



## Letselschade sneller regelen

Het moment van de waarheid voor een verzekeringspolis is als er schade is. Heel vaak – en steeds vaker – gaat dat goed. Maar zo af en toe (bij 3 procent van de letselschadedossiers) gaat het vreselijk mis of duurt het vreselijk lang. Dat is slecht voor het slachtoffer; en slecht voor onze branche. Want zowel letselschadeslachtoffers als verzekeraars hebben er baat bij als er snel duidelijkheid kan worden gegeven bij de afhandeling van alle letselschadezaken.

**H**et onderwerp van deze column kwam in me op toen hoogleraar Mop van Tiggele tijdens de opleiding Executive Insurance Program die ik volg aan Business Universiteit Nyenrode onder andere sprak over ‘onverkwikkelijke afwikkeling van schade’. Mop is behalve hoogleraar Verzekeringsrecht aan de Erasmus Universiteit Rotterdam en de Radboud Universiteit Nijmegen, ook raadsheerplaatsvervanger aan het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden en lid van de Commissie van Beroep bij Kifid. Daarnaast is ze winnaar van de VPV Rotterdamprijs 2016; VPV Rotterdam is een van de assurantieclubs die bij de Federatie zijn aangesloten.

### Verzekeraar ...

Mop van Tiggele noemde een te lange schadebehandeling onbehoorlijk gedrag. Want verzekerden kunnen enorm worden geraakt door een afwijzing of lange periode van onduidelijkheid. En heb als verzekerde maar eens genoeg adem om tegen een verzekeraar in te gaan, want er is nu eenmaal sprake van een zekere mate van ongelijkheid. Let wel; om haar onafhankelijkheid te benadrukken heeft zij zich ook uitgesproken over de foute verzekerde, over fraude.

### en belangenbehartiger

Maar ook de hulp van belangenbehartigers kan niet nu altijd als ‘hulp’ gekwalificeerd worden. Zeker niet als er ‘no cure no pay’-afspraken zijn, bovenop de vergoeding van de gemaakte kosten van het slachtoffer die de verzekeraar

ook uitkeert (goede letselschadespecialisten doen dat daarom ook niet). En dan zijn er ook nog belangenbehartigers die voor vertraging zorgen door geen of onvoldoende informatie aan te leveren (aldus demissionair minister Tamara van Ark in 2021).

*Alle ingrediënten voor een snelle oplossing van de problemen bij langlopende letselschadezaken zijn er*

### Oorzaken

Het probleem van langlopende letselschadezaken is er al vele jaren. En gewezen naar boosdoeners is er ook al vele jaren. De Universiteit van Utrecht heeft in 2020 onderzoek gedaan naar langlopende letselschadezaken. De redenen waarom een zaak lang openstaat: Het ontbreken van een medische eindtoestand (44 procent). Dit betekent dat het letsel nog onvoldoende is hersteld om de gevolgen voor de toekomst goed in beeld te kunnen brengen. De causaliteitsvraag (24 procent). Niet altijd is duidelijk of de klachten die iemand heeft door het ongeval komen, een andere oorzaak hebben of wellicht

al voor het ongeval bestonden. De schadeomvang, en dan vooral gericht op het verlies van arbeidsvermogen. Het is vaak lastig om goed in kaart te brengen hoe het werkzame leven van iemand er zonder ongeval uit zou hebben gezien.

### Oplossing

Richard Weurding riep naar aanleiding van dit onderzoek de politiek op om het systeem fundamenteel te hervormen; een letselschadesysteem met indicatieve bedragen kan de inzet van veel experts en adviseurs een stuk verminderen. En gelijke gevallen worden dan gelijk behandeld.

### En ondertussen?

Onderzoek, schuldigen, oplossing en denktank; het is er allemaal. Maar ondertussen is de praktijk niet veranderd. En blijft het imago van onze branche onder druk staan en melden jouw klanten die slachtoffer zijn geworden zich bij je. Wat kan je dan doen? Gelukkig kan je hen met jouw in- en overzicht en communicatieskills helpen.

Maar laten we alsjeblieft als branche de problemen van langlopende letselschadezaken snel oplossen. Alle ingrediënten zijn er. Wie weet leiden de gesprekken met branche- en beroepsgenoten tijdens een volgende bijeenkomst van een assurantieclub tot goede suggesties. Ik hoor het graag terug; ook jouw eigen ideeën over wat we nu al kunnen doen om dit probleem op te lossen zijn welkom. Ik heb er alle vertrouwen in! ●