



## Keurmerkreglement Advocatuur

### Inhoudsopgave

Inleiding .....	2
Waarom dit keurmerk ?.....	2
Achtergrond.....	2
Advocatenkantoren en letselschadekantoren .....	2
1. Het slachtoffer .....	3
2. De belangenbehartiger.....	4
2.1 Deskundigheid.....	4
2.2 Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid .....	5
2.3 Medisch adviseur .....	6
3. De belangen van het slachtoffer .....	6
4. Het schaderegelingproces .....	7
4.1 Algemeen .....	7
4.2 Eerste schriftelijke contact .....	7
4.3 Bezoeken.....	8
4.4 Informatieverstrekking.....	8
4.5 Telefonisch contact .....	9
4.6 Eindregeling .....	9
4.7 Afwezigheid .....	9
4.8 Regeling kleine kantoren.....	10
4.9 Evaluatie.....	10
4.10 Second-opinion .....	10
4.11 Overname.....	11
5. Financiële huishouding .....	11
5.1 Algemene financiële huishouding .....	11
5.2 Wijzen van honorering .....	12
5.3 No Cure no Pay.....	12
6. Klachtenbehandeling.....	13
6.1 Interne klachtenregeling.....	13
6.2 Externe klachtenbehandeling.....	13
6.3 Geschillen over declaraties.....	14
7. Hardheidsclausule.....	14
8. Overige .....	14



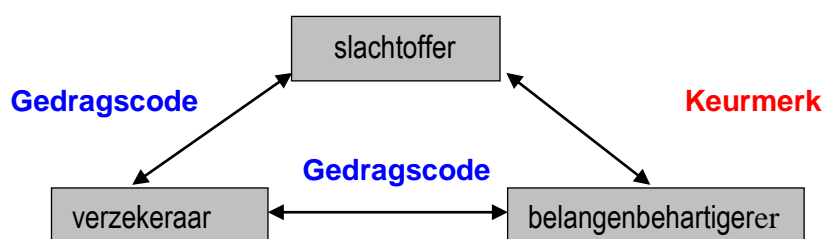
## Inleiding

### Waarom dit keurmerk ?

In 2003 verscheen het rapport '*Letselschaderegeling; onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid*' van De Ombudsman. Het rapport somt een aantal knelpunten op dat in de letselschaderegeling veelvuldig voorkomt. Daarbij worden de belangenbehartigers niet gespaard. De relatie tussen de belangenbehartiger en het slachtoffer schiet op een aantal punten tekort, vooral als het gaat om *transparantie, communicatie en bejegening*.

Mede naar aanleiding hiervan is de Gedragscode Behandeling Letselschade tot stand gebracht. Deze gedragscode behandelt de relatie tussen de verzekeraar en de belangenbehartiger en tussen de verzekeraar en het slachtoffer.

Het Keurmerk Letselschade, hierna te noemen het keurmerk, behandelt uitsluitend de relatie tussen de belangenbehartiger en het slachtoffer. De gedragscode en het keurmerk vullen elkaar dus aan.



### Achtergrond

De Stichting Keurmerk Letselschade is een initiatief van een groep advocaten- en letselschadekantoren, in samenwerking met Slachtofferhulp Nederland en De Ombudsman.

