

De belangenbehartiger bij letselschade

De belangenbehartiger bij letselschade

Over het bevorderen van kwaliteit en het tegengaan
van zorgelijke praktijken op de markt voor belangen-
behartigingsdienstverlening bij letselschade

Willem van Boom
Rianka Rijnhout
Han Gulyás
Jolette Derksen
Rosalba van Tilburg
Emanuel van Dongen
Michael Faure
Arno Akkermans



2024

Omslagontwerp en opmaak binnenwerk: Textcetera, Den Haag

Opmaak binnenwerk: Textcetera, Den Haag

© 2024 de auteurs | WJS uitgevers

Het aan deze publicatie ten grondslag liggende onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC).

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veele-
voudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige
wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande
schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische veelevoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van
artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting
Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n)
uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet) kan men zich wenden
tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp,
www.stichting-pro.nl).

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without
written permission from the publisher.

ISBN 978-90-834798-0-4

NUR 822

wjs-uitgevers.nl

Inhoud

| | |
|--|-----------|
| Gebruikte afkortingen | 9 |
| Voorwoord | 11 |
| Samenvatting | 13 |
| Summary | 23 |
| | |
| 1 Inleiding | 33 |
| 1.1 Aanleiding | 33 |
| 1.2 Doelstelling en vraagstelling | 35 |
| 1.3 Opzet van de studie | 37 |
| | |
| 2 Een eerste schets van de markt voor belangenbehartiging | 39 |
| 2.1 Inleiding | 39 |
| 2.2 Actoren, speelveld en toepasselijke regels | 40 |
| 2.2.1 Algemeen | 40 |
| 2.2.2 De overeenkomst van opdracht | 41 |
| 2.2.3 Het verkrijgen van financiële compensatie via het aansprakelijkheidsrecht | 43 |
| 2.2.4 Basisregels, wettelijke regulering, zelfregulering en uitvoering van de opdracht | 45 |
| 2.3 Advocaten en hun specialisaties | 48 |
| 2.3.1 Algemeen | 48 |
| 2.3.2 Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA) | 50 |
| 2.3.3 Vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP) | 52 |
| 2.3.4 Overig | 53 |
| 2.4 Andere organisaties en vormen van zelfregulering | 54 |
| 2.4.1 Het Nationaal Keurmerk Letselschade | 54 |
| 2.4.2 Nederlands Instituut Van Register Experts | 59 |
| 2.4.3 Nederlands Instituut van Schaderegelaars | 61 |
| 2.4.4 Nederlandse Letselschade Experts | 63 |
| 2.5 Enkele cijfers | 64 |
| 2.6 De route naar de belangenbehartiger | 67 |
| 2.7 Conclusie | 69 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 3 | Kostenverhaal en beloningsstructuren | 71 |
| 3.1 | Inleiding | 71 |
| 3.2 | Kostenverhaal | 71 |
| 3.2.1 | Algemeen | 71 |
| 3.2.2 | Regeling Buitengerechtigde kosten Belangenbehartigers 2021 (BKB) | 72 |
| 3.2.3 | Toetsing van kostenverhaal door de rechter | 74 |
| 3.3 | Beloningsstructuren | 75 |
| 3.3.1 | Algemeen | 75 |
| 3.3.2 | Welke beloningsstructuren worden door belangenbehartigers toegepast? | 77 |
| 3.3.3 | Overzicht | 80 |
| 3.3.4 | Rechterlijke toetsing | 82 |
| 3.4 | Conclusie | 90 |
| 4 | Welke zorgen over praktijken zijn er? | 93 |
| 4.1 | Algemeen | 93 |
| 4.2 | Praktijken waargenomen bij ongebonden belangenbehartigers | 96 |
| 4.3 | Praktijken waargenomen bij gebonden belangenbehartigers | 101 |
| 4.4 | Praktijken waargenomen bij verzekeraars met betrekking tot belangenbehartigers | 102 |
| 4.5 | Betalen voor dossiers | 103 |
| 4.6 | Voorgestelde oplossingsrichtingen | 109 |
| 4.7 | Conclusie | 111 |
| 5 | Kwaliteit van belangenbehartiging: drie perspectieven | 113 |
| 5.1 | Inleiding | 113 |
| 5.2 | Perspectief vooraf | 115 |
| 5.3 | Het overheidsperspectief | 117 |
| 5.4 | Het belanghebbendenperspectief | 121 |
| 5.4.1 | Algemeen | 121 |
| 5.4.2 | Hoe het benadeeldenperspectief terrein heeft gewonnen | 125 |
| 5.5 | Het rechtseconomische perspectief | 130 |
| 5.5.1 | <i>One shot players</i> en ervaringsgoederen | 130 |
| 5.5.2 | Informatie-asymmetrie en de markt voor citroenen | 131 |
| 5.5.3 | Marktfalen en reguleringso oplossingen | 132 |
| 5.5.4 | Aandacht voor beloningsstructuur | 135 |
| 5.6 | Conclusie | 137 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 6 | Bevordering en belemmering van kwaliteit: factoren en denkrichtingen | 141 |
| 6.1 | Inleiding | 141 |
| 6.2 | Benadeelde informeren en centraal stellen | 141 |
| 6.3 | Behoeften en sociale identificatie | 143 |
| 6.4 | Fraude | 143 |
| 6.5 | Misleiding, versluiting en ondoorzichtige financiële afspraken | 145 |
| 6.6 | Artikel 6:96 lid 2 BW de sleutel? | 147 |
| 6.7 | Aanbevelingen in het kort | 150 |
| 6.8 | De implicaties van onze aanbevelingen | 155 |
| | | |
| 7 | Antwoorden op onderzoeksvragen | 157 |
| | | |
| 8 | Bijlage 1 Verantwoording algemeen | 161 |
| | | |
| 9 | Bijlage 2 Verantwoording deskresearch | 163 |
| 9.1 | Categorie 1: advocaten | 163 |
| 9.2 | Categorie 2: belangenbehartigers die geen advocaat zijn | 166 |
| 9.2.1 | Gereguleerde belangenbehartigers | 166 |
| 9.2.2 | Ongebonden belangenbehartigers | 168 |
| | | |
| 10 | Bijlage 3 Interviews | 173 |
| 10.1 | Algemeen | 173 |
| 10.2 | Script en topic list | 174 |
| 10.3 | Kenmerken van kwaliteit | 180 |
| 10.3.1 | Inleiding | 180 |
| 10.3.2 | Kenmerken van kwaliteit | 180 |
| 10.3.3 | Kwaliteit in verschillende fases van de schadeafwikkeling | 185 |
| 10.3.4 | Samenhang tussen kwaliteit en opleidingseisen, brancheorganisaties en keurmerken, en controleerbaarheid | 195 |
| 10.3.5 | Tussenconclusie | 203 |
| 10.4 | Kwaliteitsbelemmerende factoren | 204 |
| 10.4.1 | Inleiding | 204 |
| 10.4.2 | Factoren die samenhangen met de individuele schadeafwikkeling | 204 |
| 10.4.3 | Factoren die samenhangen met de wijze waarop de belangenbehartiger wordt gevonden | 207 |
| 10.4.4 | Factoren die samenhangen met de wijze waarop de letselschadeafwikkeling is georganiseerd | 209 |
| 10.4.5 | Kwaliteitsbelemmerende factoren vanwege de wijze waarop de letselschadeafwikkeling wordt gefinancierd | 212 |
| 10.4.6 | Tussenconclusie | 213 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 10.5 | Kwalijke praktijken aan de zijde van de belangenbehartiger | 214 |
| 10.5.1 | Inleiding | 214 |
| 10.5.2 | Kwalijke praktijken die het vaakst voorkomen | 214 |
| 10.5.3 | Kwalijke praktijken in het benaderen/werven van cliënten | 221 |
| 10.5.4 | Kwalijke praktijken tijdens de buitengerechtelijke onderhandelingen | 223 |
| 10.5.5 | Kwalijke praktijken tijdens de finale afwikkeling van een letselschadezaak | 225 |
| 10.5.6 | Specifieke inzichten | 226 |
| 10.5.7 | Tussenconclusie | 229 |
| 10.6 | Afsluiting | 230 |
| 11 | Bijlage 4 Expertbijeenkomst | 231 |
| 12 | Verkort aangehaalde bronnen en vindplaatsen | 233 |

Gebruikte afkortingen

| | |
|---------|--|
| ACM | Autoriteit Consument & Markt |
| ADR | <i>Alternative dispute resolution</i> |
| Afd. | Afdeling |
| ANWB | Algemene Nederlandse Wielrijdersbond |
| Art. | artikel |
| ASP | Vereniging Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade |
| AVG | Algemene Verordening Gegevensbescherming |
| BGK | Buitengerechtelijke kosten |
| BKB | Regeling Buitengerechtelijke kosten Belangenbehartigers 2021 |
| BW | Burgerlijk Wetboek |
| DLR | De Letselschade Raad |
| EUR | Erasmus Universiteit Rotterdam |
| GAV | Geneeskundig Adviseurs Verzekeringszaken |
| GBL | Gedragcode Behandeling Letselschade |
| GOMA | Gedragcode Openheid medische incidenten |
| Hiil | The Hague Institute for Innovation of Law |
| Hof | gerechtshof |
| HR | Hoge Raad |
| HvD | Hof van Discipline |
| HvJ EU | Hof van Justitie van de Europese Unie |
| I.w.tr. | inwerkingtreding |
| KNGF | Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie |
| KNMG | Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst |
| LANGZS | Stichting Landelijk Advocaten Netwerk Gewelds- en Zeden Slachtoffers |
| LHV | Landelijke Huisartsen Vereniging |
| LSA | Vereniging van Letselschade Advocaten |
| MinJenV | Ministerie van Justitie en Veiligheid |
| NCNP | <i>no cure no pay</i> |
| NIS | Nederlands Instituut van Schaderegelaars |
| NIVRE | Nederlands Instituut Van Register Experts |
| NKL | Nationaal Keurmerk Letselschade |
| NLE | Nederlandse Letselschade Experts |
| NOvA | Nederlandse Orde van Advocaten |
| Nvva | Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen |
| PE | Permanente Educatie |

| | |
|----------------|--|
| PEOPIL | <i>Pan European Organisation of Personal Injury Lawyers</i> |
| PIV | Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars |
| Rb. | rechtbank |
| RU | Radboud Universiteit |
| RvD | Raad van Discipline |
| SHN | Slachtofferhulp Nederland |
| Stb. | Staatsblad |
| Stichting VSSA | Stichting Vergoeding schade slachtoffers schietincident Alphen aan den Rijn |
| UM | Universiteit Maastricht |
| UU | Universiteit Utrecht |
| VBM | Vereniging van Bergings- en Mobiliteitsspecialisten |
| VOG | Verklaring Omtrent het Gedrag |
| VSO | vaststellingsovereenkomst |
| VU | Vrije Universiteit Amsterdam |
| VvV | Verbond van Verzekeraars |
| VHGD | Vereniging Herstelgerichte Dienstverleners |
| VJPP | Vereniging Jonge Professionals Personenschade |
| WA | Wettelijke aansprakelijkheid |
| WAA | Werkgroep Artsen en Advocaten |
| WAM | Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen |
| Whc | Wet handhaving consumentenbescherming |
| WODC | Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum Ministerie van Justitie en Veiligheid |

Voorwoord

Dit boek bevat het resultaat van onderzoek dat wij verrichtten in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum van het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Het onderzoek gaat over de kwaliteit van de dienstverlening die belangenbehartigers in de Nederlandse letselschadepraktijk bieden aan benadeelden. Het is een breed en verkennend onderzoek naar de volgende vragen: wat is de kwaliteit van de dienstverlening van belangenbehartigers ten behoeve van de benadeelde? Welke factoren hebben invloed op die kwaliteit? Welke zorgen bestaan er over deze kwaliteit? Welke praktijken komen daarbij in beeld, en welke interventies zijn in dat verband denkbaar en aan te bevelen? Deze vragen zijn veelomvattend en vergen, om tot bruikbare antwoorden te komen, een nadere focus. Deze studie laat zich daarom vooral lezen als een poging om vanuit de breedte van de vraagstelling te komen tot trechtering en diepgang. Het is natuurlijk niet het laatste woord over de materie. Wij hopen dat het vooral richting kan geven aan de volgende stappen in de beleidsdiscussie over en mét de letselschadepraktijk.

Het project (WODC Project nr. 3396) werd uitgevoerd in de periode september 2023-mei 2024 en de tekst werd afgerond in juni 2024. Latere ontwikkelingen, zoals de verschijning van de BKB 2024, werden niet meer verwerkt. Enkele verschrijvingen en misslagen werden nog wel hersteld. De verwijzingen naar internetbronnen waren correct tussen november 2023 en mei 2024.

Dit onderzoek kon alleen worden gerealiseerd dankzij de bereidwilligheid van vele personen. We zijn dank verschuldigd aan de begeleidingscommissie bestaande uit Ton Hartlief (Hoge Raad/UM, voorzitter), Olivier Hendriks (WODC), Thomas Veenstra (MinJenV), Maurits Barendrecht (HiIL) en Marnix Hebly (EUR) voor nuttige feedback en hulp bij het totstandkomingsproces. We zijn alle respondenten dankbaar dat we ze mochten interviewen. De deelnemers aan de expertbijeenkomst danken we voor hun inbreng, net als de verschillende organisaties en personen die ons allerlei informatie verschaften en vragen beantwoordden. Lydia Dalhuizen (UU) bedanken we voor feedback op de opzet van de interviews, en Diede Steentjes (RU) en Dries Bilas (RU) voor hun voortreffelijke student-assistentie.

Juni 2024

Willem van Boom (RU)
Rianka Rijnhout (UU)
Han Gulyás (UU)
Jollette Derksen (RU)
Rosalba van Tilburg (UU)
Emanuel van Dongen (UU)
Michael Faure (EUR)
Arno Akkermans (VU)

Samenvatting

1 Probleemschets en doelstelling

Deze studie gaat over de kwaliteit van belangenbehartiging op de Nederlandse markt voor belangenbehartigingsdienstverlening bij letselschadegevallen. De benadeelde, die door letsel schade lijdt en daarvoor via het aansprakelijkheidsrecht compensatie wenst te verkrijgen van de aansprakelijke c.q. diens aansprakelijkheidsverzekeraar, wendt zich vaak tot een belangenbehartiger om dit te bewerkstelligen. Onder belangenbehartiging verstaan we dus het bijstaan door de belangenbehartiger van de benadeelde op grond van een contractuele opdracht van die benadeelde. Daar waar een contract gesloten wordt, kunnen we van een markt spreken met vraag en aanbod, en dus ook van een markt voor belangenbehartigingsdienstverlening, waarbij de belangenbehartigers de aanbodzijde vormen.

Deze studie heeft als doelstelling het verkrijgen van inzicht in de samenstelling van de markt voor dienstverlening door belangenbehartigers, het verkrijgen van inzicht in kwaliteit van die belangenbehartiging en de factoren die deze kwaliteit bevorderen en belemmeren, en het verkrijgen van inzicht in mogelijke verbeteringen in die kwaliteit. De aanleiding voor het onderzoek was onder andere recente berichtgeving over 'kwalijke praktijken' in de letselschadebranche en een Kamermotie waarin de regering werd opgeroepen onderzoek te doen naar vermeende 'kwalijke praktijken' van belangenbehartigers die niet aangesloten zijn bij het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL).

