

# Kamer Langlopende Letselefschadezaken (LLZ) en Mediation

en andere oplossingen voor LLZ.....

Door:

Mr. M.C.J. (Mariken) Peters

Advocaat en MfN-registermediator

Lid Kamer LLZ

AV&L Advocatuur en Mediation Arnhem



VERBOND VAN VERZEKERAARS  
PLATFORM PERSONENSCHADE

21<sup>e</sup> PPS Congres - 29 september 2023

 | kerckebosch  
UITGEVERIJ | STUDIECENTRUM

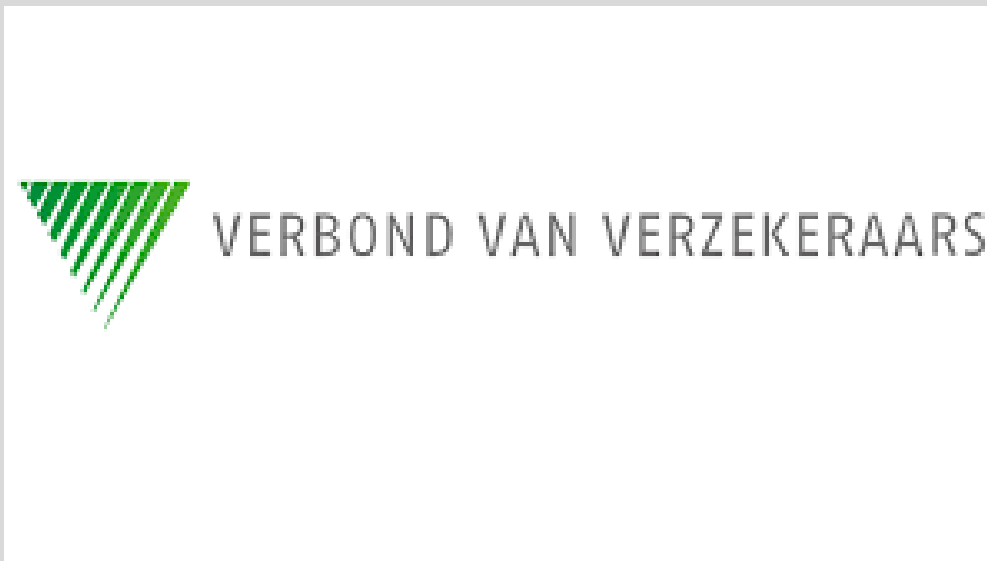
# Inleiding

- Stand van zaken in letselschadeland
  - Media
  - Wetenschap
  - Maatregelen
- Twee vormen van alternatieve geschillenbeslechting (ADR)\*
  - Kamer LLZ
  - Mediation
- Stellingen/discussie

*\* Naast de civiele rechter, tuchtrechter en de diverse klachtinstanties*



# Stand van zaken in letselschadeland



# Media

## Nieuwsuitzending en publicatie Tros Radar (augustus 2020)

- [www.radar.avrotros.nl/nieuws/item/onderzoek-radar-afhandeling-letselschade-onnodig-vertraagd/](http://www.radar.avrotros.nl/nieuws/item/onderzoek-radar-afhandeling-letselschade-onnodig-vertraagd/)
- [www.radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/gedupeerden-letselschade-wachten-onnodig-lang-op-vergoeding/](http://www.radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/gedupeerden-letselschade-wachten-onnodig-lang-op-vergoeding/)



# Media

## Grootste pijnpunten volgens Tros Radar (o.b.v. enquête 3085 mensen)

- Als onterecht ervaren twijfels aan de (medische) bewijslast en de causaliteit: 55% van de zaken, bij schades > 50.000,--: 80%
- Lange reactietermijnen (vaak 3 maanden of langer)
- Onnodige vertraging: 56% van de respondenten, waarvan 2/3 zeer ontevreden is over het verloop (ter info: 41% wacht meer dan 2 jaar en 20% wacht meer dan 5 jaar op afwikkeling)
- Bejegening (verdachte i.p.v. slachtoffer): 55% respondenten, waarvan 58% zegt: vaak of voortdurend
- Extra psychisch leed door schaderegeling: 43% respondenten
- Financieel nadeel door de schadeafhandeling: 59% respondenten
- Geen grip op de zaak hebben: 78% respondenten



