken indien is voldaan aan elk van de volgende drie voorwaarden:
- de aan de keurmerkhouders toe te vertrouwen belangen betreffen niet dezelfde zaak ten aanzien waarvan de voormalige of bestaande cliënt werd of wordt bijgestaan, houden daar ook geen verband mee en een toekomstig verband is evenmin aannemelijk;
 - de keurmerkhouders beschikt niet over vertrouwelijke informatie afkomstig van zijn voormalige of bestaande cliënt, dan wel over zaaksgebonden informatie of informatie de voormalige of bestaande cliënt betreffende, die redelijkerwijs van belang kan zijn bij de behandeling van de zaak tegen deze voormalige of bestaande cliënt; en
 - niet is gebleken van redelijke bezwaren aan de zijde van de voormalige of bestaande cliënt. Er dient instemming te zijn van de voormalige of bestaande cliënt.
- 2.1.3 De keurmerkhouders gedraagt zich zoals een goede LSA-advocaat betaamt en draagt zorg voor een zorgvuldige schadebehandeling.

- 2.1.4 De keurmerkhouders dient voor ogen te houden dat een regeling in der minne veelal de voorkeur verdient boven een (gerechtelijke) procedure.
- 2.1.5 De keurmerkhouders handelt conform de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- 2.1.6 Een AVG privacyverklaring is op een openbaar toegankelijke plaats beschikbaar.
- 2.1.7 Van telefoongesprekken wordt een notitie in het dossier opgenomen.
- 2.1.8 Bij afwezigheid van de keurmerkhouders wordt de benadeelde zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen, teruggebeld.
- 2.1.9 Vragen van de benadeelde worden door de keurmerkhouders zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 15 werkdagen na binnenkomst behandeld.
- 2.1.10 De keurmerkhouders draagt zorg voor een adequate waarneming tijdens zijn afwezigheid. Waarneming geschiedt door een vakvolwassen ingeschrevene in het Nationaal Keurmerk Letselschade.

2.2 Medisch traject

- 2.2.1 De keurmerkhouders maakt gebruik van een ervaren BIG-geregistreerde medisch adviseur.
- 2.2.2 Een medisch adviseur wordt geconsulteerd in alle personenschadezaken waarin sprake lijkt te zijn van blijvend letsel of waarin voor de afloop van de zaak een medische analyse van belang is.
- 2.2.3 In alle gevallen waarin inschakeling van de medisch adviseur aan de orde is, wordt in overleg met de benadeelde bepaald of bij de behandeling van zijn zaak gebruik wordt gemaakt van één medisch adviseur of dat beide partijen gebruik maken van een eigen medisch adviseur.
- 2.2.4 Wanneer wordt opgetreden voor een benadeelde, wordt benadeelde gewezen op zijn rechten en plichten inzake medische stukken ingevolge de Algemene verordening gegevensbescherming en het blokkeringsrecht.
- 2.2.5 De benadeelde wordt vooraf om zijn geïnformeerde toestemming gevraagd voor het verzamelen van en omgaan met zijn medische informatie.
- 2.2.6 De medisch adviseur wordt voorzien van voldoende achtergrondinformatie en er worden concrete op de complexiteit van de zaak afgestemde vragen gesteld.

2.3 *Eerste contact met de benadeelde*

2.3.1 Bij het eerste contact met de benadeelde:

- a. krijgt hij informatie over het verloop van het schaderegelingsproces;
- b. bevestigt de keurmerkhouders de gemaakte afspraken, waaronder in ieder geval de gemaakte afspraak met betrekking tot de kosten van juridische bijstand;
- c. vraagt de keurmerkhouders toestemming aan de benadeelde om het schadedossier, met uitzondering van de zich daarin bevindende medische informatie, conform het Huishoudelijk reglement van de LSA ter inzage voor te leggen aan een externe auditor ter toetsing van de lidmaatschapsvoorwaarden en in dat kader ook voor de inschrijving in het Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad.