Belangenbehartiging is geen beschermd beroep. Belangenbehartigers hoeven geen jurist, laat staan advocaat te zijn, en ze hoeven ook niet aangesloten te zijn bij een specialisatievereniging, keurmerk of andere 'garantie' voor kwaliteit. Er zijn allerlei groepen van belangenbehartigers werkzaam op deze markt. Aan de ene kant van het spectrum van de aanbodzijde zijn er gespecialiseerde advocaten die onderworpen zijn aan beroeps- en toegangseisen, tuchtrecht en inhoudelijke eisen van hun specialisatieverenigingen, en helemaal aan de andere kant is er de volledig ongebonden, ongeorganiseerde en ongereguleerde groep van belangenbehartigers. Daartussenin bestaan veel schakeringen: denk bijvoorbeeld aan niet-gespecialiseerde advocaten die niet aangesloten zijn bij een specialisatievereniging of aan belangenbehartigers die zijn aangesloten bij een keurmerk of een bepaalde beroepskwalificatie hebben.

Te verwachten valt dat, gezien de heterogeniteit van het veld van belangenbehartigers, er ook verschillen in kwaliteit zijn. Maar wat is eigenlijk kwaliteit in dit verband? Iedereen zal in abstracte zin het belang van goede kwaliteit van letselschadebehandeling onderschrijven. Lastiger wordt het als we vervolgvragen stellen: Wat houdt goede kwaliteit precies in? Wat mag dat kosten? Is het gerechtvaardigd dat er verschillen in kwaliteit bestaan? Valt er een 'ondergrens' aan te wijzen? Welke praktijken bevorderen kwaliteit

en welke belemmeren kwaliteit? En zijn interventies in deze markt nodig, gegeven wat we weten over de kwaliteit van het aanbod?

2 Onderzoeksvragen, methode en afbakening

Tegen deze achtergrond hebben wij onderzoek verricht aan de hand van de volgende onderzoeksvragen:

1. Hoe ziet de markt voor belangenbehartigingsdienstverlening eruit en welke regels gelden op die markt? (zie hierna onder 3 en 4)
2. Hoe wordt door de meest betrokken partijen gedacht over kwaliteit van belangenbehartiging? (zie hierna onder 5 en 6)
3. Welke doelen dienen te worden nagestreefd met het systeem van belangenbehartiging bij letselschadeafwikkeling? (zie hierna onder 6)
4. Wat kan worden gezegd over kwaliteitsbevorderende en kwaliteitsbelemmerende factoren vanuit het belanghebbendenperspectief en het rechtseconomische perspectief? (zie hierna 6)
5. Welke interventies zijn in dat licht zonder meer te overwegen en welke vraagstukken zouden nader onderzoek verdienen, een en ander mede gezien het overheids-perspectief op kwaliteit? (zie hierna onder 7)

Het onderzoek behelsde een combinatie van juridisch-empirische en rechtseconomische methoden. We verrichtten gestructureerd deskresearch en hielden semigestructureerde interviews. De bevindingen confronteerden we vervolgens met een drietal theoretisch gefundeerde perspectieven op kwaliteit, zodat we op grond daarvan een aantal relevante kwaliteitsbevorderende en -belemmerende factoren konden identificeren. Vervolgens konden we, mede naar aanleiding van een expertbijeenkomst, een aantal beleidsaanbevelingen doen.

De belangrijkste afbakening die wij aanbrachten bij ons onderzoek, is dat wij ons beperkten tot de gangbare civielrechtelijke afwikkeling van letselschade, met de nadruk op situaties waarin een aansprakelijkheidsverzekeraar betrokken is bij de afwikkeling. Wij hebben de strafrechtelijke schadevergoedingsroute geheel buiten beschouwing gelaten, onder meer omdat de strafrechtelijke route in veel opzichten anders is dan de civielrechtelijke route en de rol van aansprakelijkheidsverzekeraars bij de strafrechtelijke route aanzienlijk kleiner is. Ook is sprake van een aantal beperkingen die aan onze studie kleven. Zo moet onze studie vooral als verkennend worden gezien. De cijfers die wij hebben verzameld, zijn indicatief en niet uitputtend. In veel opzichten zijn de cijfers incompleet en is geen scherp beeld ontstaan van de schaal van bepaalde verschijnselen. Bij de uitvoering liepen we ook aan tegen een aantal beperkingen. Zo bleek het, ondanks verschillende pogingen, nauwelijks mogelijk om ongebonden belangenbehartigers bereid te vinden om met ons te praten.

3 Hoe ziet de markt eruit en welke regels gelden er?

Als gezegd is belangenbehartiging een vrij beroep en is sprake van een grote heterogeniteit van het aanbod van belangenbehartigingsdiensten. Er zijn zowel gespecialiseerde advocaten (leden van LSA en ASP), niet-gespecialiseerde advocaten, niet-advocaten die aangesloten zijn bij een vakvereniging (NIS, NLE), register (NIVRE) of keurmerk (NKL), als niet-advocaten die *nergens* bij aangesloten zijn (de ‘ongebonden’ belangenbehartigers) werkzaam op deze markt.¹ De opleidings-, toelatings- en kwaliteitseisen verschillen tussen deze groepen, en aangenomen mag dus worden dat de kostprijs van de dienstverlening ook verschilt.

Welke regels gelden op de markt? Dat verschilt per groep: advocaten zijn onderworpen aan specifieke regels wat betreft de toegang tot de markt, kwaliteit van dienstverlening en toezicht op en toetsing van de naleving daarvan. Die regels gelden niet voor ongebonden belangenbehartigers. Maar er zijn wel basisregels die voor iedereen gelden. Het contract tussen benadeelde en belangenbehartiger wordt beheerst door algemene consumentenrechtelijke beschermingsregels. Uit die basisregels kan een aantal eisen worden afgeleid waar de dienstverlening door de belangenbehartiger aan moet voldoen. Zo zijn er de regels inzake algemene voorwaarden en zijn tal van consumentenrechtelijke regels van toepassing op het proces van werving van klanten, zoals de regeling inzake oneerlijke handelspraktijken die eisen stelt aan reclame en aan informatie die vóór het sluiten van overeenkomsten moet worden gegeven. Ook is de context van aansprakelijkheidsrecht en het wettelijke schadevergoedingsrecht relevant, aangezien de belangenbehartiging plaatsvindt ‘in de schaduw van het aansprakelijkheidsrecht’, en zijn er bepaalde standaarden en werkwijzen in de letselschadepraktijk die invulling geven aan de kwaliteit die verwacht mag worden. Alles bij elkaar genomen leidt dit tot de conclusie dat alle belangenbehartigers, en dus óók de groep van volledig ongebonden belangenbehartigers nu al gehouden zijn om te voldoen aan de standaard van de ‘maatmens-dienstverlener’ wat betreft juridische, medische en fiscale kennis en inzicht in de relevante gebruiken en praktijken in de letselschadeafwikkeling.

Een cijfermatig beeld van de markt van belangenbehartiging is niet eenvoudig te geven. Naar schatting wordt door verzekeraars jaarlijks € 1,5 miljard aan schadevergoeding uitgekeerd aan ruim 70.000 benadeelden. Van de uitgekeerde bedragen is vermoedelijk zo’n 20% voor bekostiging van dienstverlening door belangenbehartigers. In meer dan de helft van de gevallen is een belangenbehartiger aan de zijde van de benadeelde betrokken bij de afwikkeling. Wij schatten het aantal werkzame belangenbehartigers op ten minste 1350 personen en daarvan lijkt ongeveer 70% aangesloten te zijn bij LSA, NKL, NIVRE etc. Van de ruim 600 advocaten die blijktens het NOVA-rechtsgebiedenregister

¹ LSA staat voor *Vereniging van Letsel Schade Advocaten*; ASP staat voor *Vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade*; NIS staat voor *Nederlands Instituut van Schaderegelaars*; NLE staat voor *Nederlandse Letselschade Experts*; NIVRE staat voor *Nederlands Instituut van Register Experts*; NKL staat voor *Nationaal Keurmerk Letselschade*.

als belangenbehartiger optreden, lijkt zo'n 20% nergens bij aangesloten te zijn. Van de niet-advocaten is de meerderheid aangesloten bij NIVRE en/of NKL. Het aantal belangenbehartigers dat volledig ongebonden is, is naar onze inschatting een minderheid. Hoe groot die groep exact is, hoe stabiel de samenstelling van die groep is en of er een of meer gemeenschappelijke kenmerken zijn binnen deze groep hebben we niet kunnen vaststellen. Bovendien vertellen de cijfers die we wel hebben ons niet hoe de volumes op de markt zijn verdeeld. Daardoor weten we bijvoorbeeld niet of alleen de moeilijkste of omvangrijkste letselgevallen bij de meest gespecialiseerde advocaten (die naar wij vermoeden tevens de hoogste kostprijs hebben) terechtkomen.

We hebben ook geprobeerd in kaart te brengen hoe een benadeelde 'terechtkomt' bij de belangenbehartiger. Ook daar is betrekkelijk weinig openbare informatie over te vinden, net zomin als over welke stappen een benadeelde zoal onderneemt bij het kiezen uit het aanbod aan belangenbehartiging. Het bleek dat er tal van 'routes' naar de belangenbehartiger zijn, van mond-tot-mondreclame van oud-cliënten tot actieve werving met *Google Ads*. Bij sommige routes wordt door tussenpersonen geld verdiend aan 'het dossier' van de benadeelde en bij andere niet.

4 Kostenverhaal en beloningsstructuren

Bij de schets van de markt blijkt ook van belang dat sprake is van een hybride karakter van de beloning van de belangenbehartiger. Allereerst is er het *kostenverhaal* (art. 6:96 lid 2 sub b en c BW) dat de benadeelde de mogelijkheid geeft om in veel gevallen onder meer de redelijke kosten van buitengerechtelijke rechtsbijstand vergoed te krijgen van de aansprakelijke, indien aansprakelijkheid niet wordt betwist of vaststaat. Aangezien naar schatting meer dan 90% van alle letselschadedossiers buiten de rechtszaal worden afgewikkeld, kan worden aangenomen dat artikel 6:96 lid 2 BW in evenzovele gevallen het doorslaggevend kader voor kostenverhaal is. In de zeldzame gevallen dat de rechter zich moet uitlaten over de redelijkheid van de in rekening gebrachte kosten, leidt deze toetsing er naar het lijkt in een klein aantal gevallen toe dat het gevorderde bedrag niet volledig wordt toegewezen. Wel zijn er aanwijzingen dat rechters in de loop der tijd kritischer zijn geworden wat betreft de toetsing van de redelijkheid van het uurtarief. In de praktijk proberen verzekeraars met een gestandaardiseerde vergoeding (de zogeheten BKB-staffel) het gros van de letselschadezaken efficiënt te regelen, maar het gebruik van die BKB-staffel wordt niet door alle groepen van belangenbehartigers aanvaard en er kleven ook nadelen aan dat gebruik.

In de tweede plaats is in het contract tussen benadeelde en belangenbehartiger een *beloningsstructuur* afgesproken. Daarbij gaat het om de contractuele afspraak tussen benadeelde en belangenbehartiger over het honorarium dat de benadeelde verschuldigd zal zijn aan de opdrachtnemer. De heterogeniteit in het aanbod dat we signaleerden tussen de verschillende groepen belangenbehartigers, bleek zich op dit punt verder te verdiepen. Advocaten zijn aan specifieke regels onderworpen als het gaat om beloning. Het uurtarief is aan de markt overgelaten, maar een andere vorm van beloning

dan per gewerkt uur is minder gebruikelijk en deels zelfs verboden. De ongebonden niet-advocaten zijn alleen aan de basisregels van het contractenrecht gebonden, en die regels bepalen hier niets over. Het gevolg is bijvoorbeeld dat ongebonden belangenbehartigers in principe *no cure no pay*-afspraken (NCNP; resultaatsafhankelijke beloning) en *quota pars litis*-afspraken (een NCNP-afpraak in de vorm van een percentage van het financiële resultaat) mogen maken met benadeelden die daarmee goed geïnformeerd instemmen, terwijl dat voor advocaten en NKL-aangesloten belangenbehartigers niet zomaar is toegestaan.

De conclusie is dat de onderwerpen kostenverhaal en beloningsstructuren sterk samenhangen: in de letselschadepraktijk wordt een groot deel van beloning via de regels van kostenverhaal bij (de verzekeraar van) de aansprakelijke partij neergelegd. Daarmee heeft de beloning een hybride karakter. Wat we zien is dat daardoor een dynamiek ontstaat tussen benadeelde, belangenbehartiger en aansprakelijkheidsverzekeraar die specifiek is voor de letselschadebranche. Deze dynamiek geeft aanleiding tot een bijzondere verantwoordelijkheid voor de rechterlijke macht, die desgevorderd de redelijkheid van het kostenverhaal dient te toetsen. Zoals gezegd komen de meeste zaken niet voor de rechter, en als een zaak wel voor de rechter komt, leidt dat er soms toe dat de redelijkheid van het uurtarief en/of het gemaakt aantal uren ter discussie wordt gesteld. We kunnen niet zeggen dat de rechter een actieve toezichthouder is op het kostenverhaalsysteem van artikel 6:96 lid 2 BW.

5 Welke zorgen over praktijken zijn er?

Wat zijn de zorgen over bepaalde praktijken die zich volgens professionals en andere deskundigen op het gebied van letselschade voordoen? Allereerst inventariseerden we welke praktijken zoal worden waargenomen door en bij de verschillende groepen belangenbehartigers en in welke zin deze als zorgelijk worden bestempeld in het debat daarover. Dit debat wordt grotendeels gevoerd door verschillende belangenbehartigers en hun belangenorganisaties. Ook inventariseerden we welke oplossingsrichtingen worden genoemd in dat debat. De praktijken waarover zorgen worden geuit, lopen enorm uiteen: van misleidende reclame, het gebruik van lokmiddelen en andere oneerlijke wervingspraktijken, het leveren van ondermaatse kwaliteit, tot het opkloppen van geleden schade en praktijken die neigen naar fraude en verduistering. Ook kwamen we zorgen tegen over de praktijk van ‘dubbel declareren’, waarbij de belangenbehartiger tegenover de verzekeraar aanspraak maakt op het kostenverhaal van artikel 6:96 lid 2 BW en tegelijk tegenover de benadeelde een resultaatsafhankelijke beloning bedingt, veelal zonder dat verzekeraar en benadeelde van elkaar weten dat zij elk betalen aan de belangenbehartiger. Een praktijk die er ook uitsprong, betreft het betalen voor dossiers (ook wel betalen voor *leads* genoemd), terwijl de benadeelde daar geen weet van heeft.

Het overzicht van de praktijken waarover zorgen worden geuit, bracht ons tot de volgende inzichten. Allereerst weten we vrij weinig over *de mate* waarin deze praktijken

zich voordoen. Van sommige praktijken is plausibel dat zij zich meer voordoen bij ongebonden belangenbehartigers dan bij gebonden belangenbehartigers, maar we hebben er geen hard bewijs van gevonden. In de tweede plaats zijn de juridische verschillen tussen de genoemde praktijken groot. Sommige van deze praktijken zijn ronduit strafbaar, een ander deel is waarschijnlijk in strijd met regels van consumentenrecht, maar er zijn ook praktijken die niet algeheel verboden zijn maar alleen voor sommige belangenbehartigers. Die leiden dus in zekere zin tot een 'ongelijk speelveld'. In de derde plaats toont het overzicht dat gebonden belangenbehartigers zich zorgen maken over de kwaliteit van de dienstverlening door ongebonden belangenbehartigers en de gevolgen die de concurrentie door deze groep heeft voor hun eigen boterham en marktaandeel. Het valt in dat verband op dat veel klachten gaan over verdienmodellen en hoe die al dan niet onethisch en onaanvaardbaar zouden zijn, maar dat weinig aandacht uitgaat naar wat benadeelden zélf belangrijk vinden. In essentie heeft ons onderzoek dus geen inzicht opgeleverd in de schaal van de waargenomen praktijken, nog daargelaten de vraag wat als wantoestand kan worden beschouwd.

