



Reglement voor Advocaten



Kernwaarden Register Letselschade

Wat mag een benadeelde verwachten van een ingeschrevene van het Register 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



Reglement voor Advocaten

Inhoudsopgave

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



1. De advocaat

1.1 Deskundigheid

1.1.1 De ingeschrevene houdt zich aan de voorwaarden bij wet of door de Nederlandse Orde van Advocaten (bij verordening) gesteld ten aanzien van de uitoefening van het beroep van advocaat. De advocaat is gebonden aan de Kwaliteitsverklaring van de LSA, de Gedragsregels 2018 voor Advocaten en de Medische Paragraaf.

Bijlage A bij dit reglement bevat een overzicht van de relevante richtlijnen en gedragsregels voor advocaten.

1.1.2 De ingeschrevene bevordert de bekendheid van het Register Letselschade bij de benadeelde via informatie in de informatiebrochure (digitaal of fysiek) en het zichtbaar plaatsen van het logo van het Register Letselschade op zijn website, met een link naar de website van De Letselschade Raad.

1.1.3 De bij ingeschrevene werkzame advocaat heeft de examens van de Grotius Academie, zoals vereist voor het lidmaatschap van de Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA), met goed gevolg afgelegd, of beschikt over een specialisatieopleiding van gelijkwaardig niveau en is lid van de LSA.

De ingeschrevene moet het opleidings- en trainingsbeleid binnen de ingeschreven organisatie schriftelijk vastleggen en onderdeel laten uitmaken van het arbeidsvoorwaardenbeleid.

1.1.4 De advocaat houdt zijn vakkundigheid en deskundigheid op peil door het volgen van de permanente educatie, zoals vastgesteld door de LSA.

1.1.5 Voor iedere advocaat die niet aan de opleidingseis van artikel 1.1.3 of artikel 1.1.4 voldoet, dient er een opleidingstraject te worden vastgelegd, waarbij het vereiste opleidingsniveau en/of aantal PE-punten zo spoedig mogelijk wordt behaald. De advocaat die niet aan het vereiste opleidingsniveau voldoet, moet onder begeleiding staan van een advocaat die wel aan het vereiste opleidingsniveau voldoet.

1.1.6 Bij kantoren met drie of meer advocaten, geldt dat minimaal één op de drie de in 1.1.3 vermelde of een vergelijkbare opleiding reeds heeft gevolgd, waarbij geldt dat per drie advocaten minimaal 2,5 fte aan letselschadezaken besteed moet worden.

Voor de ingeschrevene met maximaal 2 advocaten, die letselschadezaken behandelen, geldt dat minimaal één van hen lid is van de Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA).



Deze LSA-advocaat is minimaal 0,8 FTE werkzaam als advocaat bij deze ingeschrevene. Deze eis geldt eveneens, indien ingeschrevene 1 of meer nevenvestigingen heeft, per nevenvestiging.

Inschrijving van een deelverband van een grotere organisatie (bijvoorbeeld een letselafdeling binnen een grotere organisatie) kan geschieden indien alle advocaten van die afdeling zich gedragen conform dit reglement en eventuele andere door de Commissie Register Letselschade te stellen voorwaarden.

- 1.1.7 Voor de behandeling van zaken met licht letsel, zoals hieronder omschreven, geldt het volgende: Individuele belangenbehartigers die zich binnen een ingeschreven kantoor exclusief bezighouden met de behandeling van licht letsel zaken, zijn vrijgesteld van de opleidingseisen uit artikel 1.1.3, 1.1.4 en 1.1.5. 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 6 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 1.1.3 en 1.1.4 en die de zaak - voor alle partijen kenbaar- overneemt.

- 1.1.8 De advocaat draagt zorg voor een deskundige behandeling van de zaak. De ingeschrevene draagt zorg voor de logistieke verspreiding van actuele, belangrijke ontwikkelingen in de branche onder bij haar werkende advocaten en waarborgt actieve toepassing van deze ontwikkelingen.
- 1.1.9 De advocaat 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.
- 1.1.10 De advocaat besteedt ten minste 500 dossier gebonden uren per jaar aan letselschadezaken, ongeacht of hij fulltime of parttime werkt.