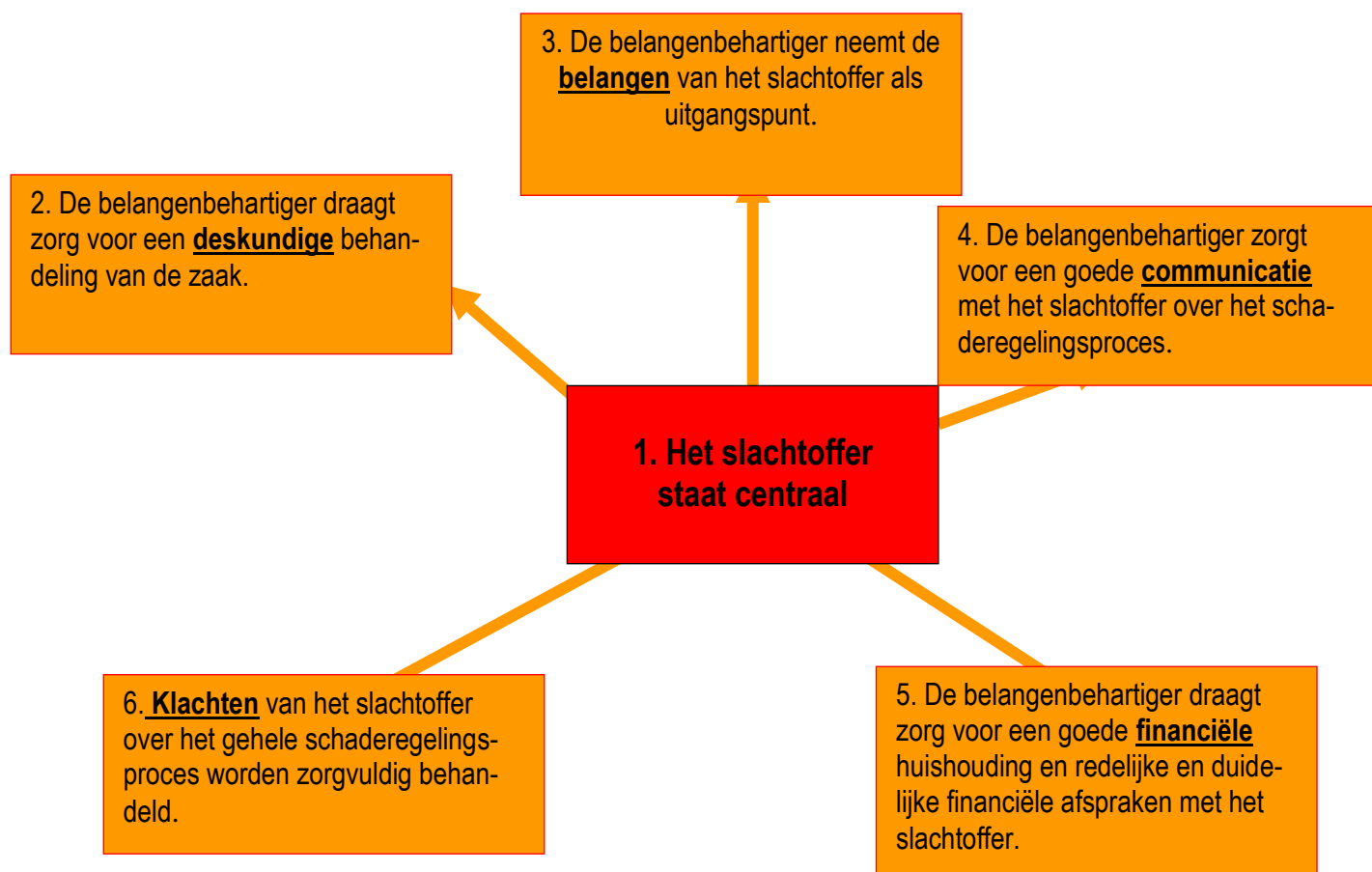
In het keurmerk worden, in het belang van het slachtoffer, aan de belangenbehartiger eisen gesteld betreffende beleid, deskundigheid, communicatie en praktijkvoering. Het doel van het keurmerk is om de kwaliteit van dienstverlening van de belangenbehartiger aan het slachtoffer zichtbaar te maken en waar mogelijk te verbeteren. Dit komt het gehele schade-regelingsproces ten goede. Voor sommige belangenbehartigers zullen de gestelde normen vanzelfsprekend zijn. Voor andere zijn procesmatige of organisatorische veranderingen noodzakelijk om tot het keurmerk te kunnen toetreden.

### Advocatenkantoren en letselschadekantoren

Het keurmerk kan worden verleend aan advocatenkantoren en letselschadekantoren. Er zijn twee keurmerkreglementen ontwikkeld, één voor de advocatuur en één voor letselschade-experts. De inhoud van deze reglementen is zoveel mogelijk gelijk gehouden. Het keurmerk geldt als een minimale eis. De verschillende beroepsgroepen kunnen zich daarnaast op eigen wijze profileren, gebruik makend van hun eigen (kennis)organisaties.