2.3.2 Van het eerste gesprek wordt door de keurmerkhouders een verslag gemaakt. Indien mogelijk wordt bij het verslag een eerste schadestaat gevoegd. De benadeelde krijgt het verslag ter goedkeuring voorgelegd.

2.4 *Bezoekafspraak*

2.4.1 Een bezoekafspraak vindt in beginsel bij de benadeelde thuis of bij de keurmerkhouders op kantoor plaats.

2.4.2 Indien een schaderegelaar van de verzekeraar een bezoek wil (laten) afleggen aan de benadeelde, zorgt de keurmerkhouders er voor bij dit gesprek aanwezig te zijn, tenzij anders overeengekomen met de benadeelde.

2.4.3 De keurmerkhouders zal in beginsel tenminste eens per jaar een persoonlijk onderhoud met de benadeelde hebben om de voortgang te bespreken.

2.5 *Informatieverstrekking tijdens de loop van de zaak*

2.5.1 De informatieverstrekking geschiedt periodiek, minimaal eens per twee maanden. In overleg met de benadeelde kan van deze termijn worden afgeweken.

2.5.2 De keurmerkhouders zendt alle correspondentie in kopie aan de benadeelde.

2.6 *Eindregeling*

2.6.1 Voordat de zaak definitief wordt geregeld, zal het onderhandelingsresultaat schriftelijk, gemotiveerd en voorzien van een advies aan de benadeelde worden toegelicht. Indien er m.b.t. de eindregeling meerdere mogelijkheden zijn, geeft de keurmerkhouders zoveel mogelijk uitleg over de consequenties van die verschillende mogelijkheden.

2.7 Overname

- 2.7.1 Indien de benadeelde van belangenbehartiger wisselt en beide belangenbehartigers als keurmerkhouders zijn opgenomen in het Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad, zal de vorige belangenbehartiger het dossier op eerste verzoek aan de nieuwe belangenbehartiger zenden.
- 2.7.2 In geval van openstaande declaraties wordt geen retentierecht uitgeoefend. Openstaande declaraties mogen geen belemmering vormen om het dossier zo spoedig mogelijk over te dragen. De opvolgende belangenbehartiger zal zich inspannen om de openstaande declaraties van de vorige belangenbehartiger door de aansprakelijke partij betaald te krijgen, tenzij hij deze onredelijk vindt. In dat geval, zal hij de vorige belangenbehartiger hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte stellen. De vorige belangenbehartiger behoudt zijn eventuele recht de openstaande declaraties bij de benadeelde te incasseren.
- 2.7.3 Bij de overdracht van het dossier, doet de overdragende keurmerkhouders, opgave van:
- a. het totaalbedrag van door de verzekeraar voldane voorschotten, waaronder de buitengerechtelijke kosten;
 - b. het totaal gedeclareerde bedrag aan buitengerechtelijke kosten en overige kosten en wat hiervan nog openstaat;
 - c. het totaalbedrag van de door de benadeelde betaalde kosten.

3. Centrale uitgangspunten

3.1 *Rechtvaardigheid*

- 3.1.1 Het streven naar rechtvaardige oplossingen is het centrale en primaire uitgangspunt voor de keurmerkhouders. De keurmerkhouders verklaart dat nimmer haar eigen belang prevaleert boven voornoemd centraal en primaire uitgangspunt.

3.2 *Uitbesteding*

- 3.2.1 Indien de keurmerkhouders werkzaamheden uitbesteedt, dan zal de keurmerkhouders dat doen aan een persoon of organisatie die is ingeschreven in het Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad.

3.3 *Evaluatie*

- 3.3.1 Indien de keurmerkhouders na twee jaar nog geen afwikkeling van het dossier heeft gerealiseerd, wordt in overleg met partijen een dossiergericht actieplan opgesteld.

3.3.2 De keurmerkhouders voert een benadeeldentevredenheidsonderzoek uit na afronding van de zaak. Het tevredenheidsonderzoek wordt getoetst op zijn validiteit in de bezoekaudit.

3.3.3 De keurmerkhouders dient deel te nemen aan de door de Normcommissie Nationaal Keurmerk Letselschade vastgestelde auditcyclus en dient daarvoor een audit af te nemen die aan de gestelde eisen voldoet.