2. Praktijkuitoefening

2.1 Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid

- 2.1.1 Het is een ingeschrevene niet toegestaan om een zaak te behandelen van een benadeelde tegen een organisatie, waaronder een verzekeringsmaatschappij, voor wie dezelfde ingeschrevene de belangen in enige letselschadezaak of overlijdensschadezaak behartigt, of wier belangen worden behartigd door een aan ingeschrevene gelieerde entiteit.
- 2.1.2 De advocaat gedraagt zich zoals een goede advocaat betaamt en draagt zorg voor een zorgvuldige schadebehandeling.
- 2.1.3 De advocaat dient voor ogen te houden dat een regeling in der minne veelal de voorkeur verdient boven een proces.
- 2.1.4 De advocaat handelt conform de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- 2.1.5 Van telefoongesprekken wordt een notitie in het dossier opgenomen. Bij afwezigheid van de advocaat wordt de benadeelde zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen, teruggebeld.
- 2.1.6 Vragen van de benadeelde worden door de advocaat zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 15 werkdagen na binnenkomst behandeld.
- 2.1.7 De advocaat draagt zorg voor een adequate waarneming tijdens zijn afwezigheid. Waarneming geschiedt door een vakvolwassen advocaat, ingeschreven in het Register Letselschade.

2.2 Medisch traject

- 2.2.1 De ingeschrevene maakt gebruik van een medisch adviseur. 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.

2.3 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 advocaat de gemaakte afspraken, waaronder in ieder geval de gemaakte afspraak met betrekking tot de kosten van juridische bijstand;



- c. vraagt de advocaat toestemming aan de benadeelde om het schadedossier, met uitzondering van de zich daarin bevindende medische informatie, ter inzage voor te leggen aan een externe auditor ter toetsing van de kwaliteit van de dienstverlening in het kader de inschrijving in het Register Letselschade.

Van het eerste gesprek wordt door de advocaat 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 bij de benadeelde thuis of bij de advocaat op kantoor plaats.
- 2.4.2 Indien een schaderegelaar van de verzekeraar een bezoek wil (laten) afleggen aan de benadeelde, zorgt de advocaat er in beginsel voor bij dit gesprek aanwezig te zijn, tenzij anders overeengekomen met de benadeelde.
- 2.4.3 De advocaat 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 advocaat zendt alle relevante 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 met betrekking tot de eindregeling meerdere mogelijkheden zijn, geeft de advocaat zoveel mogelijk uitleg over de consequenties van die verschillende mogelijkheden.

2.7 Overname

- 2.7.1 Indien de benadeelde van advocaat wisselt en beide advocaten ingeschreven zijn in het Register Letselschade, zal de vorige advocaat het dossier op eerste verzoek aan de nieuwe advocaat zenden.
- 2.7.2 Openstaande declaraties mogen geen belemmering vormen om het dossier zo spoedig mogelijk over te dragen. De opvolgende advocaat zal zich inspannen om de openstaande declaraties van de vorige advocaat door de aansprakelijke partij betaald te krijgen, tenzij hij deze onredelijk vindt. In dat geval, zal hij de vorige advocaat hiervan schriftelijk en

gemotiveerd op de hoogte stellen. De vorige advocaat behoudt zijn eventuele recht de openstaande declaraties bij de benadeelde te incasseren.

- 2.7.3 Bij de overdracht van het dossier doet de overdragende advocaat opgave van:
- het totaalbedrag van door de verzekeraar voldane voorschotten, waaronder de buitengerechtelijke kosten;
 - het totaal gedeclareerde bedrag aan buitengerechtelijke kosten en overige kosten en wat hiervan nog openstaat;
 - 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 medewerkers van de ingeschrevene. De ingeschrevene verklaart dat nimmer haar eigen belang prevaleert boven voornoemd centraal en primaire uitgangspunt.