## 1. Het slachtoffer





## 2. De belangenbehartiger

### 2.1 Deskundigheid

- 2.1.1 De belangenbehartiger draagt zorg voor een deskundige behandeling van de zaak. De belangenbehartiger 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.
- 2.1.2 De belangenbehartiger heeft een gedegen opleiding gevolgd op het gebied van de letselschaderegeling. Een advocaat voldoet hieraan als hij/zij lid is van de LSA of de ASP of een vergelijkbare organisatie.
- 2.1.3 Voor elke belangenbehartiger die (nog) niet aan de opleidingseis voldoet, dient er een opleidingstraject te zijn vastgelegd, waarbij het vereiste opleidingsniveau zo spoedig mogelijk wordt behaald. De belangenbehartiger die niet aan het vereiste opleidingsniveau voldoet, staat onder begeleiding van een collega die wel aan het vereiste opleidingsniveau voldoet. De belangenbehartiger houdt zijn vakkundigheid en deskundigheid op peil door het volgen van de education permanente, zoals vastgesteld door de LSA.
- 2.1.4. Voor de behandeling van zaken met licht letsel als hieronder omschreven, binnen bestaande keurmerkkantoren, geldt het volgende:  
Individuele belangenbehartigers binnen een keurmerkkantoor die zich exclusief bezig houden met de behandeling van licht letsel zaken zijn vrijgesteld van de opleidingseisen uit artikel 2.1.2 en 2.1.3.  
In plaats daarvan dient de betreffende belangenbehartiger tenminste de opleiding NIBE-SVV Personenschade licht letsel, Module Personenschaderegeling met goed gevolg te hebben afgerond.
- Er is sprake van licht letsel indien:
- a) Het slachtoffer binnen 3 maanden volledig is hersteld, wat inhoudt dat er geen resterende klachten of beperkingen zijn én
  - b) de eventuele medische behandeling is beëindigd én
  - c) er geen sprake is geweest van ziekenhuisopname langer dan 24 uur én
  - d) de eventuele uitval voor betaalde of onbetaalde werkzaamheden zich beperkt heeft tot maximaal 1 maand.
- Licht letsel zaken worden niet met een definitieve regeling afgewikkeld door de behandelaar met een opleiding als in dit artikel vermeld. Indien definitieve regeling gewenst is, dient deze regeling te geschieden onder de verantwoordelijkheid van een belangenbehartiger binnen het kantoor die wel voldoet aan de opleidingseisen uit de artikelen 2.1.2 en 2.1.3, die de zaak - voor alle partijen kenbaar- overneemt. ”
- 2.1.5 Bij kantoren met één of twee belangenbehartigers, geldt dat minimaal één van hen reeds lid is van de LSA. Deze LSA-advocaat is minimaal 4 dagen per week bereikbaar voor cliënten.



- 2.1.6 Bij kantoren met drie of meer belangenbehartigers, geldt dat minimaal één op de drie de in 2.1.2 vermelde of een vergelijkbare opleiding reeds heeft gevolgd, waarbij de drie belangenbehartigers samen minimaal 2,5 fte vervullen. Indien sprake is van meerdere vestigingen dan geldt deze eis voor iedere vestiging.
- 2.1.7 De belangenbehartiger besteedt ten minste het door de LSA gehanteerde minimum aan dossiergebonden uren per jaar aan letselschadezaken.

## 2.2 Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid

- 2.2.1 De belangenbehartiger gedraagt zich zoals een goed belangenbehartiger bejaamt en draagt zorg voor een zorgvuldige praktijkuitoefening.
- 2.2.2 In beginsel streeft de belangenbehartiger een regeling in der minne na. In het belang van het slachtoffer kan een gerechtelijke procedure echter noodzakelijk zijn.
- 2.2.3. De belangenbehartiger en zijn kantoorgenoten die betrokken zijn bij de dossierbehandeling dienen zich te onthouden van het verstrekken van feitelijke gegevens waarvan zij weten of behoren te weten dat die onjuist zijn. De belangenbehartiger en zijn kantoorgenoten die betrokken zijn bij de dossierbehandeling zijn verplicht tot geheimhouding. Uitsluitend met toestemming van het slachtoffer kunnen mededelingen worden gedaan over de inhoud van een zaak.
- 2.2.4. Het is keurmerkhouders en/of een van de bij het kantoor aangesloten behandelaren verboden om een vergoeding in financiële vorm dan wel in natura te voldoen aan enige partij, voor of verband houdende met de doorverwijzing van letselschadezaken. Hieronder wordt niet verstaan een jaarlijks relatiegeschenk, mits dit relatiegeschenk redelijk is en niet gezien kan worden als een verkapte provisie. Het is keurmerkhouders wel toegestaan om op redelijke wijze reclame-uitingen te doen tegen passende advertentietarieven, mits dit niet gezien kan worden als verkapte provisie.

Het hierboven genoemde verbod geldt niet indien de doorverwijzer aantoonbaar werkzaamheden ten behoeve van het slachtoffer heeft verricht. In dat geval kunnen deze werkzaamheden als buitengerechtelijke kosten aan deze doorverwijzer worden vergoed en maken deel uit van de door het slachtoffer te verhalen schade. Bij de intake van een zaak door de keurmerkhouders wordt aan het slachtoffer medegedeeld, en daarna schriftelijk bevestigd, hoe de zaak is binnengekomen en dat daarvoor geen provisie of financiële vergoeding is betaald. Indien sprake is van genoemde werkzaamheden waarvoor wel een vergoeding kan worden betaald, wordt het slachtoffer vooraf over die situatie geïnformeerd door de keurmerkhouders en wordt zijn instemming verkregen voor de hoogte van het te betalen bedrag.



