

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Directie Wetgeving en
Juridische Zaken**
sector Privaatrecht

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/jenv

Ons kenmerk
2586962

Uw kenmerk
2019205687

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

Datum 20 mei 2019
Onderwerp beantwoording vragen VKC Justitie en Veiligheid inzake klachten over
tekortschieten gedragscode behandeling letselschade

Graag reageer ik op uw verzoek op de email van de redactie van Radar d.d. 21 maart 2019. Radar maakt zich zorgen over de opstelling van verzekeraars bij het afhandelen van letselschadezaken. Zij meent kort gezegd dat verzekeraars "vrij spel" hebben, omdat niet duidelijk is wie politiek verantwoordelijk is voor het handelen van verzekeraars en er geen sancties staan op het schenden van de eigen gedragscodes door verzekeraars.

Het is zorgelijk als slachtoffers de afwikkeling van hun letselschade als problematisch ervaren. Deze geluiden klinken langer. Om die reden heb ik in februari 2018 gesproken met een aantal schadeverzekeraars en De Letselschade Raad (hierna: de Raad). Bij de Raad zijn verschillende partijen betrokken die werkzaam zijn in de letselschadepraktijk. Het gaat onder meer om belangenbehartigers, verzekeraars, schade-experts. Naar aanleiding van dit gesprek heeft de Raad opdracht gegeven voor onderzoek naar de oorzaken van lang lopende letselschadezaken. De Universiteit Utrecht voert dit onderzoek op dit moment uit. De resultaten van het onderzoek worden voor de zomer verwacht.

De letselschadebranche wordt gekenmerkt door zelfregulering, zoals de redactie van Radar terecht opmerkt. De Gedragscode Behandeling Letselschade (hierna: de gedragscode), waarnaar de redactie in haar bericht aan u verwijst, bevat gedragsregels over hoe belangenbehartigers en verzekeraars met slachtoffers moeten omgaan. De gedragscode verplicht hen onder andere om het slachtoffer te informeren, met respect te bejegenen en zijn privacy te eerbiedigen. De gedragscode is tot stand gebracht door de Raad. Verzekeraars hebben zich via hun lidmaatschap van het Verbond van Verzekeraars verplicht de gedragscode na te leven.

Als de gedragsregels niet worden nageleefd, zijn er verschillende sancties mogelijk. In de eerste plaats kunnen de Raad en de Stichting toetsing verzekeraars actie ondernemen. De Raad beheert het Register Letselschade. Hierin zijn organisaties opgenomen die zich bezig houden met letselschade. Deze organisaties dienen jaarlijks een "self assessment" uit te voeren, waarbij een vragenlijst moet worden ingevuld en verschillende documenten en bewijzen moeten worden overgelegd. De Raad laat voorts driejaarlijks bezoekaudits

uitvoeren over de naleving van de gedragscode bij de organisaties in het Register Letselschade. De auditors constateren op basis van de "self assessments" en audits of aan alle gestelde eisen wordt voldaan en leggen zo nodig corrigerende maatregelen op. Daarvan wordt de Raad c.q. de Commissie Register Letselschade (CRL) op de hoogte gesteld. Als maatregelen adequaat en binnen de gestelde termijn worden opgevolgd, krijgt de CRL daarvan bericht. Als na het verlopen van de termijn de maatregelen niet of niet naar behoren zijn opgepakt, kan het bestuur van de Raad beslissen tot schorsing of uitschrijving. Tot op heden is het twee keer voorgekomen dat een verzekeraar werd geschorst, één keer in 2014 en meest recentelijk eind 2018.

De Stichting toetsing verzekeraars toetst daarnaast verzekeraars die onder het Keurmerk Klantgericht Verzekeren vallen, op zaken als reactietermijn en klantgerichtheid. Een verzekeraar krijgt het Keurmerk als hij heeft bewezen dat hij aan de keurmerknormen voldoet. Hierna wordt de keurmerkhouders meerdere malen per jaar getoetst op een specifiek onderzoeksthema. Bij onvoldoende resultaat krijgt hij de mogelijkheid tot herstel. Indien ook hiervan het resultaat onvoldoende blijkt, trekt de Stichting toetsing verzekering het Keurmerk in.