6 Wat is kwaliteit?

Vervolgens hebben wij de vraag gesteld wat precies *kwaliteit* is bij belangenbehartiging. Als we kwaliteit omschrijven als het beoordelen van het proces en de uitkomsten daarvan in het licht van de gestelde doelen van het proces tegenover eisen en verwachtingen die betrokken partijen en de maatschappij als geheel bij dat proces mogen hebben, dan lopen we tegen een obstakel aan. Elke betrokken partij kan eigen doelen voor ogen hebben, terwijl de verwachtingen van de maatschappij weer een andere kant kunnen uitgaan. Hanteren we de notie van kwaliteit zoals de overheid voor ogen stond bij het formuleren van het aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht en bij het ontwikkelen van beleid in dit gebied (het overheidsperspectief)? Of laten we de noties van kwaliteit die de meest betrokken partijen, zoals benadeelden, hun belangenbehartigers, de aansprakelijk gestelde partijen, hun verzekeraars en de rechterlijke macht centraal stellen, de doorslag geven (en zo ja, welke van deze betrokkenen hebben dan de zwaarste stem; het belanghebbendenperspectief)? Of moet de notie van kwaliteit voor de maatschappij als geheel de doorslag geven (het maatschappelijk perspectief), zodat bijvoorbeeld vanuit een rechtseconomisch perspectief aspecten als kosteneffectiviteit, acceptabele uitkomsten en optimalisering van afwikkelingsgedrag een rol kunnen spelen?

Om de vraag naar kwaliteit concreet te maken, kozen we ervoor om een drietal perspectieven op kwaliteit in onderlinge samenhang te onderzoeken: (i) het overheidsperspectief, (ii) het belanghebbendenperspectief en (iii) het rechtseconomische perspectief. Vanuit het overheidsperspectief bezien kan worden geconcludeerd dat de wetgever enerzijds onderkent dat de maatschappij belang heeft bij een goede kwaliteit van letselschadeafwikkeling, maar anderzijds in grote lijnen de verantwoordelijkheid voor bepaling van die kwaliteit en de borging ervan legt bij het maatschappelijk veld, meer

bepaald de verzekeraars en gebonden belangenbehartigers, en de rechter. Voor specifieke wetgeving naast de algemene wettelijke kaders zou geen aanleiding bestaan, hoe belangrijk alle initiatieven vanuit het maatschappelijk veld ook worden gevonden.

Bij het belanghebbendenperspectief valt op dat de afgelopen decennia een ontwikkeling in gang is gezet waarbij er naast professionalisering van de belangenbehartiging meer aandacht is gekomen voor de immateriële behoeften van benadeelden, gegeven de aard, ernst en duur van het letsel. Een benadeeldenperspectief dus. Kwaliteit van belangenbehartiging kan zodoende aan de hand van een aantal thema's worden geconcretiseerd, zoals deskundigheid, transparantie en communicatie, empathie en respect, efficiëntie en tijdigheid, juridische integriteit en klanttevredenheid. Als we de bestaande kennis over het benadeeldenperspectief op kwaliteit plaatsen tegenover de verschillende kwaliteitsinstrumenten die bestaan in de letselschadepraktijk (denk aan de Gedragscode Behandeling Letselschade en de uitgangspunten van de NKL), dus tegenover het perspectief van bepaalde belangenbehartigersgroeperingen, dan zien we dat er nog wel wat licht zit tussen het benadeeldenperspectief op kwaliteit en het perspectief dat deze instrumenten kiezen.

Vanuit een rechtseconomisch perspectief, zijn kwaliteitsaspecten de bouwstenen voor een goed werkende markt. Als benadeelden bij het kiezen van een belangenbehartiger goed weten wat hun preferenties zijn en hoe zij die rangschikken, zij bovendien op de hoogte zijn van het juridisch afwikkelingskader en goed kunnen beoordelen wat de kwaliteit van het aanbod van de verschillende belangenbehartigers is én wat de kosten daarvan zijn, dan zou er een goed functionerende markt voor belangenbehartigingsdiensten bestaan. De benadeelde heeft in dat geval voldoende informatie om kwaliteit en prijs van het aanbod te wegen in het licht van de eigen preferenties. Om tal van redenen wijkt de werkelijk bestaande markt voor belangenbehartigingsdiensten af van dit theoretisch uitgangspunt. Er is onder meer sprake van een inherente informatie-asymmetrie tussen de benadeelde als *one shot player* en de belangenbehartiger als *repeat player*. Daarmee is weliswaar duidelijk dat op deze markt enige interventie nodig is, maar welke dat moet zijn, is niet evident. Het invoeren van een vergunningstelsel (het 'beschermd beroep' model) brengt in allerlei opzichten kosten voor de maatschappij met zich, terwijl het in de weg kan staan aan innovatie en op zichzelf geen oplossing biedt voor de verschillen tussen het perspectief van benadeelden en belangenbehartigers op kwaliteit. Er is de afgelopen jaren al veel kwaliteitswinst geboekt via maatschappelijk overleg en wij denken daarom dat de schaal van wantoestanden aanzienlijk moet zijn om te bepalen of de te verwachten baten van een vergunningstelsel opwegen tegen de kosten. Ons onderzoek heeft als gezegd geen inzicht in de schaal opgeleverd, nog daargelaten de vraag wat als wantoestand kan worden beschouwd. Tegelijk zijn ook minder drastische ingrepen denkbaar – en misschien zijn die op dit moment al mogelijk op grond van bestaande wetgeving – om evident misbruik van kwetsbaarheid en/door informatie-asymmetrie tegen te gaan en om verdere verbetering van de werking van de markt voor belangenbehartiging te realiseren.

7 Bevordering en belemmering van kwaliteit: factoren en denkrichtingen

Tegen de achtergrond van de drie perspectieven op kwaliteit kwamen we tot een analyse van kwaliteitsbelemmerende praktijken en bespraken we mogelijke interventies om de kwaliteit een stap verder te helpen. Een kwaliteitsbevorderende werking zal *allereerst* kunnen uitgaan van verdere verbetering van de informatie die in het algemeen beschikbaar is over wat verwacht kan worden van een letselschadetraject en verbetering van de specifieke informatieverschaffing voor en tijdens het belangenbehartigingsproces.

Een betere aansluiting van de dienstverlening bij de materiële en immateriële behoeften van de benadeelde is het *tweede* kwaliteitsbevorderende aspect dat aandacht verdient. Als de belangenbehartiger de benadeelde centraal willen stellen, moet het 'ken-uw-klant'-principe gelden en nader worden ingevuld. Deze aansluiting bij de materiële en immateriële behoeften van de benadeelde maakt dat ongebonden belangenbehartiging als zodanig een legitieme beroepsuitoefening is.

Het *derde* aspect betreft fraude. Fraude is uiteraard kwaliteitsbelemmerend en de bestrijding ervan is een collectief goed waartoe verzekeraars al een aantal instrumenten hebben. Die instrumenten zijn geen panacee, bijvoorbeeld omdat detectie van sommige vormen van fraude niet eenvoudig is. Daarnaast zijn er evidente oneerlijke handelspraktijken. Aanbevolen wordt onder meer het activeren van de ACM om gericht onderzoek uit te voeren en om tot handhaving over te gaan. Dit hangt samen met het *vierde* aspect: misleiding, ver sluiering en ondoorzichtige financiële afspraken. We zijn daar relatief diep op ingegaan, omdat deze praktijken naar onze inschatting doorwerken in de kwaliteit van de dienstverlening door belangenbehartigers. Het betreft onder meer misleidende reclame, ver sluiering van de manier waarop kosten worden verhaald en hoe dat verhaal zich verhoudt tot de honorariumafspraken, de praktijk van 'betalen voor dossiers' en het 'dubbel declareren'. Wij menen dat deze praktijken kwaliteitsbelemmerend zijn of kunnen zijn en dat overwogen moet worden om hier paal en perk aan te stellen.

Het *vierde* en laatste aspect ziet op de centrale functie die aansprakelijkheidsverzekeraars hebben. Door het mechanisme van het kostenverhaal van artikel 6:96 lid 2 BW kunnen zij een rol vervullen van *facilitator én poortwachter*. Ze zijn facilitator omdat het kostenverhaal het mogelijk maakt om benadeelden de bijstand te geven die ze verdienen, terwijl ze poortwachter kunnen zijn omdat toepassing en precisering van de regels van kostenverhaal wel eens de sleutel kan blijken te zijn om een aantal van de schadelijke praktijken aan te pakken. Verzekeraars lijken meer mogelijkheden te hebben om duidelijker grenzen te stellen aan bepaalde praktijken en om op objectieve grondslag differentiatie toe te passen in het kader van het kostenverhaal. Onze indruk is dat dit niet vanzelf zal gaan en dus moet de rijksoverheid regie nemen en deze poortwachtersfunctie nader invullen. In dat verband bevelen wij aan dat een delegatiegrondslag wordt ingevoerd in Afdeling 6.1.10 BW zodat die overheidsregie verder vorm kan krijgen.

In het licht van het voorgaande, kwamen wij tot de volgende aanbevelingen, die zich richten tot verschillende partijen:

1. Zorg voor overheidsregie om deze aanbevelingen in samenhang en gecoördineerd door te voeren.
2. Blijf inzetten op detectie van verzekeringsfraude, zowel van belangenbehartigers alleen als van fraude in samenwerking met benadeelden.
3. Verzorg een gericht handhavingsonderzoek naar overtreding door belangenbehartigers van consumentenbeschermende bepalingen onder de Wet handhaving consumentenbescherming.
4. Ga door met het verbeteren van de aansluiting tussen de behoeften van benadeelden en wat belangenbehartigers bieden.
5. Verzorg betrouwbare publieke informatie over verschillende groepen van belangenbehartigers (en hun opleidingseisen, auditeisen, tucht- en klachtregelingen), het letselschadeprocess en gangbare beloningsstructuren (objectief informatieplatform).
6. Sta de aansprakelijke en diens verzekeraar uitdrukkelijk toe om onder voorwaarden ook rechtstreeks te corresponderen met de benadeelde zodat gestandaardiseerde informatie over de rechten van benadeelden ook bekend wordt bij de benadeelde.
7. Sta de aansprakelijke en diens verzekeraar toe om rechtstreeks bij de benadeelde te vragen naar de inhoud van het contract met de belangenbehartiger en om te verifiëren of betaling werkelijk aan de belangenbehartiger moet plaatsvinden.
8. Wees als belangenbehartiger naar de benadeelde toe – zowel voor en tijdens de opdracht als bij beëindiging daarvan – volledig transparant over het kostenverhaal op de verzekeraar.
9. Verzekeraars moeten in hun werkprocessen kunnen differentiëren tussen ‘vertrouwde’ belangenbehartigers en andere belangenbehartigers.
10. Overweeg Afdeling 6.1.10 BW zodanig aan te passen dat een delegatiegrondslag ontstaat voor nadere regels bij lagere wetgeving over normering van kostenverhaal, bijvoorbeeld na advies door een vaste commissie letselschade.
11. Verbied dubbel declareren zonder geïnformeerde toestemming van de benadeelde (d.w.z. zonder geïnformeerde toestemming bedingen van *quota pars litis* terwijl/zodra artikel 6:96 lid 2 BW ook al van toepassing is op het dossier.
12. Verplicht belangenbehartigers die betalen voor het verkrijgen van het dossier hierover volledig transparant te zijn tegenover benadeelden, liefst op een uniforme wijze.
13. Overweeg de introductie van een ADR-commissie voor geschillen over artikel 6:96 lid 2 BW.

Daarnaast bevelen wij aan:

14. Onderzoek nader of het verboden zou moeten worden dat de belangenbehartiger contractueel bedingt dat een eventueel niet-declarabel deel van de BGK alsnog op de benadeelde verhaald kan worden.

15. Onderzoek of het wenselijk is (en of het mededingingsrechtelijk is toegestaan) om naast het gebruik van de BKB-staffel de vergoeding ex artikel 6:96 lid 2 BW te normeren al naar gelang de toegevoegde waarde van de belangenbehartiging, waarbij het redelijke uurtarief onder meer wordt afgestemd op objectieveerbare criteria zoals ervaringsjaren en mate van specialisatie.
16. Onderzoek de positionering van De Letselschade Raad (DLR).
17. Evalueer de werking van de BKB-staffel.

Onze aanbevelingen vergen aanzienlijke inspanningen van verschillende partijen. Sommige aanbevelingen zijn eenvoudiger uit te voeren dan andere, en sommige bieden vooral een eerste stap in plaats van een pasklare oplossing. De aanbevelingen hebben een ding gemeen: ze zijn gebaseerd op de veronderstelling dat de rijksoverheid meer regie zal nemen dan in het verleden en meer dan ooit werk gaat maken van coördinatie van de verschillende inspanningen. Dat is niet vreemd want letselschaderegeling is tot op zekere hoogte een collectief goed en de kwaliteit ervan is dus een publiek belang.

Summary

The claims management professional in personal injury cases

On promoting quality and countering troubling practices in the personal injury claims management and litigation services market

1 Problem outline and objective

This study deals with the quality of services provided to victims of personal injury in the Dutch market for personal injury claims management and litigation services. The injured party who suffers damage due to injury and wishes to obtain compensation from the liable party or his liability insurer through liability law, often turns to a service provider – a lawyer or other service provider – to achieve this. Thus, by claims management and litigation services we mean the assistance provided to the injured party based on a services contract. Where such contracts are concluded, we can speak of a market with supply and demand, with service providers forming the supply side.

The objective of this study is to gain an understanding of the composition of the management and litigation services market, to gain an understanding of the quality of such services and the factors that promote and hinder that quality, and to gain an understanding of possible improvements in that quality. Among the reasons for the study were recent reports about malpractices in the personal injury sector and a parliamentary motion calling on the government to investigate alleged malpractices by rogue service providers who are not affiliated with the *Dutch Personal Injury Quality Mark* (NKL).

Provision of management services is not a protected profession. Service providers do not have to hold law degrees, let alone be attorneys admitted to the bar, nor do they have to be affiliated with a specialization association, acquire some license, hallmark, or other guarantee of quality. There are all kinds of groups of service providers working in this market. At one end of the supply-side spectrum, there are specialized lawyers who are subject to professional and entry requirements, disciplinary law, and substantive requirements of their specialty associations, and at the very opposite end there is the completely unaligned, unorganized, and unregulated group of service providers. There are many shades in between, for example, non-specialized lawyers who are not affiliated with a professional association or freestanding, self-proclaimed service providers who do not have a particular professional qualification.

It is to be expected that given the heterogeneity of the field of management and litigation services, there are also differences in quality. But what is quality in this context? In the abstract, everyone will subscribe to the importance of good quality

personal injury treatment. It becomes more difficult if we ask follow-up questions, such as: What exactly does good quality entail? What should it cost? Is it justified that there are differences in quality? Can a 'lower limit' be identified? Which practices promote quality, and which hinder quality? And are interventions in this market necessary, given what we know about the quality of supply?

2 Research questions, method, and demarcation

Against this background, we conducted research using the following research questions:

1. What does the market for advocacy services look like and what rules apply in that market? (see below under paragraphs 3 and 4)
2. What do the most concerned parties think about quality of advocacy services? (see below under paragraphs 5 and 6)
3. What goals should be pursued by the system of interest representation in personal injury settlement? (see below under paragraph 6)
4. What can be said about quality promoting and quality impeding factors from the stakeholder perspective and the law economy perspective? (see below under paragraph 6)
5. In this light, which interventions can be considered without question and which issues would deserve further investigation, also in view of the government's perspective on quality? (see below under paragraph 7)

The research involved a combination of legal-empirical and legal-economic methods. We conducted structured desk research and semi-structured interviews. We then confronted the findings with three theoretically grounded perspectives on quality to identify several relevant factors promoting and impeding quality. Then, partly following an expert meeting we held, we were able to make several policy recommendations. The main delineation we applied to our research is that we limited ourselves to the usual civil law settlement of personal injury claims, with an emphasis on situations where a liability insurer is involved in the settlement. We excluded the criminal procedure compensation route entirely, in part because the criminal law route is different in many respects from the civil route and the role of liability insurers in the criminal route is significantly smaller. There are also several limitations to our study. For example, our study should be seen primarily as exploratory. The facts and figures we have collected are indicative and far from exhaustive. Indeed, in many respects, the figures are incomplete. A sharp picture of the scale of certain phenomena has not emerged. We also ran into several limitations in the implementation phase. For example, despite several attempts, it proved nearly impossible to find freestanding, self-proclaimed service providers willing to talk to us.