### 2.3 Medisch adviseur

- 2.3.1 De belangenbehartiger maakt gebruik van een medisch adviseur.
- 2.3.2 De belangenbehartiger laat zich bijstaan door een medisch adviseur. In overleg met het slachtoffer wordt bepaald of dit een medisch adviseur dient te zijn die uitsluitend en alleen aan (de belangenbehartiger van) het slachtoffer mag adviseren of dat dit een medisch adviseur mag zijn die daarnaast ook adviseert aan de verzekeraar.
- 2.3.3 De medisch adviseur is BIG-geregistreerd. Daarnaast heeft hij minimaal drie jaar ervaring op het gebied van medische advisering bij letselschade. Medisch adviseurs die niet over deze ervaring beschikken, dienen te werken onder begeleiding van een mentor die wel aan dit vereiste voldoet. Deze mentor zal de medische adviezen mede ondertekenen.
- 2.3.4 Indien de medische aspecten van de zaak daartoe aanleiding geven, maar in ieder geval als er sprake is van blijvend letsel, zal de belangenbehartiger een medisch adviseur inschakelen, teneinde de zaak goed te kunnen beoordelen.
- 2.3.5 Indien een schriftelijk advies gegeven wordt, beschrijft de medisch adviseur zelf, dan wel de belangenbehartiger in het begeleidend schrijven aan de medisch adviseur, daarin de stukken die hem bij de beoordeling van de zaak ter beschikking stonden. Hij geeft een oordeel over de medische gevolgen, met de nadruk op de toekomstige medische ontwikkelingen.
- 2.3.6 Het schriftelijke medisch advies is zo opgesteld, dat het aan de wederpartij kan worden overgelegd.
- 2.3.7 Het advies dient bij voorkeur aan de medisch adviseur van de aansprakelijke partij te worden gezonden door de belangenbehartiger. Het is de bedoeling om de transparantie en snelheid van het schaderegelingproces te bevorderen.
- 2.3.8 Als de belangenbehartiger in redelijkheid kan vermoeden dat het slachtoffer mogelijk bezwaren heeft tegen doorzending van het advies van de medisch adviseur aan de wederpartij, dan pleegt de belangenbehartiger vooraf overleg met het slachtoffer.

### **3. De belangen van het slachtoffer**

- 3.1 De belangen van het slachtoffer zijn uitgangspunt voor de belangenbehartiger. Uitsluitend het belang van het slachtoffer, niet enig eigen belang van de belangenbehartiger, is bepalend voor de wijze waarop de belangenbehartiger zijn zaken behandelt.



- 3.2 De advocaten treden, indien zij optreden voor slachtoffers in een letselschadezaak of een overlijdensschadezaak, in soortgelijke zaken niet op tegen slachtoffers.

*Achterliggende gedachte is dat slachtofferadvocaten alleen slachtoffers bijstaan en het mogelijk is dat andere advocaten van datzelfde kantoor verzekeraars en aansprakelijke partijen bijstaan.*

- 3.3 Onder het optreden tegen een slachtoffer wordt ook verstaan het optreden voor een arts in een tuchtzaak.
- 3.4 Het is een kantoor niet toegestaan om een zaak te behandelen van een slachtoffer tegen een organisatie, waaronder een verzekeringsmaatschappij, voor wie datzelfde kantoor de belangen in enige letselschadezaak of overlijdensschadezaak behartigt, of wier belangen worden behartigd door een aan het kantoor gelieerde entiteit.
- 3.5 Het kantoor dient haar werkzaamheden in volledige vrijheid en onafhankelijkheid uit te oefenen, zonder enige mogelijke invloed van andere ondernemingen of personen. Het kantoor dient tevens elke schijn van afhankelijkheid te voorkomen.
- 3.6 Het kantoor ziet er op toe dat de bij haar werkzame advocaten geen werkzaamheden verrichten als belangenbehartiger voor een organisatie die het keurmerk niet heeft verkregen.
- 3.7 De belangenbehartiger bewaakt ten opzichte van het slachtoffer zijn vrijheid en onafhankelijkheid, die nodig zijn om deugdelijk te kunnen adviseren.

## **4. Het schaderegelingproces**

### 4.1 Algemeen

- 4.1.1 Het kantoor bevordert de bekendheid van het keurmerk bij het slachtoffer via het zichtbaar plaatsen van het logo van het keurmerk op zijn website, met een link naar de website van de Stichting Keurmerk Letselschade.