# Wetenschap

## Onderzoeksrapport Langlopende Letselschadezaken UU o.l.v. Rianka Rijnhout en i.o.v. de Letselschaderaad (juli 2020)

- <https://deletselschaderaad.nl/activiteit/onderzoek-langlopende-letselschadezaken>



# Wetenschap

## Grootste pijnpunten volgens UU-rapport

- Tijdsverloop (mits gerechtvaardigd en begrijpelijk uitgelegd) is niet alleen en ook niet altijd het grootste struikelblok
- Verbeterpunten zijn volgens UU:
  - Meer professionaliteit aan beide zijden
  - Beter c.q. efficiëntere werkprocessen
  - Beter en efficiëntere communicatie (niet teveel 'lijntjes' met allerlei professionals, meer direct contact)
  - Meer mensgerichte letselschadebehandeling gebaseerd op empathie en vertrouwen



# Maatregelen

## Letseischaderraad (n.a.v. UU-rapport)

- Bestaande langlopende zaken versneld tot een oplossing brengen
  - Oprichting Kamer LLZ (per 1 januari 2021)
- Systemoplossingen c.q. inzetten op:
  - Herstelbemiddeling en mediation
  - Normeringsstelsel
  - Eén medisch adviseur
  - Online letselplatform
  - Nationaal Keurmerk Letselschade (per 1 januari 2021)
- Blijvend monitoren van het proces
  - Klanttevredenheidsonderzoeken onder slachtoffers





# Maatregelen

## De politiek

- Najaar 2020: Kamervragen n.a.v. RADAR uitzending [www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/10/12/tk-bijlage-onderzoek-en-vervolgstappen-langlopende-letselschadezaken](http://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/10/12/tk-bijlage-onderzoek-en-vervolgstappen-langlopende-letselschadezaken)
- 12 oktober 2020: Minister Dekker onderkent het probleem, maar wil geen wettelijke verankering gedragsregels, sancties, tuchtraad of verplichte directe verzekering
- 29 oktober 2020: Kamerdebat, motie Van Nispen inzake wettelijke verankering GBL en Tuchtraad letselschade
- 28 juni 2021: Minister Dekker gaat om en kondigt een wijziging van de Wft aan



# Maatregelen

- Wijzigingsbesluit financiële markten 2024 met Beleidskompas
  - Internetconsultatie tot 25 oktober 2023
- Wettelijke verankering voor verzekeraars van de procedurele GBL-regels (niet de inhoudelijke regels)
- Bestuursrechtelijke sanctionering
  - Zelfregulering → grote rol Verbond van Verzekeraars en DLR
  - AFM → controle op de in te voeren procedures
  - Boetes/sancties??
  - Tuchtraad ??



## Artikel 35g

1. Een schadeverzekeraar met zetel in Nederland die zich bezighoudt met de afhandeling van letselschade beschikt over adequate procedures en maatregelen die ten minste waarborgen dat de schadeverzekeraar van degene die de schade heeft veroorzaakt, zijn schaderegelaar of het bureau, bedoeld in artikel 2, zesde lid, van de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen:

- a. de ontvangst van de aansprakelijkstelling schriftelijk bevestigt aan de benadeelde of diens belangenbehartiger, uiterlijk twee weken na de datum van de ontvangst;
- b. direct na de aansprakelijkstelling een onderzoek start naar de aansprakelijkheid van haar verzekerde;
- c. binnen zes weken reageert op inhoudelijke correspondentie van de benadeelde en diens belangenbehartiger;
- d. binnen drie maanden na de datum van ontvangst van de aansprakelijkstelling een onderbouwd standpunt over de aansprakelijkheid inneemt;
- e. ten minste eenmaal per jaar persoonlijk contact heeft met de benadeelde en diens belangenbehartiger om zich op de hoogte te stellen van diens letsel en de situatie, tenzij de benadeelde aangeeft op dat contact geen prijs te stellen;
- f. de schade die door de schadeverzekeraar is erkend of tussen partijen definitief is vastgesteld uitkeert binnen 14 dagen na deze erkenning of definitieve vaststelling; en
- g. indien de schadebehandeling langer duurt dan twee jaar na de schademelding, het initiatief neemt om met de benadeelde of diens belangenbehartiger na te gaan wat daarvan de oorzaak is.