3 What does the market look like and what rules apply?

As indicated, the supply of personal injury claims management services constitutes a free profession and so is litigation representation for claims up to € 25,000. There is great heterogeneity in the supply of these services. There are specialized attorneys (members of LSA and ASP), non-specialized attorneys, lawyers, non-lawyers who are affiliated with a professional association (NIS, NLE), register (NIVRE) or quality mark (NKL), and non-lawyers who are not affiliated with anything (the ‘unattached’ advocates) operating in this market.¹ The training, admission and quality requirements differ between these groups, and it can therefore be assumed that the cost price of services also differs.

What rules apply in the market? This varies per group: attorneys admitted to the bar are subject to specific rules regarding access to the market, quality of service, and supervision and review of compliance. Those rules do not apply to freestanding management service providers. But there are basic rules that apply to all groups alike. The contract between injured party and service provider is governed by general consumer law protection rules. From those basic rules several requirements can be derived that the services provided must comply with. For example, there are the rules on general terms and conditions, and numerous consumer law rules apply to the client acquisition process, which impose requirements on advertising and on information to be given prior to the conclusion of contracts. Also relevant is the context of liability law and statutory damages law, as the service is provided takes place ‘in the shadow of liability law’, and there are certain standards and practices in personal injury practice that flesh out the quality that can be expected. All in all, this leads to the conclusion that all service providers, including the unaffiliated service providers are already required to meet the standard of the ‘average competent and careful service provider’ in terms of legal, medical and tax knowledge and understanding of the relevant customs and practices in personal injury settlement.

It is not easy to provide a numerical picture of the services market. It is estimated that insurers pay out € 1.5 billion in compensation annually to over 70,000 injured parties. Of the amounts paid out, probably about 20% is for claims management and litigation services. In more than half of the cases a claims management service provider is involved in the settlement on the side of the injured party. We estimate the number of active service providers to be at least 1,350 persons, of which about 70% appear to be affiliated with LSA, NKL, NIVRE etc. Of the more than 600 attorneys who, according to the NOVA jurisdictional register, act as service providers, some 20% do not appear to be

¹ LSA stands for *Vereniging van Letsel Schade Advocaten* (Association of Personal Injury Attorneys); ASP stands for *Vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade*, (Association of Attorneys for Victims of Personal Injury); NIS stands for *Nederlands Instituut van Schaderegelaars* (Netherlands Institute of Claims Settlers); NLE stands for *Nederlandse Letselschade Experts* (Dutch Personal Injury Experts); NIVRE stands for *Nederlands Instituut van Register Experts* (Netherlands Institute of Chartered Experts); NKL stands for *Nationaal Keurmerk Letselschade* (Dutch Personal Injury Hallmark).

affiliated. Of the non-attorneys, the majority are affiliated with NIVRE and/or NKL. The number of service providers who are completely freestanding and unaffiliated is, in our estimation, a minority. Exactly how large that group is, how stable its composition, and whether there are one or more common characteristics among this group, we have not been able to determine. Moreover, the figures we do have do not tell us how volumes are distributed in the market. As a result, we do not know, for example, whether only the most difficult or bulky injury cases end up with the most specialized lawyers (who we suspect also have the highest cost).

We have also tried to map how an injured person 'ends up' with the service provider. Again, there is relatively little public information about this, nor about what steps an injured party takes when choosing from the range of services available. It turned out that there are numerous 'routes' to the service provider, from word of mouth from former clients to active recruitment through *Google Ads*. Some routes involve intermediaries making money from 'the file' of the injured party ('paying for leads') and others do not.

4 Cost recovery and reward structures

In outlining the market, we found that claim management service provider remuneration is in fact a *hybrid* phenomenon. First, there is the cost recovery system (Art. 6:96(2)(b) and (c) of the Civil Code), which gives the injured party the possibility, in many cases, of being reimbursed by the liable party for, among other things, the reasonable costs of extrajudicial legal assistance if liability is either undisputed or positively established. Since it is estimated that more than 90% of all personal injury cases are settled out of court, it can be assumed that Article 6:96(2) of the Civil Code is the decisive framework for cost recovery in as many cases. In the rare cases where the court must rule on the reasonableness of the costs charged, it seems that in a small number of cases this results in the amount claimed not being awarded in full. However, there are indications that judges have become more critical over time with respect to the review of the reasonableness of the hourly rate. In practice, insurers try to efficiently settle the bulk of personal injury cases with a standardized fee (the so-called *BKB tier*), but the use of that BKB tier is not accepted by attorneys and there are also drawbacks to its use. Secondly, the contract between the injured party and the service provider typically includes a remuneration structure agreed upon. This involves the contractual agreement between injured party and service provider on the fee the injured party will owe to the contractor. The heterogeneity in supply that we identified among the different groups of service providers appeared to deepen at this point. Attorneys are subject to specific rules when it comes to remuneration. The hourly rate is left to the market, but any form of remuneration other than per hour worked is less common and, in some cases, even prohibited. Unaffiliated non-lawyers are bound only by the basic rules of contract law, and those rules leave room for any method of calculating remuneration. The result, for example, is that unaffiliated service providers are in principle allowed to make *no cure no pay agreements* (NCNP; result-dependent remuneration) and *quota pars litis*

agreements (an NCNP agreement in the form of a percentage of the financial result) with injured parties who give their informed consent, while this is not simply allowed for lawyers and NKL-affiliated advocates.

The conclusion is that the topics of cost recovery and reward structures are strongly related: in personal injury practice, a large part of reward is placed with (the insurer of) the liable party through the rules of cost recovery. This gives the reward a hybrid character. What we see is that this creates a dynamic between injured party, advocate and liability insurer that is specific to the personal injury industry. These dynamics give rise to a special responsibility for the judiciary, which must review the reasonableness of the recovery of costs when required. As mentioned above, most cases do not go to court, and when a case does go to court it sometimes leads to the reasonableness of the hourly rate and/or the number of hours incurred being called into question. However, we cannot say that the court is an active supervisor of the cost recovery system of Article 6:96(2) of the Civil Code.

5 What are the concerns about practices?

What are the concerns about certain practices that occur according to personal injury professionals and other experts? First, we inventoried what practices are observed by and among the different groups of service providers and in what sense they are labelled as worrisome in the debate. This debate is largely conducted by the different groups and their spokespersons. We also inventoried what solutions are mentioned in that debate. The practices about which concerns are raised vary enormously: from misleading advertising, the use of lures and other unfair recruiting practices, the delivery of substandard quality, to the whipping up of damages suffered and practices that lean toward fraud and embezzlement. We also came across concerns about the practice of ‘double claiming’, whereby the service provider claims against the insurer for the recovery of costs under Article 6:96(2) of the Civil Code and at the same time negotiates a result-dependent remuneration against the injured party, often without the insurer and injured party knowing that they are each paying the service provider. A practice that also stood out concerns paying for files (also called paying for ‘leads’), while the injured party is unaware of it.

The review of practices about which concerns are raised led us to the following insights. First, we know relatively little about the extent to which these practices occur. Of some practices, it is plausible that they occur more among freestanding service providers than under affiliated service providers, but we found no hard evidence in this respect. Second, the legal differences between the practices mentioned are great. Some of these practices are outright criminal acts, and others are probably in violation of consumer law rules. There are also practices that are not banned outright but only for some service providers. So, in a sense, these lead to an ‘uneven playing field’. Third, our survey shows that affiliated service providers are concerned about the quality of unaffiliated service providers and the impact that competition by this group has on their own

livelihoods and market share. In this regard, it is notable that many complaints are about revenue models and how they may or may not be unethical and unacceptable, but little attention is paid to what victims themselves consider important. Thus, in essence, our research did not provide any insight into the scale of the practices observed, leaving aside the question of what can be considered a malpractice.

6 What is quality?

Next, we asked the question of what exactly quality in claims management and litigation services is. If we define quality as assessing the process and its outcomes considering the stated goals of the process versus requirements and expectations that involved parties and society as a whole may have in that process, we run into an obstacle. Each party involved may have its own goals in mind, while society's expectations may be different. Do we use the notion of quality as the government had in mind when formulating liability and compensation law and when developing policy in this area (the *government perspective*)? Or do we let the notions of quality that focus on the most affected parties such as injured parties, their advocates, the liable parties, their insurers, and the judiciary prevail (and if so, which of these affected parties have the strongest voice; the *stakeholder perspective*)? Or should the notion of quality for society prevail (the *societal perspective*), so that aspects such as cost-effectiveness, acceptable outcomes, and optimization of settlement behaviour, for example, can play a role?

To make the question of quality concrete, we chose to examine three perspectives on quality in relation to each other: (i) the government perspective, (ii) the stakeholder perspective, and (iii) the law and economics perspective.

Viewed from the government perspective, it can be concluded that the legislator, on the one hand, recognizes that society has an interest in a good quality of personal injury claims management and litigation services, but, on the other hand, broadly places the responsibility for determining that quality and safeguarding it with the social field, more specifically insurers and affiliated service providers, and the courts. There would be no reason for specific legislation in addition to the general legal frameworks, no matter how important all initiatives from the social field are considered.

When looking at the stakeholder perspective, it is noteworthy that in recent decades a development has taken place in which, in addition to professionalization of the services industry, more attention has been paid to the immaterial needs of injured parties, given the nature, severity and duration of the injury. An injured party's perspective, in other words. Quality of service providers can thus be concretized through several themes, such as expertise, transparency and communication, empathy and respect, efficiency and timeliness, legal integrity, and customer satisfaction. If we contrast the existing knowledge about the injured party's perspective on quality with the various quality instruments that exist in personal injury practice (think of the Code of Conduct for the Treatment of Personal Injury and the principles of the NKL), i.e., with the perspective of certain service provider groups, we can see that there is still some light between

the injured party's perspective on quality and the perspective that these instruments choose.

From a law and economics perspective, quality aspects are the building blocks for a functioning market. If injured parties, when choosing a service provider, know what their preferences are and how they rank them, if they are also aware of the legal framework, and if they can properly assess the quality of the offerings of the various service providers as well as their costs, then a well-functioning market for services would exist. The injured party would have sufficient information to weigh quality and price of the offerings in light of their own preferences. For numerous reasons, the existing market for services deviates from this theoretical premise. Among other things, there is an inherent information asymmetry between the injured party as a 'one shot player' and the service provider as a 'repeat player'. With that, while some intervention is needed in this market, what that should be is not evident. Introducing a licensing system (the 'protected profession' model) imposes costs on society in many ways, while it may stand in the way of innovation and does not in itself resolve the differences in quality between the perspective of injured parties and service providers. Many quality gains have already been made in recent years through self-regulation, and we therefore believe that the scale of malpractice must be significant to determine whether the likely benefits of a statutory licensing scheme outweigh the costs. Our research, as noted above, did not provide insight into the scale, leaving aside the question of what qualifies as a malpractice. At the same time, less drastic interventions are also conceivable – and may already be possible today under existing law – to counter evident abuse of vulnerability and/or information asymmetry and to further improve the functioning of the claims management and litigation services market.

7 Promoting and hindering quality: factors and schools of thought

Against the background of the three perspectives on quality, we arrived at an analysis of quality-inhibiting practices and discussed possible interventions to take quality a step further. A quality-enhancing effect will first come from further improving the information generally available about what can be expected from a personal injury case and improving the specific provision of information before and during the services-rendering process.

A better alignment of services with the material and immaterial needs of the injured party is the second quality improvement aspect that deserves attention. If the service provider wants to put the injured party at the centre, the 'know your client' principle must apply and be fleshed out. This connection to the material and immaterial needs of the injured party makes freestanding services as such a legitimate professional practice. The third aspect concerns fraud. Fraud is obviously an obstacle to quality and combating it is a collective good to which insurers already have several instruments. Those instruments are not a panacea, for example because detection of some forms of fraud is not easy. In addition, there are obvious unfair business practices. One of our

recommendations is to activate the Dutch Authority for Consumers & Markets (ACM) to conduct targeted investigations and to proceed with enforcement. This is related to the fourth aspect: deception, obfuscation, and opaque financial arrangements. We have gone into this relatively deeply because, in our estimation, these practices affect the quality of service provided by service providers. They include misleading advertising, obfuscation of how costs are recovered and how that recovery relates to fee agreements, the practice of paying for leads and 'double billing'. We believe that these practices are, or can be, quality inhibiting and that consideration should be given to limiting them.

The last aspect relates to the central function that liability insurers have. Through the mechanism of cost recovery of Article 6:96(2) of the Civil Code, they can fulfil the role of *facilitator* as well as *gatekeeper*. They are facilitators because cost recovery makes it possible to give injured parties the assistance they deserve, while they can be gatekeepers because application and clarification of the rules of cost recovery may well prove to be the key to tackling some of the harmful practices. Insurers seem to have more opportunities to set clearer limits on certain practices and to apply differentiation on an objective basis in the context of cost recovery. Our impression is that this will not happen by itself, and so the central government must take the lead and flesh out this gatekeeper function. In this regard, we recommend that a delegation basis be introduced in Section 6.1.10 of the Civil Code so that this government direction can take further shape.

Considering the foregoing, we come to the following recommendations, which are addressed to various parties:

1. Central government is to assume responsibility for implementing the following recommendations in a cohesive and coordinated manner.
2. Continue efforts to detect insurance fraud, both from service providers alone and fraud in cooperation with injured parties.
3. Provide a focused enforcement investigation into violation by service providers of consumer protection provisions under the Consumer Protection Enforcement Act.
4. Continue to improve the connection between the needs of disadvantaged people and what claims management service providers offer in terms of services.
5. Provide reliable public information on different groups of service providers (and their educational requirements, audit requirements, disciplinary and complaint systems), the personal injury process and prevailing remuneration structures (objective information platform).
6. Expressly allow the liable party and its insurer to also correspond directly with the injured party under conditions so that standardized information about the rights of injured parties also becomes known to the injured party.
7. Allow the liable party and its insurer to ask the injured party directly about the content of the contract with the service providers and to verify whether payment should really be made to the representative.

8. As a service provider, be fully transparent to the injured party – both before and during the conclusion of contract and upon its termination – regarding the recovery of costs from the insurer.
9. Insurers should be able to differentiate in their work processes between ‘trusted’ advocates and other service providers.
10. Consider amending the Dutch Civil Code rules on damages in such a way that a basis for delegation is created for further rules by lower legislation on the standardization of cost recovery, for example after advice by a standing committee on personal injury.
11. Prohibit ‘double billing’ without clear informed consent of the injured party whenever Article 6:96 paragraph 2 of the Civil Code already applies to the file.
12. Require service providers who pay for a lead to obtain the contract with the injured party to be fully transparent about this with the injured party, preferably based on uniform transparency principles.
13. Consider the introduction of an ADR committee for disputes about Article 6:96(2) of the Civil Code.

In addition, we recommend the following:

14. Further investigate whether it should be forbidden for a service provider to stipulate in a contract that any non-reimbursable part of the fees can still be recovered from the injured party.
15. Investigate whether it is desirable (and whether it is permitted under competition law), in addition to the use of the BKB tier, to standardize the compensation pursuant to Article 6:96 (2) of the Dutch Civil Code according to the added value of the representation of interests, whereby the reasonable hourly rate is attuned to objective criteria such as years of experience and degree of specialization.
16. Examine the positioning of the Dutch Personal Injury Board (*De Letselschade Raad*).
17. Evaluate the operation of the BKB tier.