### 4.2 Eerste schriftelijke contact

- 4.2.1 Bij het eerste schriftelijke contact:
- a. geeft de belangenbehartiger een omschrijving van het ongeval;
  - b. geeft de belangenbehartiger een omschrijving van het letsel van het slachtoffer als vermoedelijk gevolg van het ongeval;
  - c. bevestigt de belangenbehartiger aan het slachtoffer de afspraken;
  - d. geeft de belangenbehartiger aan wat het slachtoffer van de samenwerking met zijn belangenbehartiger mag verwachten;



- e. geeft de belangenbehartiger aan wat is afgesproken met betrekking tot de kosten van juridische bijstand en wijst de belangenbehartiger op de financiële consequenties van de opdracht en op de verschillende wijzen van declareren;
  - f. verstrekt de belangenbehartiger aan het slachtoffer de standaardinformatie over de verschillende honoreringsmethoden, conform artikel 5.2.1.
  - g. wijst de belangenbehartiger op de interne en externe klachtenregeling;
  - h. verstrekt de belangenbehartiger aan het slachtoffer een brochure met daarin de doelstelling en de regelgeving van het keurmerk.
  - i. vraagt de belangenbehartiger toestemming aan het slachtoffer om het schade-dossier, met uitzondering van medische informatie, ter inzage voor te leggen aan een externe advocaat-auditor ter toetsing van de kwaliteit van de dienstverlening in het kader van het keurmerk.
- 4.2.2 Van het eerste persoonlijk onderhoud met het slachtoffer, zal de belangenbehartiger een verslag maken, waarin de informatie van het slachtoffer overzichtelijk wordt vastgelegd. Indien mogelijk wordt bij het verslag een eerste schadestaat gevoegd. Het slachtoffer krijgt het verslag ter goedkeuring voorgelegd. Bij verschil van inzicht over de inhoud van het verslag dient overleg plaats te vinden.

#### 4.3 Bezoeken

- 4.3.1 Uitgangspunt is dat het intakegesprek plaatsvindt bij het slachtoffer thuis. Op verzoek van het slachtoffer kan de intake ook op het kantoor van de belangenbehartiger plaatsvinden. Een persoonlijk intakegesprek is niet noodzakelijk indien te verwachten is dat het financiële belang van de zaak een bedrag van € 1.500,- niet te boven gaat. Hierbij is de voertuigschade niet inbegrepen. Evenmin is een persoonlijk intakegesprek noodzakelijk als sprake is van minder dan een maand arbeidsongeschiktheid. In dat geval worden het telefoongesprek en de werkafspraken schriftelijk bevestigd.
- 4.3.2 Indien een schaderegelaar van de verzekeraar een bezoek wil afleggen aan het slachtoffer, zorgt de belangenbehartiger ervoor bij dit gesprek aanwezig te zijn. Met een persoonlijk onderhoud van de schaderegelaar van de verzekeringsmaatschappij met het slachtoffer, buiten de aanwezigheid van de belangenbehartiger, zal de belangenbehartiger niet instemmen.
- 4.3.3 De belangenbehartiger zal minimaal eens per jaar een persoonlijk onderhoud met het slachtoffer hebben om de voortgang te bespreken, tenzij het slachtoffer geen prijs stelt op dit contact en dit schriftelijk is vastgelegd. Een persoonlijk onderhoud zal vaker plaatsvinden, indien het slachtoffer en/of de belangenbehartiger dit wenselijk achten, dit binnen de grenzen van de redelijkheid.
- 4.3.4 Indien een externe deskundige, anders dan een medische deskundige, wordt ingeschakeld ten behoeve van het schaderegelingsproces, zal de belangenbehartiger, in ieder geval bij het eerste gesprek, aanwezig zijn.

#### 4.4 Informatieverstrekking





- 4.4.1 Het slachtoffer wordt, op een voor hem begrijpelijke wijze, op de hoogte gehouden van belangrijke informatie, feiten en afspraken.
- 4.4.2 De belangenbehartiger stelt het slachtoffer op de hoogte van de voor het slachtoffer belangrijke ontwikkelingen in de branche.
- 4.4.3 De informatieverstrekking geschiedt periodiek, minimaal eens per twee maanden. Deze termijn kan worden overschreden, indien hiervoor externe redenen zijn en het slachtoffer hiervan op de hoogte is gebracht. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als op de resultaten van een medische expertise moet worden gewacht of de re-integratie van het slachtoffer nog niet tot een stabiele arbeidssituatie heeft geleid.
- 4.4.4 De belangenbehartiger zendt alle relevante correspondentie, medische informatie en beoordelingen van de medisch adviseur in kopie aan het slachtoffer, tenzij het slachtoffer uitdrukkelijk, schriftelijk en gemotiveerd aangeeft hierop geen prijs te stellen. Het slachtoffer wordt erop gewezen dat dit besluit te allen tijde schriftelijk herroepen kan worden.
- 4.4.5 Post, e-mail en mondelinge vragen van het slachtoffer, worden door de belangenbehartiger onverwijld, doch uiterlijk binnen twee weken na binnenkomst, behandeld, mits er geen snellere behandeling is vereist. Deze termijn kan worden verlengd met de termijn dat de behandelaar met vakantie is, met een maximum van 2 weken, indien het slachtoffer hiervan schriftelijk op de hoogte wordt gesteld.