2. Het eerste lid is van toepassing op een schadeverzekeraar die zich bezighoudt met aansprakelijkheid bij bedrijfsongevallen en beroepsziekte, voor zover dekking bestaat krachtens de polis en de aansprakelijkheid gedeeltelijk of geheel is vastgesteld. Het eerste lid is niet van toepassing op een schadeverzekeraar voor zover deze zich bezighoudt met medische aansprakelijkheidszaken.

3. Het eerste lid, onderdeel d, is niet van toepassing op een schadeverzekeraar die de branche Aansprakelijkheid motorrijtuigen uitoefent.

# Maatregelen

## Het Verbond van Verzekeraars

- Merendeel letselschadezaken is binnen 2 jaar afgewikkeld
- Verbond pleit voor:
  - Meer normering/standaardisering
  - Verplichte SVI (WA-directverzekering)
  - 1 Medisch Adviseur
  - Herstelgericht Dienstverlening
  - Vier ogenprincipe (interne second opinion)
  - Driegesprekken (extern)



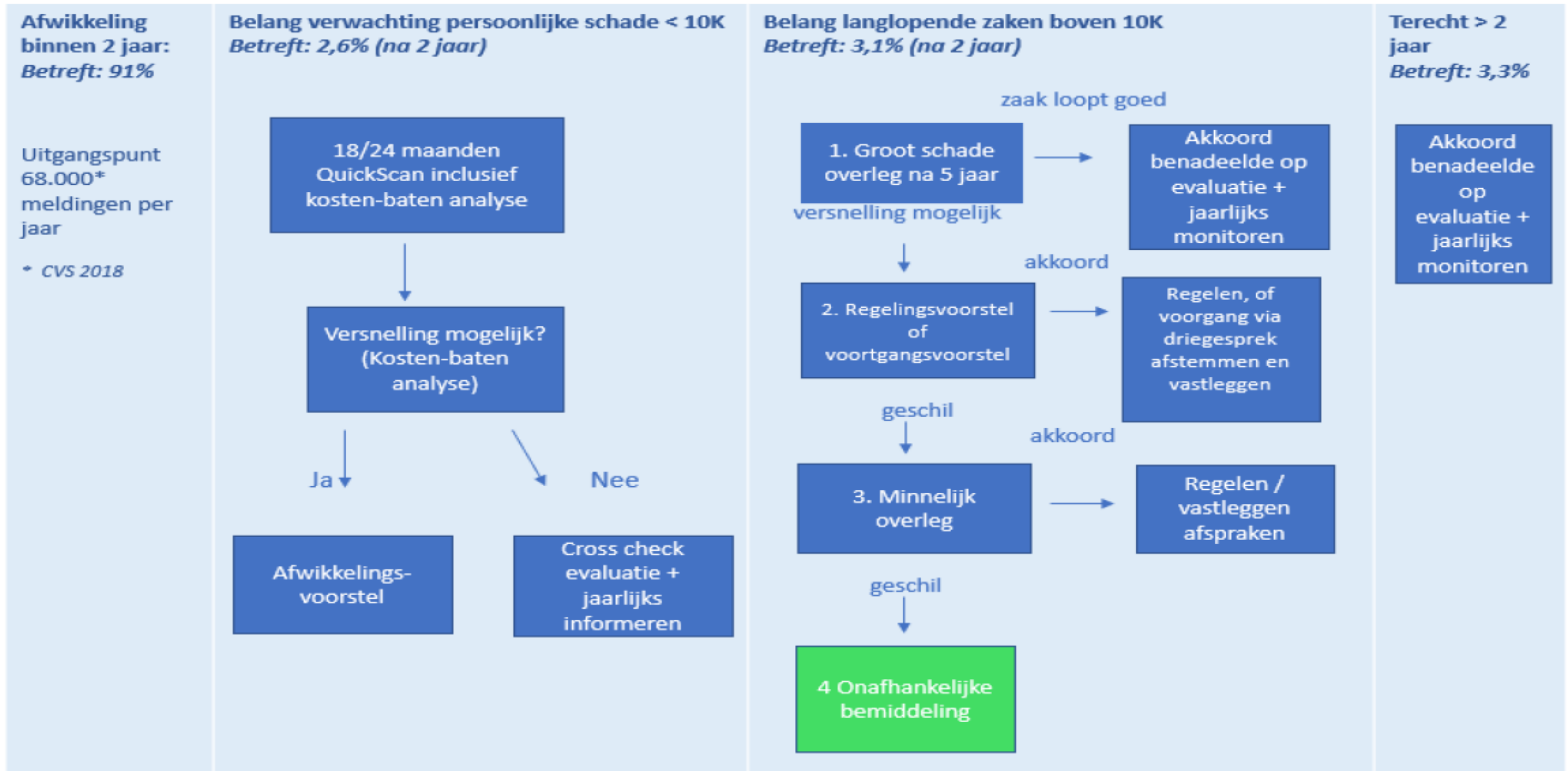
# Maatregelen

## Concrete maatregelen van het Verbond van Verzekeraars

- Plan van Aanpak mei 2020 (sheet\*)
- Aangepaste Aanbevelingen ter voorkoming en/of oplossing van geschillen in het letselschaderegelingsproces 20 juli 2021 (sheet\*\*)



# Plan van aanpak Verbond (mei 2020)



# Aanbevelingen Verbond (20 juli 2021)

## **Als een zaak twee jaar loopt:**

- a. Als een zaak niet binnen twee jaar is afgehandeld vindt binnen de letselschadeafdeling van de aansprakelijkheidsverzekeraar een second opinion plaats door een collega-schadebehandelaar (het zgn. vier ogenprincipe) .
- b. Wanneer de evaluatie tot nieuwe inzichten heeft geleid en bijsturing gewenst is, wordt het resultaat van deze second opinion zo snel mogelijk gecommuniceerd aan het slachtoffer en zijn belangenbehartiger; zo mogelijk in een driegesprek.
- c. In het geval dat partijen van mening zijn dat de zaak op korte termijn afgewikkeld kan worden, maken zij hierover nadere afspraken.
- d. In het geval dat partijen hierover van mening verschillen maken zij een analyse van de (resterende ) geschilpunten en brengen zij de mogelijke geschiloplossingen in kaart.