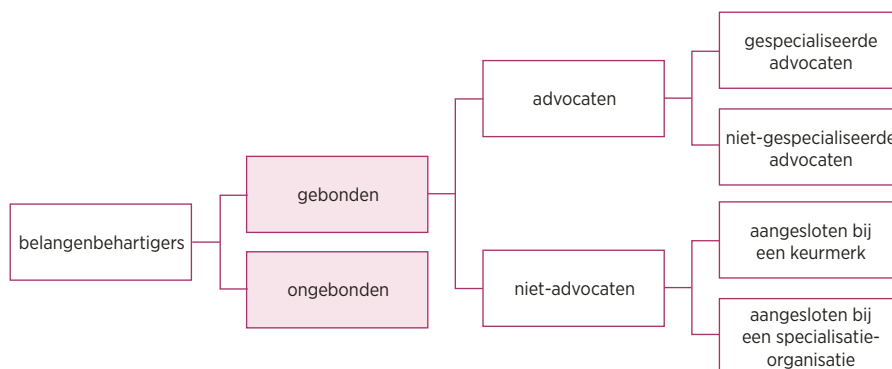
We appreciate that our recommendations require significant efforts from various parties. Some recommendations are easier to implement than others, and some offer more of a first step than a ready-made solution. The recommendations have one thing in common: they assume that the central government will take *more* direction than in the past and work *harder* than ever to coordinate the various efforts. We feel, however, that this is hardly too much to ask since the quality of personal injury settlement is to some extent a collective good.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Deze studie gaat over de kwaliteit van belangenbehartiging op de Nederlandse markt voor belangenbehartigingsdienstverlening bij letselschadegevallen. De benadeelde is degene die door letsel schade lijdt en daarvoor door tussenkomst van een belangenbehartiger compensatie via het aansprakelijkheidsrecht wenst te verkrijgen van de aansprakelijke c.q. diens aansprakelijkheidsverzekeraar.¹ Onder belangenbehartiging verstaan we dus het bijstaan door de belangenbehartiger van de benadeelde op grond van een contractuele opdracht van die benadeelde.

De markt van belangenbehartiging is verre van homogeen. Aan de ene kant van het spectrum zijn er gespecialiseerde advocaten die onderworpen zijn aan beroeps- en toegangseisen, tuchtrecht en inhoudelijke eisen van specialisatieverenigingen, en aan de andere kant de volledig ongebonden, ongeorganiseerde en ongereguleerde groep van belangenbehartigers (hierna te noemen: de *ongebonden belangenbehartigers*) – jurist of niet – die niet aangesloten zijn bij enig keurmerk of enige organisatie en waar ‘toezicht’ hooguit van de overheidsrechter kan komen. Daartussenin zijn veel schakeringen. Denk bijvoorbeeld aan niet-gespecialiseerde advocaten die niet aangesloten zijn bij een specialisatievereniging of aan belangenbehartigers in het algemeen die wel of niet jurist zijn en die zijn aangesloten bij een keurmerk of een bepaalde beroepskwalificatie hebben.



¹ Hierna gebruiken we het woord ‘verzekeraar’, vooral om de aansprakelijkheidsverzekeraar aan de zijde van de aansprakelijk gestelde partij aan te duiden.

Naar aanleiding van recente berichtgeving over ‘kwalijke praktijken’ in de letselschadebranche rijst de vraag hoe het is gesteld met de kwaliteit van belangenbehartigers. Dat gaat verder dan de ongebonden belangenbehartigers. De Kamermotie Ellian uit 2022, waarin de regering werd opgeroepen om onderzoek te doen naar kwalijke praktijken in de ongereguleerde praktijk van letselschadebehandelaars, neemt wat dat betreft een te beperkt vertrekpunt.² Te verwachten valt dat, gezien de heterogeniteit van het veld van belangenbehartigers, er ook verschillen in kwaliteit zijn. Maar wat is eigenlijk kwaliteit in dit verband? Iedereen zal in abstracte zin het belang van goede kwaliteit van letselschadebehandeling onderschrijven. Lastiger wordt het als we vervolgvragen stellen: Wat houdt goede kwaliteit precies in? Wat mag dat kosten? Wie dat gaat betalen? Is het gerechtvaardigd dat er verschillen in kwaliteit bestaan? Valt er een ‘ondergrens’ aan te wijzen? Als men de materie waar de kamermotie over gaat serieus wil onderzoeken, dan rijzen er vragen zoals: Wat zijn de samenstellende delen van kwaliteit in het letselschadebehandelingsproces (snelheid, volledige schadevergoeding, klanttevredenheid)? Wat bepaalt dan dus kwaliteit van letselschadebehandelaars (slachtofferbehoeften, bestaande opleidingseisen, eisen van beroepsverenigingen, organisatiegraad, drempels voor toegang en verlaten van de markt)? Welke factoren zitten in de weg aan die kwaliteit (denk aan: frauduleuze praktijken, maar ook kostenoverwegingen, concurrentie, verdienmodellen en gebrekkige opleiding of ervaring), en ook welke juridische, economische en beroepsethische aspecten zijn van invloed op de genoemde factoren, en welk inzicht is te verkrijgen over de praktijken die haaks staan op de kwaliteit zoals hier bedoeld?

Dit zijn verre van eenvoudig te beantwoorden vragen. Over fraude, verduistering en dergelijke strafbare feiten kunnen we kort zijn, ook als we niet weten of deze vaak voorkomen: dat zijn kwalijke want wettelijk verboden praktijken. De andere voorbeelden zijn veel minder rechttoe rechtaan. Wat voor de een incompetentente dienstverlening is, is voor de ander praktisch handelen en snel schakelen. Wat voor de een woekerpraktijk is, is voor de ander een in alle openheid en met volledige informatie afgesloten contractuele verdeling van een onzekere opbrengst. Wat voor de een in strijd is met een goede rechtsbedeling, is voor de ander strategisch of pragmatisch handelen in het belang van cliënt en dienstverlener. De vraag is dus: is er een gouden standaard om te bepalen wat kwaliteit van belangenbehartiging is, en zo nee, welke perspectieven op kwaliteit kunnen dan richting geven? Welke praktijken vormen een bedreiging voor kwaliteit, en welke bevorderen kwaliteit?

² *Kamerstukken II 2021/22, 33 552, nr. 98 (Kamermotie Ellian):* ‘De Kamer, gehoord de beraadslaging, constaterende dat een Nationaal Keurmerk Letselschade bestaat waarmee kwaliteit gewaarborgd wordt van letselschadebehandelaars; constaterende dat een substantieel deel van de letselschadebehandelaars niet is aangesloten bij dit keurmerk; van mening dat het belang van het slachtoffer centraal moet staan voor een letselschadebehandelaar; verzoekt de regering een onderzoek te doen naar kwalijke praktijken in de ongereguleerde praktijk van letselschadebehandelaars, en gaat over tot de orde van de dag’.

1.2 Doelstelling en vraagstelling

Tegen deze achtergrond hebben wij onderzoek verricht met een drieledige doelstelling:

1. Het verkrijgen van een globaal overzicht van en inzicht in de markt voor letselschade-belangenbehartigers en de inzichten die leven onder belangenbehartigers en belanghebbenden over kwaliteit en kwalijke praktijken.
2. Het verkrijgen van kennis over uit welke samenstellende delen optimale kwaliteit van dienstverlening in de Nederlandse letselschade belangenbehartiging bestaat, of verschillen kunnen worden benoemd tussen gereguleerd en niet-gereguleerd aanbod van dienstverlening, en in hoeverre dat optimum bereikt kan worden met bestaande of alternatieve regelstructuren of handavingswijzen.
3. Het verkrijgen van inzicht in hoe belangenbehartigers en belanghebbenden oordelen over de hiervoor bedoelde optimale kwaliteit en de mogelijke wijzen waarop dat optimum bereikt kan worden.

Deze doelstelling gaf aanleiding tot de volgende onderzoeksvragen. We beoogden met de eerste twee vragen in kaart te brengen hoe de markt voor belangenbehartiging eruit ziet en hoe door de meest betrokken belanghebbenden wordt geredeneerd over kwaliteit en de factoren die kwaliteit bepalen:

1. Hoe ziet de markt voor belangenbehartiging eruit?

Deze eerste vraag diende ertoe het onderzoeksveld te bepalen. Daarbij kwamen onder meer de volgende deelaspecten aan de orde: is het beroepenveld van belangenbehartigers onder te verdelen in gebonden en ongebonden belangenbehartigers? Meer bepaald: hoeveel belangenbehartigers zijn georganiseerd via NKL of ander keurmerk, of via beroepsverenigingen zoals LSA en NIVRE? Welke schattingen van het aantal ongebonden belangenbehartigers bestaan er? Valt op grond van deze gegevens iets te zeggen over verschillen in kenmerken van ongebonden tegenover gebonden belangenbehartigers?

2. Hoe wordt door de meest betrokken partijen gedacht over kwaliteit van belangenbehartiging?

Bij deze tweede vraag was het doel om onder meer de volgende aspecten te onderzoeken: hoe wordt door de meest betrokken belanghebbenden – benadeelden, belangenbehartigers, beleidsmakers, verzekeraars – geredeneerd over kwaliteit? Redeneren ongebonden belangenbehartigers anders over kwaliteit dan gebonden belangenbehartigers? Wat zijn volgens hen de samenstellende delen van kwaliteit in het letselschadebehandelingsproces, wat bepaalt kwaliteit van belangenbehartigers? Welke factoren zitten in de weg aan die kwaliteit en welke praktijken beschouwen zij als kwalijk? Hoe redeneren direct en indirect betrokken belangengroepen (slachtofferverenigingen,

aansprakelijkheidsverzekeraars en rechtsbijstandverzekeraars, (tucht)rechter) over de hiervoor bedoelde kwaliteit en praktijken?

Vervolgens werd onderzocht wat de juridische context van het bestaande systeem van belangenbehartiging is, welke doelen aan het letselschaderecht worden toegeschreven en of in dat kader in objectieve zin een optimale kwaliteit van belangenbehartiging kan worden aangeduid. In dit verband werden de volgende vragen centraal gesteld:

3. Welke doelen dienen in het licht van het bestaande juridische kader en de gangbare theoretische inzichten over gerechtelijke en buitengerechtelijke schadeafwikkeling te worden nagestreefd met het bestaande systeem van belangenbehartiging bij letselschadeafwikkeling?
4. Zijn deze doelen met elkaar te verenigen of dient een afweging te worden gemaakt, en indien dat laatste het geval is, hoe dient die afweging te worden gemaakt teneinde een optimale kwaliteit te realiseren?
5. Gegeven deze doelen of de bedoelde afweging, welke bewezen of plausibele gedragsprikkelers convergeren en divergeren met deze doelen of afweging en welk gedrag van belangenbehartigers dient dus te worden gemaximaliseerd en welk gedrag dient te worden geminimaliseerd om optimale kwaliteit te bereiken?
6. Welke waarborgen kennen wet, rechtspraak en gangbare regelstructuren zoals tuchtrecht en zelfregulering momenteel voor deze optimale kwaliteit? En indien die waarborgen onvoldoende zijn, welke (alternatieve) regels, regelstructuren of handhavingwijzen hebben bewezen waarde om de bedoelde uitkomsten te realiseren in de Nederlandse context?

Vanuit deze meer objectieve benadering was de laatste vraag of de meest betrokken partijen zich herkennen in deze uitkomsten en hoe zij daarover oordelen.

7. Hoe oordelen belangenbehartigers over de antwoorden op de onderzoeksvragen 3 tot en met 6, en hoe oordelen direct en indirect betrokken belanghebbenden hierover?

Zoals hierna zal blijken (zie hoofdstuk 5), werden deze onderzoeksvragen gaandeweg bijgesteld omdat de uitkomsten die we verkregen bij het onderzoek naar de derde onderzoeksvraag daartoe aanleiding gaven.

1.3 Opzet van de studie

Het onderzoek behelst een combinatie van juridisch-empirische en rechtseconomische methoden.

Het onderzoek is in drie fasen uitgevoerd. De eerste fase omvatte deskresearch, waarbij een gestructureerde bestudering van literatuur, rechtspraak en grijze literatuur (internetbronnen, krantenberichten en publiek toegankelijke websites, blogs en dergelijke) plaatsvond. Daar waar feitelijke informatie ontbrak, deden we navraag om feitelijke gegevens aan te vullen en de data die we hadden verzameld te verifiëren. Wat betreft de deskresearch is met log-bestanden bijgehouden waar en met welke zoektermen werd gezocht. Buiten juridische databanken waartoe alleen betaalde toegang bestaat, waren de gebruikte bronnen over het algemeen openbaar te raadplegen. De gevonden gegevens werden bijgehouden in verschillende informatiebestanden. Voor de verantwoording hiervan, en in het bijzonder van het verkregen cijfermateriaal, verwijzen we naar de bijlagen in hoofdstuk 8 en 9.

De tweede fase bouwde voort op de uitkomsten van de deskresearch. Deze maakten namelijk het opzetten en uitvoeren van semigestructureerde interviews mogelijk, waarbij we niet alleen bevindingen verifieerden, maar vooral zicht kregen op opvattingen, belangen, motieven en denktrant van de meest betrokken partijen. Er zijn semigestructureerde interviews gehouden met vertegenwoordigers van slachtofferzijde, van verzekeraarszijde en actoren die vanwege hun positie in de letselschadeafwikkeling een brede blik hebben op professioneel handelen van belangenbehartigers in letselschadezaken (rechterlijke macht, relevante organisaties). Wat betreft de opzet, uitvoering en verwerking van het kwalitatieve onderzoek wordt verwezen naar de bijlagen in hoofdstuk 10.

In de derde fase ontwikkelden we een theoretisch fundament, of, beter gezegd, een drietal theoretisch gefundeerde perspectieven op kwaliteit, zodat we op grond daarvan een aantal relevante kwaliteitsbevorderende en -belemmerende factoren konden identificeren. Vervolgens konden we, mede naar aanleiding van een expertbijeenkomst, een nadere onderverdeling te maken in onderzoeks- en beleidsaanbevelingen.

Zoals bij lezing zal blijken, is deze studie in verschillende opzichten afgebakend. Ook is sprake van een aantal belangrijke beperkingen. Allereerst verdient opmerking dat alleen de civielrechtelijke afwikkeling van letselschade is onderzocht. Wij hebben de strafrechtelijke schadevergoedingsroute geheel buiten beschouwing gelaten. Daarvoor bestaat een aantal redenen. Zo is de strafrechtelijke route in veel opzichten anders dan de civielrechtelijke route: de strafrechtelijke afwikkeling vindt voornamelijk plaats binnen de strafrechtelijke vervolging waarbij de benadeelde partij zich voegt met een schadevergoedingsvordering, er is in vergelijking nauwelijks sprake van een praktijk van buitengerechtelijke afwikkeling, er is in veel gevallen geen intensieve betrokkenheid van een aansprakelijkheidsverzekeraar (als die er al is aan de zijde van de veroorzaker zal deze verzekering veelal geen dekking verlenen), en artikel 6:96 lid 2 BW is niet van toepassing op de strafrechtelijke afdoening. Bovendien is de markt voor

belangenbehartiging van benadeelden in de strafrechtelijke route jonger en anders samengesteld. De wijze waarop strafrechters omgaan met dit soort vorderingen, is nog volop in ontwikkeling. Om die reden gaat een vergelijking of gelijkstelling met de civielrechtelijke route op verschillende vlakken mank. Daarom hebben wij ervoor gekozen om de strafrechtelijke afwikkeling geheel buiten beschouwing te laten.