#### 4.5 Telefonisch contact

- 4.5.1 De belangenbehartiger is telefonisch goed bereikbaar.
- 4.5.2 Van telefoongesprekken wordt een duidelijk verslag in het dossier opgenomen.
- 4.5.3 Bij afwezigheid van de belangenbehartiger wordt het slachtoffer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie werkdagen, teruggebeld, behoudens persoonlijke omstandigheden zoals vakantie of ziekte van de belangenbehartiger. Indien het slachtoffer er prijs op stelt spoediger teruggebeld te worden, zal een andere belangenbehartiger het slachtoffer binnen de hiervoor genoemde termijn te woord staan.

#### 4.6 Eindregeling

- 4.6.1 Voordat de zaak definitief wordt geregeld, zal het onderhandelingsresultaat schriftelijk, gemotiveerd en voorzien van een advies aan het slachtoffer worden toegelicht. Deze toelichting mag ook een samenvatting zijn van een persoonlijk onderhoud.

#### 4.7 Afwezigheid



- 4.7.1 De belangenbehartiger draagt zorg voor een adequate waarneming tijdens zijn afwezigheid. Bij afwezigheid van een belangenbehartiger wordt zorg gedragen voor belangenbehartiging op hetzelfde opleidingsniveau. Het kantoor van de belangenbehartiger zal het slachtoffer op verzoek de naam van de vervanger mededelen.

#### 4.8 Regeling kleine kantoren

- 4.8.1 Het kantoor dient te garanderen dat het slachtoffer vier dagen per week door een deskundige belangenbehartiger opgevangen kan worden. Binnen een kantoor wordt, bij afwezigheid van de belangenbehartiger, voor opvang zorg gedragen. Indien de opvang intern niet te regelen is, dient het kantoor zorg te dragen voor externe opvang. Bij kantoren waaraan één belangenbehartiger verbonden is, wordt de vervanging extern gewaarborgd. Het slachtoffer wordt bij aanvaarding van de opdracht hiervan op de hoogte gesteld.
- 4.8.2 De vervanger dient te voldoen aan de eisen van het keurmerk. De vervanger dient voortvarend op te treden, als ware hij een collega van hetzelfde kantoor. De afspraken met de vervanger dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.
- 4.8.3 De vervanger, of een ander daartoe gemachtigde, moet betalingen kunnen verrichten van de derdengeldrekening aan het slachtoffer. Hij moet binnen twee dagen kunnen beschikken over het dossier om de zaak inhoudelijk te kunnen behandelen. Het moet voor de vervanger mogelijk zijn het computersysteem van de belangenbehartiger te kunnen raadplegen ten aanzien van het betreffende dossier.

#### 4.9 Evaluatie

- 4.9.1 Indien een zaak na twee jaar nog niet is afgewikkeld, verdient het aanbeveling een partijbespreking te plannen, om de knelpunten te inventariseren. De wederpartij, de belangenbehartiger en het slachtoffer zullen hierbij aanwezig zijn, tenzij het slachtoffer hieraan geen behoefte heeft.

#### 4.10 Second-opinion

- 4.10.1 Indien een belangenbehartiger aan een slachtoffer een second-opinion verstrekt, zal zijn advies objectief zijn en zal hij het belang van het slachtoffer centraal stellen.
- 4.10.2 Een second-opinion kan op twee manieren worden verstrekt:
1. mondeling;
  2. schriftelijk.
- 4.10.3 De schriftelijke second-opinion behelst een opsomming van de aangeleverde stukken, de vraag van het slachtoffer en de gemotiveerde beantwoording ervan. Om een deskundige second-opinion te kunnen geven, dient de belangenbehartiger te kunnen beschikken over alle relevante informatie uit het bestaande dossier.