# Aanbevelingen Verbond (20 juli 2021)

## **Als een zaak drie jaar loopt:**

e. Om inzicht te krijgen of de behandeling van de letselschade naar tevredenheid verloopt, kan een verzekeraar via een standaardbrief hierna actief informeren (bijvoorbeeld via de voorbeeldbrief).

Als het slachtoffer drie jaar na het ongeval van mening is dat de behandeling van de letselschade (desondanks) niet naar zijn tevredenheid verloopt biedt de verzekeraar hem – als tussenstap – een driegesprek aan waarin de mogelijkheid van een mediation aan de orde moet komen. Indien het slachtoffer daar positief tegenover staat, moet de verzekeraar daarmee instemmen.

f. De kosten van deze mediation zullen volledig door de verzekeraar worden betaald.

g. De verzekeraar zal zich constructief opstellen in deze mediation en zich daar laten vertegenwoordigen door beslissingsbevoegde personen.

h. In het geval het slachtoffer geen heil ziet in een mediation, zullen partijen in overleg gaan over een andere vorm van geschilbeslechting. De verzekeraar zal zich ook daar constructief opstellen.

i. De onder e) bedoelde termijn begint voor niet-verkeerszaken (vooral AVP en AVB schades) pas te lopen nadat zowel de polis dekking en de aansprakelijkheid vaststaat.



# Kamer LLZ



VERBOND VAN VERZEKERAARS  
PLATFORM PERSONENSCHADE



kerckebosch

UITGEVERIJ | STUDIECENTRUM

# Kamer LLZ

## Formaliteiten

- Laagdrempelig, informeel en (relatief) snel  
(binnen 3 maanden na melding mondelinge behandeling, binnen 4 weken na zitting beslissing)
- (Proces)reglement, agenda en aanvraagformulier op site van de Letselschaderaad
- Aanmelding per mail ([kamerllz@deletselschaderaad.nl](mailto:kamerllz@deletselschaderaad.nl))
- Geen verplichte procesvertegenwoordiging door een advocaat



# Kamer LLZ

## Bevoegdheidseisen

- Letselschadedossiers > 2 jaar
- Aansprakelijkheid moet (geheel of deels) erkend zijn
- Er moet een WAM-, SVI-, AVB-, AVP-verzekeraar in zaak betrokken zijn
- Alleen op verzoek van beide partijen
  - dus niet eenzijdig afdwingbaar, zoals deelgeschil of bodemprocedure