In de tweede plaats kunnen slachtoffers en hun belangenbehartigers stappen zetten in hun individuele zaak, als een verzekeraar de gedragscode niet naleeft. De wetgever heeft getracht de drempels daartoe waar mogelijk te beslechten. Naast de gang naar de rechter zijn er verschillende mogelijkheden. Slachtoffers kunnen een klacht indienen bij de verzekeraar zelf. Komen partijen er niet uit, dan kan het slachtoffer een klacht over het financieel product of de financiële dienst indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Op grond van de wet zijn verzekeraars verplicht zich bij het Kifid aan te sluiten. Het Kifid voorziet in een laagdrempelige, kwalitatief hoogwaardige, buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Klagers zijn hiervoor geen griffierechten verschuldigd en kunnen zonder bijstand van een advocaat een procedure starten. Voorts kan een slachtoffer samen met zijn belangenbehartiger met een klacht terecht bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening. De Tuchtraad is onafhankelijk en beoordeelt of de verzekeraar zich behoorlijk jegens het slachtoffer heeft gedragen. Zij betreft daarbij onder meer de gedragscode. De Tuchtraad adviseert het Verbond van Verzekeraars over de sanctie die de verzekeraar kan worden opgelegd. Als sanctie kan worden gedacht aan een waarschuwing of een roeyement uit het Verbond van Verzekeraars.

Het voornoemd onderzoek van de Universiteit Utrecht zal meer zicht bieden op knel- en verbeterpunten in de huidige praktijk van de schade-afhandeling. De wil om op te komen voor slachtoffers van letselschade is zowel bij de Minister van Financiën als bij mij aanwezig. Wij hebben elk een eigen verantwoordelijkheid als het op verzekeringen en het handelen van verzekeraars aankomt. Het Ministerie van Justitie en Veiligheid is verantwoordelijk voor de wetgeving op het terrein van het aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht. Het gaat daarbij om civielrechtelijke vraagstukken met betrekking tot wie wanneer aansprakelijk is voor schade, soorten schade die voor vergoeding in aanmerking komen en bijvoorbeeld de wijze van schadebegroting. Het Ministerie van Justitie en Veiligheid is ook verantwoordelijk voor de wetgeving over het verzekeringsrecht. Het gaat daarbij om regels die de relatie tussen verzekerde en verzekeraar bepalen, meer in het bijzonder de inhoud van de verzekeringsovereenkomst. Het Ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor de wetgeving inzake de financiële markten, waaronder de verzekeringsbranche valt. Het gaat dan onder andere om vergunningverlening aan verzekeringsmaatschappijen en eisen aan de

**Directie Wetgeving en
Juridische Zaken**
sector Privaatrecht

Datum
20 mei 2019

Ons kenmerk
2586962

bedrijfsvoering, alsmede om zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en de zorgvuldige behandeling van cliënten. De Nederlandsche Bank en de AFM houden toezicht op de naleving van deze regels. Aan de hand van het voornoemde onderzoek van de Universiteit Utrecht zal ik samen met de Minister van Financiën beoordelen welke acties er wenselijk zijn in aanvulling op de bestaande mogelijkheden, en wie daarbij het voortouw neemt.

**Directie Wetgeving en
Juridische Zaken**
sector Privaatrecht

Datum
20 mei 2019

Ons kenmerk
2586962

Ik vertrouw erop met deze brief aan u verzoek te hebben voldaan. Volledigheidshalve verwijs ik u naar de beantwoording van Kamervragen die de leden Van Nispen (SP) en Kuiken (PvdA) hebben naar aanleiding van de uitzending van Radar over het zwartboek (26 maart 2019, nr. 2019Z05835, antwoord op 15 april 2019).

De Minister voor Rechtsbescherming,

Sander Dekker