#### 4.11 Overname

- 4.11.1 Indien het slachtoffer van belangenbehartiger wisselt en beide belangenbehartigers het keurmerk hebben verkregen, zal de vorige belangenbehartiger het dossier op eerste verzoek aan de nieuwe belangenbehartiger zenden.
- 4.11.2 Openstaande declaraties mogen geen belemmering vormen om het dossier zo spoedig mogelijk over te dragen. Indien de opvolgende belangenbehartiger het keurmerk heeft verkregen, zal deze zich zo nodig 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 het slachtoffer te incasseren.
- 4.11.3 Bij de overdracht van het dossier, doet de vorige, belangenbehartiger, indien hij het keurmerk heeft verkregen, aan de nieuwe belangenbehartiger, indien hij het keurmerk heeft verkregen, opgave van:
- het totaalbedrag van door de verzekeraar voldane voorschotten betreffende de schade van het slachtoffer en de overige kosten, waaronder de buitengerechtelijke kosten;
  - het totaal gedeclareerde bedrag aan buitengerechtelijke kosten en overige kosten en wat hiervan nog openstaat;
  - het totaalbedrag van de door het slachtoffer betaalde kosten.

### **5. Financiële huishouding**

#### 5.1 Algemene financiële huishouding

- 5.1.1 De belangenbehartiger is gehouden tot nauwgezetheid en zorgvuldigheid in financiële aangelegenheden. De belangenbehartiger draagt zorg voor een goede financiële huishouding en duidelijke en redelijke financiële afspraken met het slachtoffer.
- 5.1.2 Ieder kantoor beschikt over een Stichting Beheer Derdengelden ten behoeve van betalingen van schadevergoedingen aan het slachtoffer. De Stichting Beheer Derdengelden dient te voldoen aan eisen die vergelijkbaar zijn met de door de Nederlandse Orde van Advocaten gestelde eisen.
- 5.1.3 Uitgangspunt is dat gelden die toebehoren aan het slachtoffer rechtstreeks te laten betalen door de wederpartij. Betalingen via de derdengeldrekening worden zo spoedig mogelijk aan het slachtoffer doorbetaald.
- 5.1.4. Het verrekenen van de kosten van de belangenbehartiger met overige schade-posten is niet toegestaan, tenzij dit vooraf, expliciet en schriftelijk met het slachtoffer is overeengekomen.



- 5.1.5. Het kantoor dient te beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis/per jaar.

### 5.2 Wijzen van honorering

- 5.2.1 De belangenbehartiger informeert het slachtoffer betreffende de mogelijke financiële aspecten en de diverse alternatieve 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 (keurmerkformulier honoreringsvormen).
- 5.2.2 De belangenbehartiger maakt, nadat het slachtoffer conform 5.2.1 is geïnformeerd en voorgelicht, een redelijke tariefafspraken met het slachtoffer. Deze gemaakte afspraak moet duidelijk en gemotiveerd zijn en wordt in een zo vroeg mogelijk stadium van dossierbehandeling, doch uiterlijk twee maanden na het verstrekken van de opdracht, schriftelijk bevestigd.
- 5.2.3 De belangenbehartiger zal zich altijd ten volle voor het slachtoffer inzetten, ongeacht de honoreringsvorm.
- 5.2.4 De belangenbehartiger is verplicht een zorgvuldige urenregistratie bij te houden. De belangenbehartiger verstrekt op aanvraag aan het slachtoffer een compleet overzicht van de urenregistratie en/of een compleet overzicht van de door of aan derden betaalde kosten.
- 5.2.5 De belangenbehartiger richt zijn declaratie aldus in, dat het slachtoffer daaruit kan opmaken hoeveel wordt gerekend voor:
- a) Honorarium;
  - b) Verschotten;
  - c) Kantoorkosten;
  - d) BTW.

### 5.3 No-cure-no-pay

- 5.3.1 Als uitgangspunt binnen het keurmerk heeft te gelden dat in de praktijk een no-cure-no-pay-afspraken vaak in het nadeel van het slachtoffer blijkt te zijn. Maar een no-cure-no-pay-afspraken kan in uitzonderingsgevallen ook juist gunstig voor een slachtoffer zijn. Het keurmerk maakt daarom binnen beperkte grenzen, onder strenge eisen een no-cure-no-pay-afspraken mogelijk.
- 5.3.2 Het is de bij het Keurmerk aangesloten advocaten slechts toegestaan afspraken te maken op basis van no-cure-no-pay, indien zij volledig voldoen aan de eisen die de Nederlandse Orde van Advocaten daaraan heeft gesteld en zoals die zijn omschreven in de Verordening experimenteerbepaling resultaatgerelateerde beloning (Stcrt 23 juli 2013, 20779).