# Kamer LLZ

## Mogelijke beslissingen

- Eindbeslissing
- Deelbeslissing
- Beslissing 'niet in staat beslissing te nemen'
- Advies aan pp over hoe anderszins de zaak te versnellen



# Kamer LLZ

## Status uitspraak

- Bindend advies
- Geen hoger beroep of cassatie mogelijk
- Maar wel: art 7:904 BW:

*Indien gebondenheid aan een beslissing van een partij of van een derde in verband met inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, is die beslissing vernietigbaar.*



# Kamer LLZ

## Kosten

- Per 1 mei 2023 betaalt de verzekeraar het honorarium van de leden van de Kamer LLZ
- Benadeelde betaalt geen griffierecht, maar wel de kosten van de eigen belangenbehartiger
  - tenzij met verzekeraar andere afspraken gemaakt worden
- Geen proceskostenveroordeling
- Op verzoek van partijen begroot de Kamer LLZ de kosten die de benadeelde ten behoeve van de procedure bij de Kamer LLZ heeft gemaakt



# Kamer LLZ

## Enkele aandachtspunten

- Zittingen en uitspraken niet openbaar
  - wel publicatie samenvattingen op site Letselschaderraad
- Vrijwel geen formele (spel)regels
  - hetgeen soms vragen oproept over o.a. de procesgang + de vertrouwelijkheid van informatie
- Als zaak aan Kamer LLZ is voorgelegd, kunnen partijen zich niet meer eenzijdig terugtrekken uit procedure (wel gezamenlijk)
- Exoneratie t.b.v. de leden van de Kamer LLZ
- Wraking van de leden van de Kamer LLZ is uitgesloten



# Kamer LLZ

## De grootste voordelen

- Relatief snel en goedkoop
- Samenstelling kamer is evenwichtig
  - 1 x wetenschapper, 1 x slachtofferkant, 1 x WA-kant
- Alle leden van de Kamer hebben veel ervaring in het letselschadevak
- Zo mogelijk worden knopen doorgehakt
- Of anders advies voor de verdere schaderegeling
- Procedurele rechtvaardigheid (zie ook enquête)





# Mediation



VERBOND VAN VERZEKERAARS  
PLATFORM PERSONENSCHADE

# Mediation

## Belangrijkste kenmerken

- Autonomie/zelfbeschikking van partijen
  - partijen beslissen zelf, geen opgedrongen of onder dwang verkregen oplossingen
- Vrijwilligheid
  - zowel t.a.v. de deelname als t.a.v. de voortzetting van de mediation
- Neutraliteit/onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de mediator
  - mediator (ver)oordeelt niet, is geen rechter/arbiter maar een (professionele) procesbegeleider
  - mediator helpt partijen om op een goede manier tot oplossingen te komen
- Vertrouwelijkheid
  - van alles wat in het kader van de mediation uitgewisseld wordt
  - NB: geldt ook t.a.v. tijdens de mediation uitgewisselde rapporten en stukken, tenzij andersluidende afspraak



# Mediation

## Voordelen

- Ruim toepassingsbereik
  - ook mogelijk als aansprakelijkheid niet vaststaat
  - ook mogelijk als feiten niet (volledig) vaststaan of als dossier niet compleet is
- Naast mediation is ook pre-mediation (of mini-mediation) mogelijk
- De (uitgesproken) wil om eruit te komen en de aanwezigheid van 'beslissers' aan tafel doen wonderen
- Dit in combinatie met het feit dat er veel tijd/ruimte is voor een écht gesprek
- Je gehoord voelen geeft (meestal) ruimte voor een gesprek over de inhoud en nadenken over (soms creatieve) oplossingen
- Door alle partijen gekozen en gedragen oplossing
- Gevoel procesgang en oplossing in eigen hand te houden (zelfbeschikking, grip op de zaak → zie ook RADAR en UU)
- Relatief snel (meestal 1 dag) en leidt vaak tot besparing afhandelingskosten
- Unieke mogelijkheid van de zgn. 'caucus'



# Mediation

## Haken en ogen

- (Vooralsnog) niet afdwingbaar vanwege vrijwilligheids eis
- Vertrouwelijkheid/geheimhouding (nog) niet wettelijk geregeld
  - er wordt gewerkt met een zgn. bewijsovereenkomst in de mediationovereenkomst
- Mediator heeft (nog) geen wettelijk geregeld verschoningsrecht
- Nog geen uniforme kwaliteitsborging mediators
  - echter MfN-predikaat is wel een sterk keurmerk)
- Snelheid kan soms ten koste gaan van de procedurele zorgvuldigheid c.q. de toekomstbestendigheid van de oplossing
  - Zorgplicht mediator, belangenbehartiger benadeelde en verzekeraar!!