3.4 Financieel

3.4.1 Het is de keurmerkhouders verboden om een vergoeding in financiële vorm dan wel in natura te voldoen aan enige partij, voor de doorverwijzing van letselschadezaken.

3.4.2 De keurmerkhouders dient te beschikken over een beroepsaansprakelijkheids-verzekering conform de Verordening op de advocatuur. De verzekering dekt ten minste schade tot een bedrag van €500.000,- per aanspraak en tot ten minste twee maal dat bedrag per verzekeringsjaar. Deze verplichting geldt niet voor een advocaat in dienstbetrekking die een schriftelijke vrijwaring van zijn werkgever heeft.

3.4.3 Iedere keurmerkhouders die derdengelden ontvangt, beschikt over een Stichting Beheer Derdengelden ten behoeve van betalingen van schadevergoedingen aan de benadeelde. De Stichting Beheer Derdengelden dient te voldoen aan de eisen die de Nederlandse Orde van Advocaten daaraan stelt.

3.4.4 Uitgangspunt is dat gelden van de benadeelde rechtstreeks aan hem worden betaald. Buitengerechtelijke kosten kunnen blijken een machtiging of een daartoe strekkende vaststellingsovereenkomst rechtstreeks aan de keurmerkhouders worden betaald.

3.4.5 Betalingen op de derdengeldrekening worden binnen 5 werkdagen aan de benadeelde doorbetaald.

3.4.6 De keurmerkhouders is verplicht een gespecificeerde urenregistratie bij te houden.

3.4.7 Benadeelde ontvangt bij iedere declaratieronde de op zijn naam gestelde declaratie.

3.4.8 Het verrekenen van de kosten van de keurmerkhouders met overige schadeposten is niet toegestaan. Indien dit in incidentele gevallen noodzakelijk is, dan moet de keurmerkhouders dit vooraf, expliciet en schriftelijk met de benadeelde zijn overeengekomen.

Betwist de benadeelde de rekening geheel of gedeeltelijk, dan wordt het betwiste deel bij de lokale deken van de Orde van Advocaten gedeponneerd.

3.5 Wijze van honorering

3.5.1 De keurmerkhouders informeert de benadeelde betreffende de financiële aspecten, de diverse alternatieven en juridische mogelijkheden (honoreren op basis van uurtarief, met of zonder no-win-no-fee-garantie, gefinancierde rechtsbijstand, particuliere rechtsbijstandverzekering en no-cure-no-pay) door middel van het verstrekken van standaardinformatie.

3.5.2 De keurmerkhouders maakt een redelijke tariefafspraken met de benadeelde. Deze gemaakte afspraak moet duidelijk en gemotiveerd zijn en wordt in een zo vroeg mogelijk stadium van de dossierbehandeling, doch uiterlijk twee maanden na het verstrekken van de opdracht, schriftelijk bevestigd.

3.5.3 De keurmerkhouders richt zijn declaratie zo in, dat de benadeelde daaruit kan opmaken hoeveel wordt gerekend voor het honorarium en hoeveel voor andere kosten.

3.5.4 No-cure-no-pay is toegestaan indien:

1. problemen voorzienbaar zijn in de sfeer van
 - a. aansprakelijkheid
 - b. causaliteit
 - c. aanwezigheid van schadevaststelling

2. én het bepaald onzeker is of de benadeelde een passende schadevergoeding zal ontvangen.

Aan deze tweede voorwaarde zal in ieder geval zijn voldaan als de benadeelde op basis van de onder 1. genoemde problemen buitengerechtelijke kosten is verschuldigd in geval van 'no-cure', of als de (buiten-)gerechtelijke kosten niet of niet geheel op de aansprakelijke partij kunnen worden verhaald.

3.5.5 No-cure-no-pay afspraken kunnen alleen gemaakt worden op basis van de overeenkomst die inhoudelijk overeenkomt met de door de NOVA gestelde eisen in het experiment resultaat-gerelateerde beloning in letsel- en overlijdensschadezaken.

