



Persbericht: reactie Letselschade Raad op onderzoek: AFWIKKELING LETSELSCHADE KAN SNELLER

Den Haag, 8 september 2020

De afwikkeling van letselschadezaken kan lang duren. De oorzaken daarvan zijn echter heel divers. Er is niet één schuldige aan te wijzen. Alle betrokkenen bij de afwikkeling van letselschadezaken (verzekeraars, belangenbehartigers, medici en ook slachtoffers zelf etc.) dragen bij aan de lange duur van veel letselschadezaken. “Dat moet anders”, aldus Remco Heeremans, directeur van De Letselschade Raad.

Op verzoek van het ministerie van Justitie en Veiligheid heeft De Letselschade Raad opdracht gegeven aan de Universiteit Utrecht om te onderzoeken waarom de afwikkeling van letselschadezaken soms te lang duurt (langer dan twee jaar). Deze langlopende letselschadezaken leiden met name bij de slachtoffers tot nogal wat ergernissen, zo blijkt uit het vandaag gepubliceerde onderzoek.

Oorzaken lang tijdsbeslag

Uit het onderzoek blijkt dat vooral het gebrek aan adequate communicatie tussen alle partijen tot irritatie bij de slachtoffers leidt. ‘Betere communicatie en overleg’ alsmede ‘serieus nemen van klachten en begrip tonen’, worden in het onderzoek vaak genoemd als oorzaken van onvrede over het verloop van de afwikkeling van het letselschadeproces.

De meest voorkomende reden van lang lopende afwikkeling van letselschade is het ontbreken van de medische eindtoestand. Met andere woorden: het herstel na het oplopen van het letsel is nog niet volledig bekend. Dan is ook nog niet vast te stellen wat de uiteindelijke schade is die het slachtoffer heeft opgelopen.

Ook het vaststellen van de blijvende beperkingen bij het slachtoffer leidt vaak tot extra tijdsbeslag. Eén of meer medisch deskundigen moeten hun oordeel geven. ‘Kenmerken van langlopende letselschadedossiers’.

Wat ook veel tijd kost, is het vaststellen of de klachten ook daadwerkelijk zijn veroorzaakt door het ongeval. Als de klachten ook al vóór het ongeval bestonden, komen die uiteraard niet voor vergoeding in aanmerking. De slachtoffers ervaren het als negatief dat de aansprakelijkheidsverzekeraar veel tijd besteedt aan het onderzoeken of de klachten niet al vóór het ongeval bestonden, terwijl daar volgens hen geen sprake van is. Pas als dat alles in kaart is gebracht, volgt de discussie over de hoogte van de schadevergoeding.

Verder zorgt het aantal betrokkenen bij de afwikkeling van letselschade voor het grote tijdsverloop. Behalve het slachtoffer en zijn belangenbehartiger, zijn er bijvoorbeeld medisch adviseurs van zowel het slachtoffer als van de verzekeraar, de schadebehandelaar van de verzekeraar, één of enkele

specialistische artsen en andere (herstelgerichte) dienstverleners op wie een beroep wordt gedaan en mogelijk een rechter of een mediator betrokken.

Maatregelen verkorten tijdsduur letselschadezaken

De Letselschade Raad wil het aantal langlopende letselschadezaken in de toekomst verder beperken. Daartoe stelt DLR naar aanleiding van bovengenoemde bevindingen in een brief aan minister Sander Dekker de volgende maatregelen voor langs drie lijnen:

1. De bestaande langlopende zaken versneld tot een oplossing brengen.

- Oprichting van een commissie van deskundigen om bestaande letselschadezaken versneld procedureel en inhoudelijk te beslechten om zo een voor slachtoffers bevredigende situatie te verkrijgen. Slachtoffers van langlopende letselschadezaken kunnen hun dossier daar voor bindend advies voorleggen. Uiteraard blijft ook de reguliere weg naar de rechter open.

2. Het bieden van systeemoplossingen om de aanpak in nieuwe zaken te verbeteren.

- Herstelbemiddeling en mediation inzetten om het contact tussen betrokkenen na een ingrijpende gebeurtenis (bijvoorbeeld een ongeval of een medisch incident) te begeleiden. Contact tussen slachtoffer en veroorzaker leidt vaak tot een begin van herstel.
- Het overgaan tot een verdergaand normeringstelsel waarbij voor het slachtoffer het proces en de uitgangspunten voor de schadevergoeding veel duidelijker zijn en transparant tot stand komen.
- Eén medisch adviseur als uitgangspunt waardoor er minder actoren zijn in het proces en dus minder kans op conflicten. Het leidt bovendien tot minder complexiteit, meer transparantie en forse tijdswinst.
- Het instellen van één centraal online letselplatform waarmee slachtoffers transparantie en inzicht in de schadebehandeling wordt geboden. Op deze plek worden alle relevante documenten van zowel het slachtoffer als de aansprakelijke partij verzameld en toegankelijk gemaakt.
- Een Nationaal Keurmerk Letselschade, om te voorkomen dat een slachtoffer in handen valt van een malafide of ondeskundige rechtshulpverlener. Aan dit keurmerk wordt door De Letselschade Raad al geruime tijd gewerkt en het zal nog dit jaar worden afgerond.

3. Het verbeterde proces blijvend monitoren door middel van klanttevredenheidsonderzoeken onder slachtoffers.