3.2 *Uitbesteding*

- 3.2.1 Indien de ingeschrevene werkzaamheden uitbesteedt, dan zal de ingeschrevene dat doen aan een LSA-advocaat of een andere belangenbehartiger die is ingeschreven in het Register Letselschade.

3.3 *Evaluatie*

- 3.3.1 Indien de zaak ouder wordt dan 2 jaar, vindt jaarlijks een evaluatie plaats en/of wordt aan de benadeelde gevraagd of de zaak naar tevredenheid verloopt, waarna een dossiergericht actieplan wordt gemaakt.
- 3.3.2 De ingeschrevene voert een benadeelde-tevredenheidsonderzoek uit na afronding van de zaak. Het tevredenheidsonderzoek wordt getoetst op zijn validiteit in de bezoekaudit.
- 3.3.3 De ingeschrevene dient deel te nemen aan de door de Commissie Register Letselschade vastgestelde auditcyclus.

3.4 *Financieel*

- 3.4.1 Het is de ingeschrevene 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 ingeschrevene dient te beschikken over een beroepsaansprakelijkheids-verzekering. De verzekering dekt tenminste schade tot een bedrag van



€ 500.000, - per aanspraak en tot ten minste tweemaal dat bedrag per verzekeringsjaar.

3.4.3 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 belangenbehartiger worden betaald.

3.4.4 In uitzonderlijke gevallen kan het noodzakelijk zijn dat betalingen in het belang van benadeelde via de advocaat moeten verlopen. Voor deze betalingen dient de ingeschrevene te beschikken over een Stichting Beheer Derdengelden. Deze stichting dient te voldoen aan eisen die de Nederlandse Orde van Advocaten hieraan stelt.

Betalingen op de derdengeldrekening worden binnen één week aan de benadeelde doorbetaald, tenzij dit niet in het belang is van de benadeelde.

3.4.5 De advocaat is verplicht een gespecificeerde urenregistratie bij te houden (indien van toepassing).

3.4.6 Het verrekenen van de kosten van de advocaat met overige schadeposten in de opdrachtovereenkomst is niet toegestaan, tenzij dit apart, expliciet en schriftelijk met de benadeelde is overeengekomen.

3.5 Wijze van honorering

3.5.1 De ingeschrevene 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 ingeschrevene maakt, nadat de benadeelde conform artikel 3.4.1 is geïnformeerd en voorgelicht, 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 ingeschrevene 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. 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.

4. Klachtenbehandeling

4.1 Interne klachtenregeling

- 4.1.1 De ingeschrevene heeft een schriftelijke, gedegen en toegankelijke, interne klachtenregeling, 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) ingeschrevene wendt. De ingeschrevene bevestigt de klacht binnen 10 dagen en verschaft de klager informatie over de interne klachtenprocedure.
- 4.1.3 De ingeschrevene bestudeert het dossier en kan de klager om een aanvullende schriftelijke toelichting vragen.
- 4.1.4 De ingeschrevene beantwoordt de klacht uiterlijk 20 werkdagen na ontvangst van de klacht of de schriftelijke toelichting.
- 4.1.5 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).
- 4.1.6 De interne klachtenregeling wordt goed geadmistreerd. De ingeschrevene bewaart een kopie van de schriftelijke afhandelingen van de klachten per kalenderjaar en stelt deze desgewenst ter beschikking aan de Commissie Register Letselschade.



4.2 Externe klachtenregeling

4.2.1 De benadeelde kan, nadat hij de interne klachtenprocedure van het kantoor heeft doorlopen, een klacht indienen bij de externe klachtenregeling van de LSA.

5. Overig

5.1 Indien er zich binnen een ingeschreven organisatie wijzigingen voordoen die van invloed kunnen zijn op de inschrijving in het Register Letselschade, dient daarvan zo spoedig mogelijk melding te worden gedaan aan de Commissie Register Letselschade.