In de tweede plaats moet deze studie vooral als verkennend worden gezien. Zo zijn de cijfers die wij hebben verzameld vooral indicatief. Zij dienen primair om een globale indruk te geven. In veel opzichten zijn de cijfers bovendien incompleet. In een aantal opzichten is geen scherp beeld ontstaan van de schaal van bepaalde problemen en konden wij bepaalde 'mythes' die zich hebben gevormd in het publieke debat niet ontkrachten of bevestigen. We geven dat hierna steeds aan, en ook of we denken dat vervolgonderzoek zinvol kan zijn. Bij de uitvoering liepen we ook aan tegen een aantal beperkingen. Zo bleek het ondanks verschillende pogingen nauwelijks mogelijk om ongebonden belangenbehartigers bereid te vinden om met ons te praten.

2 Een eerste schets van de markt voor belangenbehartiging

2.1 Inleiding

De afwikkeling van letselschade via het aansprakelijkheidsrecht is een economische activiteit die ervoor zorgt dat naar schatting door verzekeringsmaatschappijen ongeveer € 1,5 miljard per jaar aan schadelast wordt uitgekeerd aan ongeveer 75.000 benadeelden, in veel gevallen door tussenkomst van een van de naar schatting meer dan 1350 belangenbehartigers die actief zijn op de Nederlandse markt. Belangenbehartiging betreft dus een maatschappelijke activiteit die in verschillende opzichten economische betekenis heeft en waar dus ook geld mee wordt verdiend. Dit hoofdstuk dient ertoe om een globaal inzicht te verschaffen in deze activiteit, en wel door een 'veldschets' van de markt voor belangenbehartiging bij letselschade.

Deze veldschets houdt in dat we allereerst (para. 2.2) antwoord geven op de vragen: Welke actoren zijn werkzaam als belangenbehartiger? Welke contractenrechtelijke regels en uitgangspunten zijn op de overeenkomst tussen belangenbehartiger en benadeelde van toepassing? Wat is de context van het aansprakelijkheidsrecht waarin die overeenkomst moet worden uitgevoerd? Welke wettelijke regulering en zelfregulering stellen nadere eisen aan de uitvoering van de overeenkomst? Met deze inleidende paragraaf hebben we dan ook direct de basisregels geschetst die van toepassing zijn op alle belangenbehartigers en dus ook op de groep van ongebonden belangenbehartigers. In de paragrafen die volgen, zoomen we in op de bijzondere regels die boven op die basisregels gelden voor advocaten en gespecialiseerde advocaten (para. 2.3), en op de belangenbehartigers die zijn aangesloten bij (andere) specialisatieverenigingen en keurmerkorganisaties (para. 2.4). We schetsen daarbij welke categorieën van belangenbehartigers er zijn en we geven aan welke branche- en beroepsverenigingen betrokken zijn in het veld van de belangenbehartiging. Dit biedt inzicht in het speelveld waarin belangenbehartigers zich bevinden en verschaft duidelijkheid over de betekenis van lidmaatschap van of aansluiting bij de verschillende organisaties in de praktijk.

De veldschets wordt afgesloten met een aantal cijfers over aantallen belangenbehartigers en de onderverdeling in de verschillende groepen (para. 2.5). Daarbij merken we op voorhand op dat de cijfers die wij hebben verzameld vooral indicatief zijn en er primair toe dienen om een indruk te geven van de verhoudingen. Het hoofdstuk

sluit af met een korte verkenning van de verschillende routes die de benadeelde kan afleggen om bij een belangenbehartiger uit te komen (para. 2.6).

Het hoofdstuk zal inzichtelijk maken dat tal van aanbieders van diensten op het vlak van belangenbehartiging op het speelveld aanwezig zijn en dat de verschillende spelers op dat speelveld aan nogal uiteenlopende spelregels zijn onderworpen. Aan de ene kant van het spectrum zijn er advocaten die onderworpen zijn aan beroeps- en toegangseisen, tuchtrecht en inhoudelijke eisen van specialisatieverenigingen, en aan de andere kant is er de groep van volledig ongebonden belangenbehartigers – jurist of niet – die niet aangesloten zijn bij enig keurmerk of enige organisatie en waar toezicht hooguit van de overheidsrechter kan komen. Daartussenin zijn veel schakeringen, zoals we hierna zullen zien.¹

2.2 Actoren, speelveld en toepasselijke regels

2.2.1 Algemeen

Over wie hebben we het? Onder belangenbehartiging verstaan we het bijstaan door de belangenbehartiger van de benadeelde op grond van een opdracht van die benadeelde. Dat een benadeelde de diensten van een belangenbehartiger inschakelt, is overigens geen vanzelfsprekendheid: een aanzienlijk aantal benadeelden behartigt zelf de eigen belangen.²

Als de benadeelde opdracht geeft aan een belangenbehartiger, dan zal die opdracht in elk geval zijn gegeven met het oog op het verkrijgen van enige financiële compensatie. Tegelijk is uit onderzoek bekend dat benadeelden verschillende materiële en immateriële behoeften hebben die een rol spelen als zij besluiten om een ander aan te spreken en dat zij in dat verband uiteenlopende motieven hebben – variërend van de behoefte aan waarheidsvinding, attributie, excuses en betekenisvolle ‘closure’ van een ingrijpend levenshoofdstuk, tot de behoefte aan preventieve werking van hun aansprakelijkstelling zodat hetgeen hun overkomen is niet ook anderen zal overkomen.³

Die behoeften en motieven komen gaandeweg in dit onderzoek naar voren, ook al staat financiële compensatie volgens het wettelijk stelsel centraal bij de afwikkeling van letselschade. Dat wettelijk stelsel geeft richting aan de juridische verhoudingen tussen de betrokken partijen en dus ook aan de genoemde overeenkomst van opdracht. Daarmee is zeker niet gezegd – en dat zal gaandeweg ook duidelijk worden – dat bij

1 Naast de hierna behandelde instellingen en organisaties kan nog worden gewezen op een aantal voor dit onderzoek minder relevante belangenorganisaties, die we omwille van de beperking van het onderzoek buiten beschouwing laten, zoals de internationale organisatie PEOPL (*Pan European Organisation of Personal Injury Lawyers*) en de Vereniging Jonge Professionals Personenschade.

2 Becx et al. 2022a. Benadeelden gaan gemiddeld in 30 à 40% van de letselschadegevallen zelf over tot het instellen van een claim; bij licht letsel in ongeveer 50% van de gevallen en bij zwaar letsel met blijvende klachten in ongeveer 20% van de gevallen.

3 Over die behoeften m.n. Huver et al. 2007 en verdere verwijzingen bij Van Doorn 2024, p. 49 e.v.; Kuipers 2021, p. 36 e.v.; Rijnhout 2023, p. 13 e.v. Zie ook hierna uitgebreid para. 5.4.

de beoordeling van de kwaliteit van belangenbehartiging uitsluitend oog zou zijn voor financiële compensatie, maar wel dat het wettelijk stelsel zoals we dat nu kennen een centrale rol toekomt.

Vaak zal compensatie via de regels van het aansprakelijkheidsrecht verkregen moeten worden van een aansprakelijkgestelde partij, die daarvoor in veel gevallen verzekerd is. In veel dossiers zijn dus de meest betrokken partijen de benadeelde, diens belangenbehartiger en soms ook een rechtsbijstandsverzekeraar enerzijds, en anderzijds de aansprakelijkgestelde partij, diens aansprakelijkheidsverzekeraar en eventueel een belangenbehartiger zoals een advocaat die verweer voert of onderhandelingen verzorgt.

Het is goed om te signaleren dat er grote verschillen zijn tussen deze partijen in sociaal-economisch opzicht. Hoewel de benadeelde en aansprakelijkgestelde partij ‘gewone mensen’ kunnen zijn (denk aan verkeersdeelnemers), zal de aansprakelijkgestelde in veel gevallen een beroepsmatig- of bedrijfsmatig handelende partij zijn (denk aan de werkgever of het ziekenhuis waar het letsel werd opgelopen). De belangenbehartigers aan beide zijden en de aansprakelijkheidsverzekeraar zijn zeker geen ‘gewone mensen’. Hun bijdrage aan de afwikkeling van de letselschade is een economische activiteit en zij zijn *repeat players* wat betreft het afwikkelingsproces. Voor alle partijen geldt dat zij veelal verschillende doelen, motieven en belangen hebben, die soms convergeren en vaak ook divergeren of zelfs botsen. Dat zal hierna gaandeweg duidelijk worden.

2.2.2 De overeenkomst van opdracht

Juridisch gezien zal tussen benadeelde en belangenbehartiger veelal sprake zijn van een overeenkomst van opdracht. De eisen die artikel 7:400 e.v. BW aan deze overeenkomst stellen, zijn tamelijk algemeen en zijn niet toegesneden op letselschade-afwikkeling. Toch kleuren ze in enige mate wel de rechtsverhouding tussen partijen. We lopen de belangrijkste aspecten kort langs:

- De belangenbehartiger moet bij de uitvoering van de opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen,⁴ en zal daarbij moeten handelen als een redelijk handelende en redelijk bekwame opdrachtnemer. Dit noemt men wel de ‘maatmens’-maatstaf.⁵ Wat dat in concreto betekent, is niet uitgewerkt in de wet. De wetsbepalingen waar het hier om draait, zijn van regelend recht. In de overeenkomst van opdracht is nadere invulling of afwijking dus mogelijk, maar daarbij geldt wel dat eventuele algemene voorwaarden die de opdrachtnemer gebruikt in de overeenkomst, tijdig voor totstandkoming van de overeenkomst ter hand moeten worden gesteld, dat deze duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld en dat oneerlijke

⁴ Art. 7:401 BW.

⁵ Asser/Tjong Tjin Tai 7-IV 2022/92 e.v. Voor toepassing van deze maatmens-maatstaf zie bijv. HR 29 mei 2015, ECLI:NL:HR:2015:1406.

bedingen vernietigd kunnen worden.⁶ De praktijk van het door middel van algemene voorwaarden naar beneden bijstellen van de mate van zorg die de benadeelde mag verwachten op grond van de overeenkomst, is in dat verband verdacht, net als het exonereren voor eventuele aansprakelijkheid.⁷

- Daarnaast bestaat een strafrechtelijke ondergrens die ertoe strekt om evidente uitwassen te bestrijden, en die uiteraard doorwerkt in de contractuele verhouding. Zo mag de opdrachtnemer de opdrachtgever uiteraard niet oplichten, mag hij geen gelden verduisteren die aan de opdrachtgever toebehoren en mag hij geen valsheid in geschrifte plegen.⁸
- Bovendien geldt dat de opdrachtnemer zich bij het contracteren – dat betreft de gehele contractcyclus – niet schuldig mag maken aan oneerlijke handelspraktijken tegenover benadeelden (art. 6:193a e.v. BW). Dat houdt onder meer in dat een belangenbehartiger die in het kader van het werven van klanten, het contracteren of uitvoeren van de overeenkomst in strijd handelt met de vereisten van professionele toewijding en daarbij het vermogen van de gemiddelde benadeelde om een geïnformeerd besluit te nemen beperkt, of kan beperken, onrechtmatig handelt. Oneerlijk zijn bijvoorbeeld misleidende en agressieve praktijken.⁹ Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst moet duidelijk en begrijpelijk inzicht worden gegeven in de prijs die in rekening wordt gebracht voor de uitvoering van de opdracht en de berekening daarvan.¹⁰
- Volgens de regels van het BW moet de opdrachtnemer de opdrachtgever informeren over de uitvoering van de opdracht en moet hij verantwoording afleggen van uitgegeven of ontvangen gelden.¹¹ De opdrachtgever is loon verschuldigd en als daar geen nadere afspraken over zijn gemaakt, is het gebruikelijke loon of een redelijk loon verschuldigd.¹² De berekening en hoogte van het loon zijn dus aan de markt overgelaten. Wel geldt op grond van het consumentenrecht de verplichting voor de opdrachtnemer om duidelijke en begrijpelijke prijsvoorwaarden te hanteren. Dat

6 Zie art. 6:233 BW (vernietigingsgronden), art. 6:234 BW (informatie- of terhandstellingsplicht), art. 6:236 en 237 BW (zwarte en grijze lijst). Naast de collectieve civielrechtelijke handhaving door belangenorganisaties (art. 6:240 BW, art. 3:305a BW) is bestuursrechtelijke handhaving door de ACM ook mogelijk (art. 8.3 en art. 2.9 Wet handhaving consumentenbescherming (Whc)).

7 Dergelijke voorwaarden zijn vernietigbaar tenzij de belangenbehartiger aantoont dat ze niet oneerlijk zijn. Zie art. 6:233 aanhef en onder a jo. art. 6:237 aanhef en onder b BW (een wezenlijke afwijking van regelend recht in het nadeel van de benadeelde) resp. art. 6:237 aanhef en onder f BW (exoneratie).

8 Zie bijv. art. 321 e.v. Sr (verduistering, oplichting), art. 225 e.v. Sr (valsheid in geschrifte).

9 Zie art. 6:193b en art. 6:193j BW jo. art. 6:193c tot en met 193g BW (misleidende handelspraktijken) resp. art. 6:193h tot en met 193i (agressieve handelspraktijken). Niet alleen benadeelden zelf maar ook concurrerende belangenbehartigers en hun belangenorganisaties kunnen optreden tegen deze handelspraktijken. Zie art. 6:193j lid 1 jo. art. 3:305a BW. Ook de ACM heeft handhavingsbevoegdheden (m.n. de last onder dwangsom en bestuurlijke boete); zie art. 8.8 en art. 2.9 Whc.

10 Dit geldt op grond van verschillende regels, zoals art. 6:230m lid 1 sub e BW (bij verkoop buiten verkoopruimte en verkoop op afstand, en via art. 6:193f bij alle commerciële communicatie), art. 6:193e lid 1 onder c BW (bij 'uitnodiging tot aankoop' als bedoeld in art. 6:193a lid 1 aanhef en onder g BW), art. 6:193c lid 1 aanhef en onder d BW (misleidende prijsinformatie), maar ook op grond van art. 6:238 lid 2 BW (transparantie van prijsbeding), zoals volgt uit HvJ EU 12 januari 2023, ECLI:EU:C:2023:14 (*Litouwse advocaat*).

11 Art. 7:403 BW.

12 Art. 7:405 BW. Buiten het loon begrepen onkosten moeten ook worden vergoed, aldus art. 7:406 lid 1 BW.

betekent onder meer dat als een uurtarief wordt gerekend van tevoren niet alleen het uurtarief moet worden medegedeeld maar ook dat inzicht moet worden gegeven in het te verwachten aantal uren.¹³

- De opdrachtgever mag te allen tijde de overeenkomst opzeggen. Van deze regel kan niet ten nadele van de opdrachtgever worden afgeweken.¹⁴ Als de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is voltooid, terwijl de verschuldigdheid van loon afhangt van de voltooiing, dan heeft de opdrachtnemer recht op een evenredig gedeelte van het loon. Als de beëindiging van de overeenkomst toe te rekenen valt aan de opdrachtgever, kan aanspraak op volledig loon bestaan.¹⁵ De opdrachtgever is geen schadevergoeding verschuldigd aan de opdrachtnemer ingeval van opzegging.¹⁶ Van deze regels kan ook niet ten nadele van de benadeelde worden afgeweken.¹⁷ De opdrachtgever heeft ten slotte bij beëindiging ook recht op afgifte van stukken die de opdrachtnemer in verband met de opdracht onder zich heeft.¹⁸

De overeenkomst van opdracht is de eerste schil van het juridisch kader dat de rechtsverhouding tussen de benadeelde en belangenbehartiger bepaalt. De tweede schil is het aansprakelijkheidsrecht.

2.2.3 Het verkrijgen van financiële compensatie via het aansprakelijkheidsrecht

We nemen als uitgangspunt dat de benadeelde door tussenkomst van de belangenbehartiger compensatie via het aansprakelijkheidsrecht wenst te verkrijgen. Het aansprakelijkheidsrecht bestaat, heel kort gezegd, uit een aantal open normen in de wet die kunnen leiden tot schuldaansprakelijkheid of risicoaansprakelijkheid voor toegebrachte letselschade.¹⁹ Die open normen worden van geval tot geval ingevuld door de rechter, al dan niet met behulp van concrete gedragsnormen die voor bepaalde activiteiten zijn uitgeschreven (denk aan verkeersregels, medische behandelingsprotocollen of Arbo-regels).