# Mediation

## Wanneer werkt mediation niet

- Als het om een principekwestie gaat, maar dan moet het wel echt een principekwestie zijn (is niet snel het geval)
  - Groot verschil van inzicht is geen principekwestie
  - Groot verschil in vraagprijs en aanbod is ook geen principekwestie
- Als de wil er niet (echt) is om de zaak te regelen
- Bij wils- of handelingsonbekwaamheid of handelingsonbevoegdheid aan de zijde van benadeelde
  - In die zaken kan wel een vertegenwoordiger aan de mediation deelnemen evt. samen met benadeelde
- Bij bedreiging/afpersing/geweld
- Als de vertegenwoordigers van de aansprakelijke partij onvoldoende mandaat hebben (of kunnen krijgen) om tot een regeling te komen



# Mediation

## Contra-argumenten, die m.i. meestal niet opgaan

- Aansprakelijkheid staat niet vast
- Het is een principekwestie (want .....)
- Ik kan toch zelf wel onderhandelen
- Met de wederpartij valt niet te praten
- Een deelgeschil is een betere optie
- Mediation is (te) duur
- Een 3-gesprek of second opinion door een collega werkt even goed als mediation
- Je geeft er altijd op toe
- Het past niet in ons beleid
- Mediation is soft/voor watjes/niets voor mij
- Ik ben nu eenmaal een procestijger



# Mediation

## Tips ter voorbereiding op een mediation

- Luister naar elkaar en laat de woorden: ‘ja.....maar’ zoveel mogelijk achterwege
- Voorbereiding (met de client) is essentieel, maar graaf je niet teveel op voorhand in
- Verzekeraars: regel uw mandaat !
- Denk niet alleen in eigen oplossingen, maar ook in oplossingen die voor u(w) client én de andere partij acceptabel zouden kunnen zijn
- Stuur de relevante stukken op tijd naar mediator en neem de andere partij mee in de cc (voorkomt veel discussie)
- Schadestaat kan handig zijn, maar kan de onderhandeling ook vastzetten, dus voorzichtig hiermee
- Probeer het wantrouwen richting elkaar los te laten en toe te werken naar een oplossing (het is vaak een gezamenlijk probleem)
- Laat (soms) de juridische kaders los en vraag je af wat u(w) client echt wil (is vaak bijzonder verrassend)



# Stelling 1

Prima plan, dat Wijzigingsbesluit financiële markten 2024





## Stelling 2

# Maar het wordt beter met het idee van de SP

(bron: RTL nieuws, 10 november 2022)

### Treuzelende verzekeraars laten slachtoffers letselschade jaren wachten, SP wil boetes

10 november 2022 09:51 • Aangepast 11 november 2022 09:45



**Verzekeraars die de afhandeling van een letselschadezaak op één of andere manier vertragen, zouden flinke boetes moeten krijgen. Dat vindt SP-Tweede Kamerlid Michiel van Nispen. Hij gaat hier in een debat voor pleiten.**



Naast hun ongeluk worden letselslachtoffers vaak ook de dupe van een ultratrage afhandeling van hun schade door verzekeraars. In 2020 zijn drie moties van de SP aangenomen om verzekeraars te dwingen meer vaart te maken met de afhandeling van letselschade. "Helaas is er nog weinig concrete actie ondernomen. Daarom doe ik nu de dringende oproep aan het kabinet om daar alsnog snel werk van te maken", zegt Van Nispen.

# Stelling 3

**Aan het niet mee werken aan mediation  
moeten sancties verbonden worden**



VERBOND VAN VERZEKERAARS  
PLATFORM PERSONENSCHADE

## Stelling 4

**Zittingen en uitspraken van de Kamer LLZ moeten openbaar zijn**



## Stelling 5

**En sowieso moeten procedures bij de Kamer LLZ  
meer gereguleerd worden**



## Stelling 6

**Doe mij toch maar liever de 'klassieke' civiele procedure (dan de Kamer LLZ of mediation)**