## **6. Klachtenbehandeling**

### 6.1 Interne klachtenregeling

- 6.1.1 Het kantoor heeft een schriftelijke, gedegen en toegankelijke, interne klachtenregeling, welke tevens inzichtelijk is via zijn website.
- 6.1.2 Doelstelling van de klachtenregeling is om een oplossing te creëren. Een onderdeel daarvan kan een persoonlijk onderhoud met het slachtoffer zijn.
- 6.1.3 De interne klachtenregeling treedt in werking zodra het slachtoffer zich schriftelijk of per e-mail met een klacht tot (de directie van) het kantoor van de belangenbehartiger wendt. De directie of de door haar aangestelde klachtenfunctionaris bevestigt de klacht binnen twee dagen en verschaft de klager informatie over de interne klachtenprocedure.
- 6.1.4 De directie of klachtenfunctionaris bestudeert het dossier en kan de klager om een aanvullende schriftelijke toelichting vragen.
- 6.1.5 De directie of klachtenfunctionaris beantwoordt de klacht uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van de klacht of de schriftelijke toelichting.
- 6.1.6 De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk, binnen een termijn van een maand, waarbij afzonderlijke aspecten afzonderlijk worden beantwoord en gemotiveerd. Hierbij wordt ook gewezen op de externe klachtenregeling(en).
- 6.1.7 De interne klachtenregeling wordt goed geadministreerd. De directie bewaart een kopie van de schriftelijke afhandelingen van de klachten per kalenderjaar en stelt deze desgewenst ter beschikking aan de Stichting Keurmerk Letselschade.

### 6.2 Externe klachtenbehandeling

- 6.2.1 Slachtoffers kunnen, nadat zij de interne klachtenprocedure van het kantoor hebben doorlopen, een klacht indienen bij de Stichting Keurmerk Letselschade.
- 6.2.2 Als het slachtoffer met zijn klacht terecht kan bij een andere externe klachtenregeling, waaronder die van de LSA, dan wordt het slachtoffer naar die regeling doorverwezen. Als er geen enkele andere klachtenregeling voorhanden is waar het slachtoffer een klacht kan indienen, neemt de Stichting Keurmerk Letselschade de klacht in behandeling, voor zover het gaat om een klacht over het handelen of nalaten van een belangenbehartiger die het keurmerk heeft verkregen.
- 6.2.3 Doelstelling van de externe klachtenregeling is het komen tot een oplossing. Het is uitdrukkelijk de bedoeling een praktische regeling van het geschil te bewerkstelligen. De klachtenfunctionaris legt geen boetes op en doet geen uitspraken over zaken als aansprakelijkheid of causaliteit, maar kan wel geconstateerde



onregelmatigheden signaleren en melden bij het bestuur van de Stichting Keurmerk Letselschade.

- 6.2.4 Klachten worden behandeld conform het geldende klachtenreglement, dat deel uitmaakt van het huishoudelijk reglement van de Stichting Keurmerk Letselschade. Het reglement is bij de stichting opvraagbaar.

### 6.3 Geschillen over declaraties

Geschillen tussen het slachtoffer en de belangenbehartiger over de kosten en/of de kostenafspraken kunnen worden voorgelegd aan de Commissie Declaratiegeschillen van de Stichting Keurmerk Letselschade. De commissie kan het geschil in behandeling nemen als er geen andere geschikte geschilbeslechtsingsmethode in de branche voorhanden is.

## **7. Hardheidsclausule**

Het bestuur kan in bijzondere gevallen afwijken van het reglement, dan wel afwijkingen van het reglement toestaan, indien;

- 1) naleving van het reglement leidt tot uitzonderlijk onwenselijke gevolgen waarin bij het opstellen dan wel bij het aanpassen van het reglement niet is voorzien of;
- 2) sprake is van een situatie waarvoor een aanpassing van het reglement in de maak is, waardoor de situatie naar verwachting binnen redelijke termijn in overeenstemming zou zijn met het nieuwe reglement of;
- 3) met voorafgaande toestemming van het bestuur een in tijdsduur beperkte proef wordt verricht om een mogelijk nieuwe ontwikkeling in de letselschadebranche in het belang van het slachtoffer te testen.

## **8. Overige**

- 8.1 Het kantoor verplicht zich te houden aan alle nevenschikkende reglementen zoals gepubliceerd op de website van de Stichting Keurmerk Letselschade.
- 8.2 Het kantoor geeft op verzoek van het bestuur van de Stichting aan of zij nog altijd voldoet aan de in dit reglement gestelde eisen.
- 8.3 Indien binnen een kantoor, voor het keurmerk relevante wijzigingen optreden, meldt het kantoor dit zo snel mogelijk bij het secretariaat van de Stichting Keurmerk Letselschade.