4. Klachtenbehandeling

4.1 Interne klachtenregeling

- 4.1.1 De keurmerkhouders heeft een schriftelijke, gedegen en toegankelijke, interne klachtenregeling die voldoet aan artikel 6.28 en verder van de Verordening op de advocatuur, die tevens toegankelijk is via zijn website.
- 4.1.2 De interne klachtenregeling treedt in werking zodra de benadeelde zich schriftelijk of per e-mail met een klacht tot (de directie van) keurmerkhouders wendt. De keurmerkhouders bevestigt de klacht binnen 10 dagen en verschaft de klager informatie over de interne klachtenprocedure.
- 4.1.3 De keurmerkhouders bestudeert het dossier en kan de klager om een aanvullende schriftelijke toelichting vragen. De beoordeling van de klacht geschiedt door een andere medewerker dan de medewerker tegen wie de klacht is gericht.
- 4.1.4 De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk, binnen een termijn van 20 werkdagen, waarbij afzonderlijke aspecten afzonderlijk worden beantwoord en gemotiveerd. In geval van een aanvullende schriftelijke toelichting wordt de tijd die dit vergt bij de 20 werkdagen opgeteld. Als de klacht ongegrond wordt verklaard, wordt - als de keurmerkhouders zich eraan conformeert - gewezen op de Geschillencommissie Advocatuur. Betreft het een tuchtrechtelijke klacht, dan wordt verwezen naar de rol van de lokale deken van de Orde van Advocaten. Als bemiddeling via de deken niet lukt, kan via de deken een klacht worden voorgelegd aan de Raad van Discipline.
- 4.1.5 De interne klachtenregeling wordt geadministreerd. De keurmerkhouders bewaart een kopie van de schriftelijke afhandelingen van de klachten per kalenderjaar. Desgewenst verschaft de keurmerkhouders de auditor inzage in de administratie en/of de afwikkeling van de klachten.
- 4.1.6 Voor statistische doeleinden verschaft de keurmerkhouders jaarlijks aan de Normcommissie Nationaal Keurmerk Letselschade van de Stichting De Letselschade Raad een overzicht met het aantal klachten, het onderwerp van de klacht, hoe de klacht is afgewikkeld en of de klacht vervolgens door een andere instantie (rechter, geschillencommissie, arbitrage, bindend advies etc.) is behandeld.

5. Overig

5.1 Overig

5.1.1 Indien er zich binnen bij de keurmerkhouders wijzigingen voordoen die van invloed kunnen zijn op de inschrijving in het Register Nationaal Keurmerk Letselschade, dan dient daarvan zo spoedig mogelijk melding te worden gedaan aan de Directeur van de Stichting De Letselschade Raad.

5.1.2 Waar in het reglement 'keurmerkhouders' staat wordt tevens bedoeld het samenwerkingsverband waarvan de keurmerkhouders deel uitmaakt.

5.1.3 De inschrijving van een advocatenkantoor geldt voor het kantoor als geheel, sectie letselschade.

5.2 Uitzondering individuele inschrijving

5.2.1 In uitzondering op artikel 5.1.3 geldt het volgende; individuele inschrijving is toegestaan, mits:

- a. het hele kantoor, sectie letselschade, voldoet aan de eisen van het reglement;
- b. het hele kantoor, sectie letselschade, voldoet aan de deskundigheidseisen conform artikel 1.1.1;
- c. er zwaarwegende argumenten zijn waarom een kantoor zich niet als geheel kan inschrijven.

De zwaarwegende argumenten genoemd in sub c dienen schriftelijk te worden gemotiveerd bij inschrijving; indien van toepassing per advocaat afzonderlijk.

5.2.2 Indien sprake is van een individuele inschrijving, dient dit gecommuniceerd te worden richting potentiële en nieuwe cliënten via informatievoorzieningen (website, brochure of informatiebrief).

5.2.3 Als een cliënt wordt bijgestaan door een advocaat die niet is ingeschreven in het Nationaal Keurmerk Letselschade, dient deze advocaat te voldoen aan de deskundigheidseisen uit het reglement.