13 HvJ EU 12 januari 2023, ECLI:EU:C:2023:14 (*Litouwse advocaat*). Een kostenbeding in een overeenkomst van opdracht waarbij een benadeelde en een belangenbehartiger zijn betrokken die niet aan deze eis voldoet, kan worden getoetst op onredelijk bezwarendheid (art. 6:231 aanhef en onder a jo art. 6:233 aanhef en onder a BW). Een onredelijk bezwarend (oneerlijk) kostenbeding kan worden vernietigd, met als gevolg dat het in rekening gebrachte honorarium in het geheel niet verschuldigd is. Zie bijv. Rb. Amsterdam 10 november 2023, ECLI:NL:RBAMS:2023:7264 (echtscheidingsadvocaat); Rb. Amsterdam 19 januari 2024, ECLI:NL:RBAMS:2023:151 (geen ureninschatting advocaat); Hof Amsterdam 23 januari 2024, ECLI:NL:GHAMS:2024:153 (geen duidelijke clause inzake onvergoede BGK).

14 Art. 7:413 lid 2 jo. art. 7:408 lid 3 BW. We gaan ervan uit dat de benadeelde de opdracht namelijk verstrekt als natuurlijk persoon buiten de uitoefening van een beroep of bedrijf.

15 Art. 7:411 BW.

16 Art. 7:408 lid 3 BW.

17 Art. 7:413 lid 1 jo. art. 7:406 lid 1 BW resp. art. 7:413 lid 2 jo. art. 7:408 lid 3 BW. We gaan ervan uit dat de benadeelde de opdracht namelijk verstrekt als natuurlijk persoon buiten de uitoefening van een beroep of bedrijf.

18 Vgl. art. 7:412 BW. Dit artikel regelt weliswaar alleen de verjaring van het recht op afgifte, maar vooronderstelt dus het bestaan van een dergelijk recht.

19 Zie met name art. 6:162 e.v. BW (onrechtmatige daad), art. 7:446 e.v. BW (geneeskundige behandelingsovereenkomst) en art. 185 WVV (verkeersongevallen).

Bij het beantwoorden van de vraag of er aansprakelijkheid bestaat, en zo ja, voor welke schade, moet een aantal stappen worden doorlopen. Die stappen komen simpel gezegd neer op de volgende vragen: (i) Is er een grond voor aansprakelijkheid? (ii) Is sprake van schade? (iii) Is die schade veroorzaakt door de feiten waarvoor aansprakelijkheid bestaat? (iv) Is de vordering tijdig en tegen de juiste persoon of personen ingesteld? In beginsel moet de benadeelde de feiten bewijzen die tot een bevestigend antwoord op deze vragen leiden, maar er zijn tal van uitzonderingen en nuanceringen op dit uitgangspunt. Luidt het antwoord op een of meer van deze vragen ontkennend, dan bestaat geen recht op compensatie via het aansprakelijkheidsrecht.

De *omvang* van de compensatie wordt bepaald volgens het uitgangspunt van ‘volledige schadevergoeding’: de benadeelde moet wat materiële schade betreft in financieel opzicht zoveel mogelijk worden gebracht in de toestand die zou hebben bestaan wanneer de gebeurtenis waarvoor aansprakelijkheid bestaat, zou zijn uitgebleven. Bovendien bestaat veelal een recht op vergoeding van immateriële schade, wederom aan de hand van een open norm, de billijkheid, vast te stellen.²⁰ Deze normen staan in Afdeling 6.1.10 BW, maar zijn te algemeen om concrete handvatten te kunnen bieden voor voorspelbare schadebegroting in concrete gevallen.

Een benadeelde die compensatie wil verkrijgen, kan tegen verschillende obstakels aanlopen. Soms strandt een poging om compensatie te verkrijgen bij het vaststellen wie de veroorzaker is van het opgelopen letsel. Soms is het onzeker of in het concrete geval een grond voor aansprakelijkheid bestaat. Soms is het moeilijk om de lichamelijke klachten die de benadeelde na een bepaalde gebeurtenis ervaart, te duiden als letsel veroorzaakt door die gebeurtenis. En wat betreft de bepaling van de omvang van de schade is er vrijwel altijd ruimte voor debat. Zo vergt bijvoorbeeld de bepaling van verlies aan arbeidsvermogen van iemand die door letsel niet langer in staat is om arbeid te verrichten, een inschatting aan de hand van goede en kwade kansen van het leven: hoe zou die persoon zich waarschijnlijk hebben ontwikkeld zonder het schadeveroorzakende feit? En zo zijn er meer leerstukken met een open karakter die hier een rol kunnen spelen, met als gevolg dat het uitgangspunt van ‘volledige schadevergoeding’ – net als veel andere regels van het aansprakelijkheidsrecht – ruimte voor debat, tegenstelling en positioneel onderhandelen oplevert.

Hoe wordt vastgesteld wat het antwoord op de vier vragen is? De klassieke benadering is dat de civiele rechter dit doet: de benadeelde die compensatie wenst te verkrijgen via het aansprakelijkheidsrecht, moet procederen. Doet zich een letselschadegeval voor, dan is volgens het raamwerk van het BW dus de standaardprocedure een civiele procedure. De werkelijkheid is behoorlijk anders. In werkelijkheid worden veruit de meeste letselschadegevallen namelijk zonder rechterlijke tussenkomst afgewikkeld,²¹ door onderhandeling tussen enerzijds de belangenbehartiger van de benadeelde enerzijds

²⁰ Art. 6:106 BW.

²¹ Zoals aangegeven in para. 1.3, laten we de toewijzing van schadevergoeding door de strafrechter aan de benadeelde partij buiten beschouwing.

en de belangenbehartiger van de aansprakelijke en/of diens verzekeraar anderzijds. Naar schatting gaat het om meer dan 90% van alle letselschadedossiers die buiten de rechtszaal worden afgewikkeld.²² Die buitengerechtelijke afwikkeling vindt plaats ‘in de schaduw van het recht’, waarbij het recht begrepen moet worden als het geheel aan regels en gebruiken dat uit het BW en uit zelfregulering voortvloeit. Bovendien bestaan voor sommige gevallen van letselschade bijzondere ADR-routes en is sinds 2010 een bijzondere procedure binnen het civiele proces beschikbaar, de deelgeschilprocedure bij letsel- en overlijdensschade.²³ De deelgeschilprocedure is een bijzondere verzoekschrift-procedure: elk van partijen kan zich in elk stadium van het geschil tot gespecialiseerde rechters wenden – bij zaken tot € 25.000 in persoon of door tussenkomst van een gemachtigde en daarboven door tussenkomst van een advocaat – opdat de rechter relatief snel een knoop doorhakt over een besispunt en partijen naar de onderhandelings-tafel kunnen (terugkeren). Deze procedure wordt ook gebruikt in gevallen waarin aansprakelijkheid wordt betwist;²⁴ de gewone bodemprocedure wordt mogelijk minder vaak gebruikt.²⁵

2.2.4 Basisregels, wettelijke regulering, zelfregulering en uitvoering van de opdracht

In de vorige twee paragrafen zijn de basisregels uitgelegd die van toepassing zijn op de overeenkomst die belangenbehartigers sluiten met benadeelden en de context van het aansprakelijkheidsrecht waarbinnen de belangenbehartigers opereren. Het gaat om (voornamelijk privaatrechtelijke) basisregels die van toepassing zijn op alle belangenbehartigers, of ze nu advocaat of volledig ongebonden zijn.

Kort gezegd komen die basisregels neer op het volgende. De belangenbehartiger moet de gegeven opdracht uitvoeren tegen de achtergrond van (i) de regels die volgen uit de overeenkomst van opdracht, en (ii) de regels die volgen uit het aansprakelijkheidsrecht en de bestaande invulling van open normen via onder meer zelfregulering. De belangenbehartiger moet dus juridische kennis en kunde hebben die een redelijk handelende en redelijk bekwame belangenbehartiger bij letselschadeafwikkeling heeft – van relevante juridische, medische, fiscale kennis tot inzicht in de relevante gebruiken en praktijken – maar ook een zeker strategisch inzicht. De opdracht zal namelijk zien op het behartigen van de financiële belangen van de benadeelde, en daarbij is een onderhandelingsstrategie vaak vereist teneinde optimale compensatie te verkrijgen. Wat optimaal in dit verband is, zal in termen van de overeenkomst van opdracht vooral afhangen van de preferenties van de benadeelde en dus ligt het voor de hand aan te

22 Zie bijv. *Kamerstukken II* 2009/10, 31 518, C, p. 3. Er zijn aanwijzingen dat het percentage nóg hoger ligt; zie bijv. *Kamerstukken II*, 2016/17, 29 398, nr. 507; Rijnhout 2021, p. 63.

23 Art. 1019w-1019cc Rv, ingevoerd bij Wet deelgeschilprocedure voor letsel- en overlijdensschade, *Stb.* 2010, 221 (i.w.tr. 1 juli 2010).

24 Bijv. Rb. Rotterdam 13 maart 2023, ECLI:NL:RBROT:2023:2137. Zie ‘Procedures letselschade’, rechtspraak.nl.

25 Hoewel het plausibel lijkt, is er, voor zover wij weten, geen bewijs dat voor iedere deelgeschilprocedure die wordt opgestart een bodemprocedure wordt vermeden; zie De Groot en Van Oers 2015, p. 56-57.

nemen dat een goed opdrachtnemer onderzoek doet naar die preferenties en daarmee in lijn handelt. Daarmee spitst het soort werkzaamheden dat de belangenbehartiger moet verrichten en de kennis en vaardigheden die daarvoor nodig zijn, zich al enigszins toe. De zorgvuldige uitvoering van de opdracht vergt daarom in elk geval:

- kennis van de toepasselijke rechtsregels op het vlak van privaatrecht, sociaal zekerheidsrecht en fiscaal recht (wet, regelgeving, richtinggevende rechtspraak) en de vaardigheid om die toe te passen op het voorliggende geval;
- kennis van de bestaande zelfregulering en gebruiken in de letselschadebranche en de vaardigheid om die toe te passen op het voorliggende geval;
- de vaardigheid om in het licht van die rechtsregels, zelfregulering en gebruiken in te schatten welke feitelijke informatie nodig is en langs welke wegen die informatie verkregen en verzameld kan worden;
- kennis van de ingangen tot benodigde gespecialiseerde deskundigen, om bijvoorbeeld ongevalsrapportages en medische rapportages te verkrijgen, en dus ook basale medische kennis en kennis van medische disciplines;
- de vaardigheid om in te schatten welke onderhandelings- en/of processtrategie of -strategieën in het voorliggende geval voor de hand liggen om uit te kiezen, en de vaardigheid om de benadeelde in staat te stellen een geïnformeerde keuze te maken uit de alternatieven;²⁶
- communiceren over de voortgang van de uitvoering van de opdracht.

Bovenop deze basisregels worden voor sommige beroepsbeoefenaars specifieke regels geformuleerd, die vaak onder de noemer 'regulering' worden gevat. We gebruiken dat woord in een zeer ruime zin: regulering van markten is het samenstel van regels dat eisen stelt aan toegang tot de markt, het gedrag van de marktdeelnemers op die markt en de kwaliteit van de diensten die de aanbieders op die markt bieden. Die regels kunnen een *wettelijke grondslag* hebben maar kunnen soms ook van 'onderop' groeien en bij wijze van *zelfregulering* gelding hebben. In de literatuur over regulering wordt vaak onderscheid gemaakt tussen verschillende vormen van regulering, zoals: (i) regels die eisen stellen aan de toegang tot de markt (bijvoorbeeld opleiding, vergunning) of het verlaten ervan, (ii) regels die eisen stellen aan het gedrag en de bedrijfsprocessen van de marktdeelnemers (bijvoorbeeld procesnormering; auditverplichtingen) en (iii) regels die eisen stellen aan de kwaliteit en soms zelfs aan de prijs van de goederen en diensten (inhouds- en prijsregulering).²⁷

Wat betreft (i) kunnen we kort zijn: er bestaan geen wettelijke regels die eisen stellen aan toetreding tot of uittreding van de markt van belangenbehartigers. Het beroep is niet een beschermd beroep en er gelden ook geen wettelijke opleidings- of vergunningseisen. Iedereen kan zichzelf belangenbehartiger voor benadeelden van letselschade

²⁶ Vgl. HR 2 februari 2007, ECLI:NL:HR:2007:AZ4564. We gaan ervan uit dat de opdracht zo is ingericht dat de benadeelde deze keuze moet maken.

²⁷ Vgl. over verschillende vormen van regulering Van Boom 2020, p. 175 e.v.

noemen (de beruchte ‘bord in de tuin’-metafoor). Dat is anders voor *advocaten* die zich met letselschade bezighouden. Die beroepsgroep wordt gereguleerd onder alle drie genoemde vormen van regulering: het gaat om een beschermde titel waar opleidings- en toelatingseisen voor gelden, waarvoor gedragsregels gelden, waarbij eisen worden gesteld aan de bedrijfsprocessen en de kwaliteit van de dienstverlening. Er bestaan op grond van de wet bijzondere gedragsregels, en er zijn ook bijzondere rechtsgangen zoals tuchtrecht en klachtenregelingen.²⁸ En binnen de advocatuur bestaat vervolgens een tendens tot specialisatie in letselschade, zoals we hierna nog zullen zien, die tot het stellen van nog stringenter eisen leidt.²⁹ Als geprocedeerd moet worden tegen de aansprakelijke en diens verzekeraar, wordt het verschil tussen belangenbehartigers in het algemeen en advocaten duidelijk: die laatste groep heeft het procesmonopolie voor zaken boven € 25.000. Een belangenbehartiger die niet ook advocaat is, kan de opdracht voor de benadeelde dan niet verder zelfstandig uitvoeren.

Overzien we de verschillende marktdeelnemers die als belangenbehartiger optreden, dan vormen gespecialiseerde advocaten dus de ene kant van het spectrum en de volledig ongebonden letselschadebureaus de andere kant. En daartussenin zitten tal van marktdeelnemers die zich op een of andere wijze hebben georganiseerd en op wie een of andere vorm van zelfregulering van toepassing is. Over dat spectrum komen we te spreken in paragraaf 2.3 en paragraaf 2.4. Het is hier goed te benadrukken dat ook de groep van volledig ongebonden belangenbehartigers op indirecte wijze gehouden is aan bepaalde kwaliteitsmaatstaven. Een dergelijke belangenbehartiger zal bijvoorbeeld bij de zorgvuldige uitvoering van de opdracht gehouden kunnen worden aan de standaard van de ‘maatmens’ waar het gaat om de benodigde juridische, medische en fiscale kennis en inzicht in de relevante gebruiken en praktijken in de letselschadeafwikkeling. In dit verband is het ook goed om te wijzen op *de rol van zelfregulering*. Iedereen die zich bezighoudt met letselschadeafwikkeling, behoort te weten dat veel zelfregulering bestaat in dit veld. Zo is er eenzijdige zelfregulering door bijvoorbeeld brancheverenigingen die via de verenigingsrechtelijke route kwaliteitseisen stellen aan hun leden. De belangrijkste voorbeelden daarvan zullen we hierna behandelen. Daarnaast is er ook meerzijdige zelfregulering die tot stand komt in het kader van *De Letselschade Raad* (DLR). Dat is een overlegplatform voor de partijen die betrokken zijn bij de behandeling van letselschadezaken.³⁰ De Letselschade Raad ontwikkelt richtlijnen voor schadevergoeding en geeft algemene voorlichting op de website en doorverwijzingen. De richtlijnen voor schadevergoeding zijn veelal een concretisering en standaardisering van hetgeen uit de open normen van Afdeling 6.1.10 BW voortvloeit. Zo zijn bijvoorbeeld

²⁸ Zie hierna para. 2.3.

²⁹ Zie para. 2.3.2 e.v.

³⁰ ‘De Letselschade Raad’, deletselschaderaad.nl. Het betreft de volgende partijen: Slachtofferhulp Nederland, ANWB, Verbond van Verzekeraars, NIVRE, NIS en NLE (Letselschade-Experts), GAV (Geneeskundig adviseurs), NVvA (Arbeidsdeskundigen), Ministerie van Justitie en Veiligheid (toehoorder), LSA (Vereniging van letselschadeadvocaten, toehoorder).

richtlijnen ontwikkeld voor vergoeding van kosten van huishoudelijke hulp en voor kilometervergoedingen.³¹

De normen hebben geen wettelijke status maar worden door rechters veelal wel gevolgd en hebben daardoor een 'toepassen of uitleggen'-status verkregen.³² Daarnaast heeft DLR twee belangrijke gedragscodes ontwikkeld, de *Gedragscode Behandeling Letselschade* (GBL) en de *Gedragscode Openheid medische incidenten* (GOMA). Deze twee gedragscodes zijn normerend, zeker voor de aangesproken aansprakelijkheidsverzekeraar. Ze worden overigens niet algemeen onderschreven door het gehele beroepenveld van de belangenbehartigers, zoals hierna zal blijken. De leden van het *Verbond van Verzekeraars* (VvV) en de organisaties die aangesloten zijn bij het *Nationaal Keurmerk Letselschade* (NKL) – daarover hierna in para. 2.4.1 – zijn wel gehouden deze codes na te leven.

2.3 Advocaten en hun specialisaties

2.3.1 Algemeen

In deze paragraaf lopen we kort deze gereguleerde beroepsgroep langs en brengen we in kaart hoe advocaten als marktdeelnemers zijn gepositioneerd.³³ In het algemeen gelden de volgende uitgangspunten.

- De titel advocaat is een beschermde beroepstitel.³⁴
- Om als advocaat te worden toegelaten, dient men te voldoen aan algemene wettelijke academische en postacademische opleidingseisen.³⁵
- Toelating tot de markt is aan nadere voorwaarden gebonden, zoals het afsluiten van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.³⁶
- De advocatuur heeft het domeinmonopolie bij bodemprocedures en deelgeschillen boven de kantongrens (€ 25.000) en in voorlopige voorzieningprocedures.³⁷
- De advocaat is gehouden aan en kan zich beroepen op regels van geheimhouding en het verschoningsrecht.³⁸
- Op het handelen van de advocaat is tuchtrecht van toepassing.³⁹ Bovendien kunnen geschillen over de kwaliteit van de dienstverlening of de facturen van de advocaat

31 Zie het overzicht op deletselschaderaad.nl.

32 Veel jurisprudentie, gerangschikt per richtlijn, is te vinden op de site van DLR. Zie over de status van zelfregulering en de wijze waarop bepaalde aspecten van breed gedragen zelfregulering via open normen in het BW als het ware als een ondergrens kunnen vormen en dus min of meer algemeen verbindend kunnen worden verklaard via de rechtspraak, Van Boom 2020, p. 234 e.v.; Giesen 2007; Giesen 2020, p. 38 e.v.

33 Zie nader bijv. Stokkermans en De Roo 2023, p. 15 e.v.

34 Art. 9a Advocatenwet.

35 Art. 2 Advocatenwet; hoofdstuk 4 Verordening op de advocatuur.

36 Art. 28 Advocatenwet; art. 6.24-26 Verordening op de advocatuur.

37 Art. 79 Rv en art. 93 aanhef en onder a Rv. Voor de deelgeschilprocedure geldt art. 1019w jo art. 279 lid 3 Rv.

38 Art. 10a lid 1 sub e Advocatenwet, art. 11a Advocatenwet en art. 3 Gedragsregels op de Advocatuur.

39 Art. 46 e.v. Advocatenwet. Tussen 2015 en heden werden 147 tuchtrechtelijke uitspraken waar het trefwoord 'letselschade' in voorkwam gepubliceerd op tuchtrecht.overheid.nl.

niet alleen in een gewone civiele procedure aan de rechter maar ook in een relatief laagdrempelige procedure aan een geschillencommissie worden voorgelegd.⁴⁰

Een advocaat die zich bezighoudt met letselschade, kan zich in het rechtsgebiedenregister van de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) als zodanig registreren.⁴¹ De gedachte hierachter is dat benadeelden zodoende sneller in staat zouden zijn om een geschikte advocaat te vinden. Aanbevolen wordt om de rechtsgebieden ook op de eigen website van de advocaat te vermelden. Aan de registratie is de eis verbonden dat de advocaat ten minste tien van de jaarlijkse twintig opleidingspunten binnen de geregistreerde expertise verwerft.⁴²

De regels die op de advocatuur van toepassing zijn, geven enige richting aan de invulling van de open norm van de zorg van een goed opdrachtnemer en dus aan de kwaliteit die advocaten als opdrachtnemer moet leveren aan de cliënt. Kernwaarden van de advocaat zijn partijdigheid, onafhankelijkheid, deskundigheid, vertrouwelijkheid en integriteit. Een advocaat moet de belangen van zijn cliënt partijdig en onafhankelijk kunnen bedienen. Dat brengt met zich dat de advocaat vrijheid en onafhankelijkheid in acht moet nemen en niet de praktijk zodanig mag uitoefenen dat daardoor de behartiging van het partijbelang in het gedrang komt.⁴³ De advocaat wordt geacht in onbevangenheid en met professionele afstand tot de cliënt op te treden.⁴⁴ Het uitgangspunt van onafhankelijkheid stelt eisen aan de bedrijfsstructuur van het advocatenkantoor in de vorm van een praktijkrechtspersoon en de besturing daarvan.⁴⁵ Een advocaat mag alleen in dienstverband werkzaamheden uitoefenen als sprake is van een dienstverband bij een advocaat, een beoefenaar van een vrij beroep, een toegelaten samenwerkingsverband of een praktijkrechtspersoon, bij een rechtsbijstandsverzekeraar, een organisatie met ideële doelstellingen of kort gezegd als bedrijfsjurist-advocaat ten behoeve voor de eigen werkgever.⁴⁶

Afgezien van deze kernwaarden geldt dat als er geen breed gedragen, schriftelijk vastgelegde professionele standaarden zijn, de algemene objectieve norm van de redelijk bekwame en redelijk handelende beroepsgenoot als 'ondergrens' geldt.⁴⁷ Dus ook hier geldt dat de advocaat die als belangenbehartiger optreedt, ten minste de kennis en kunde moet hebben die een redelijk handelende en redelijk bekwame belangenbehartiger bij letselschadeafwikkeling heeft, zoals relevante juridische, medische en fiscale kennis, inzicht in de relevante gebruiken en praktijken en een zeker strategisch inzicht.

40 <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur/>.

41 Advocaten moeten minimaal een en maximaal vier hoofdrechtsgebieden registreren. Zie 'Registratie van uw rechtsgebieden', [advocatenorde.nl](https://www.advocatenorde.nl).

42 Art. 4.4 Verordening op de advocatuur.

43 Art. 5.1 Verordening op de advocatuur. Vgl. Stokkermans en De Roo 2023, p. 25 e.v.

44 Toelichting op art. 5.9 Verordening op de advocatuur.

45 Art. 5.7 Verordening op de advocatuur. Nader Stokkermans en De Roo 2023, p. 15 e.v.

46 Art. 5.9 Verordening op de advocatuur. Op grond van art. 5.16 (Experiment rechtsbijstandsverzekeraars) mag de advocaat in dienst van een rechtsbijstandsverzekeraar bij wijze van experiment onder voorwaarden ook optreden voor niet-verzekerden. Vgl. Stokkermans en De Roo 2023, p. 118-19.

47 Bijv. HvD 3 april 2020, ECLI:NL:TAHVD:2020:80; RvD 16 oktober 2023, ECLI:NL:TADRSGR:2023:211.

2.3.2 Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA)

Het lidmaatschap van de Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA; sinds 1989) is bedoeld voor advocaten die zich hebben gespecialiseerd op het gebied van letselschade.⁴⁸ De LSA verenigt advocaten die optreden voor benadeelden en/of aansprakelijk gestelde partijen en hun verzekeraars. Het lidmaatschap is persoonsgebonden. Er zijn ruim 300 leden. De kosten van lidmaatschap zijn te overzien. In 2023 bedraagt de contributie € 265; voor aspirant-leden is dit € 160.⁴⁹ Bij toelating gelden eisen omtrent ervaring en specialisatieopleiding. Een aspirant-lidmaatschap dient ertoe om advocaten die nog niet aan alle eisen voldoen, binnen vijf jaar alsnog op te laten komen voor het lidmaatschap.

De toelatingseisen zijn de volgende:

| | |
|--|--|
| Ervaringseis | Gedurende de acht jaren voorafgaande aan de datum van het toelatingsverzoek voor gewoon lidmaatschap ten minste vijf jaren direct en aaneengesloten voorafgaand aan de datum van aanmelding zijn ingeschreven als advocaat en in die periode als zodanig hebben gewerkt, overeenkomstig het bepaalde in de Advocatenwet. ⁵⁰ |
| Opleiding en/of cursussen | De door het bestuur van de vereniging erkende opleidingen en/of cursussen hebben gevolgd en de daarop betrekking hebbende toetsen met goed gevolg hebben afgelegd met afgifte van het bijbehorende certificaat, waarbij sinds de afgifte van het certificaat niet meer dan drie jaren zijn verstreken. ⁵¹ De website concretiseert dit als volgt: binnen een tijdvak van vijf jaar voorafgaand aan aanmelding moet de Grotius Specialisatieopleiding Personenschade met goed gevolg zijn gevolgd. ⁵² |
| Urennorm | In het jaar voorafgaand aan de datum van het toelatingsverzoek als lid ten minste 400 cliëntgebonden uren hebben besteed aan de behandeling van personenschadezaken. ⁵³ |
| Verklaring vrijelijke vaststelling tijd- en geldbesteding | Een schriftelijke verklaring aan het bestuur hebben afgegeven, waarin de aanvrager verklaart tijdens lidmaatschap geen personenschadezaken te behandelen waarbij geen volledige vrijheid bestaat om, in overleg met de cliënt(e)(n), de mate van tijd- en geldbesteding daaraan vrijelijk vast te stellen. Een aanvrager kan een dergelijke verklaring in ieder geval niet verstrekken, indien een derde, waaronder de werkgever van het aspirant-lid, de tijd- en geldbesteding (per personenschadedossier) direct of indirect maximeert. ⁵⁴ |

48 'Veroorzaker: LSA Letselschade Advocaat', lsa.nl.

49 'LSA Lid worden', lsa.nl.

50 Art. 1.1 lid 1(a) Huishoudelijk Reglement.

51 Art. 1.1 lid 1(b) Huishoudelijk Reglement.

52 'LSA lid worden', lsa.nl.

53 Art. 1.3 lid 1(c) Huishoudelijk Reglement; nadere informatie van LSA per e-mail.

54 Art. 1.1 lid 1(d) Huishoudelijk Reglement.

De leden moeten vervolgens voortdurend aan de volgende eisen voldoen:

| | |
|---|--|
| Advocaat en daaraan verbonden verplichtingen | Als advocaat ingeschreven staan op het tableau. De hoedanigheid advocaat brengt de volgende verplichtingen met zich mee: <ul style="list-style-type: none"> ▪ beroepsgeheim; ▪ derdengeldrekening aanhouden; ▪ gebonden aan Gedragsregels 2018 voor Advocaten; en ▪ onderworpen aan tucht- en klachtrecht LSA en Orde. |
| Eisen voor lidmaatschap | (Continue) voldoen aan bovengenoemde toelatingseisen en eisen uit artikel 6 van de statuten. ⁵⁵ |
| Urennorm | Na toelating jaarlijks minimaal 500 cliëntgebonden uren besteden aan personenschadezaken. ⁵⁶ |
| Opleiding en/of cursussen | Jaarlijks ten minste de helft van de door de NOvA verplicht gestelde opleidingspunten halen op het terrein van personenschade. Daar- onder vallen in ieder geval de punten die verkregen worden door het bijwonen van de door de vereniging jaarlijks georganiseerde Perma- nente Opleiding. ⁵⁷ |
| Kwaliteitsverklaring | Voldoen aan de eisen uit de Kwaliteitsverklaring omtrent beroepsuit- oefening, vakbekwaamheid, financiën, onafhankelijkheid, inhoudelijke behandeling van zaken en waarneming. ⁵⁸ |
| Intervisie | Jaarlijks op eigen kosten deelnemen aan intervisie. |
| Vrijelijke vaststelling tijd- en geldbesteding | Geen personenschadezaken behandelen waarbij geen volledige vrij- heid bestaat om, in overleg met de cliënt(e)(n), de mate van tijd- en geldbesteding daaraan vrijelijk vast te stellen. Aan dit vereiste wordt in ieder geval niet voldaan indien een derde, waaronder de werkgever van het lid, de tijd- en geldbesteding (per personenschadedossier) direct of indirect maximeert. |

De controle op de naleving van de lidmaatschapsvoorwaarden vindt plaats door, onder andere, de jaarlijkse Kwaliteitsverklaring en een uitnodiging om op eigen kosten deel te nemen aan een audit op basis van een door het bestuur opgestelde vragenlijst.⁵⁹ Bij deze LSA-audit wordt bijvoorbeeld getoetst of het aantal van 500 cliëntgebonden uren wordt behaald.⁶⁰

Indien een cliënt klachten heeft over een LSA-lid, staan er diverse mogelijkheden open zoals de LSA Ombudsman en de LSA Geschillencommissie Declaraties.⁶¹ Daar- naast zijn uiteraard beschikbaar het tuchtrecht van de Orde van Advocaten,⁶² de

55 Art. 1.3 lid 1(b) Huishoudelijk Reglement. In art. 6 van de Statuten staan echter geen eisen voor lidmaatschap, zie https://www.lsa.nl/sites/default/files/01_afschrift_statutenwijziging_vereniging_lsa_25-3-2021.pdf.

56 Art. 1.3 lid 1(c) Huishoudelijk Reglement.

57 Art. 1.3 lid 1(d) Huishoudelijk Reglement.

58 Art. 1.3 lid 1(e) Huishoudelijk Reglement. Zie www.lsa.nl/sites/default/files/kwaliteitsverklaring_2023.pdf.

59 Art. 1.4 lid 2 Huishoudelijk Reglement.

60 Recent bereikten LSA en DLR overeenstemming ten aanzien van de gecombineerde vragenlijst voor de LSA-audit bij LSA-leden die tevens aangesloten zijn bij het NKL (informatie verkregen van LSA).

61 'LSA Ombudsman', lsa.nl; 'LSA Geschillencommissie Declaraties', lsa.nl. Volgens informatie verkregen van de LSA wordt weinig gebruik gemaakt van deze mogelijkheden.

62 'Tuchtrecht Orde van Advocaten', lsa.nl.

begrotingsprocedure bij de Raad van Toezicht van de Orde van Advocaten,⁶³ en de Geschillencommissie Advocatuur (laatstgenoemde is alleen mogelijk voor aangesloten advocaten).⁶⁴

De LSA beschikt over het Keurmerk Specialisatievereniging van de NOvA. Dit keurmerk wordt uitgegeven door de NOvA. Het is een beeldmerk dat advocaten(kantoren) mogen gebruiken als zij aangesloten zijn bij een door de NOvA erkende specialisatievereniging.⁶⁵ Daarnaast geldt bijvoorbeeld de eis dat advocaten ten minste vijf jaar als zodanig zijn ingeschreven en minimaal 500 uur per jaar aan de specialisatie wijden en de helft van hun PE-punten binnen de specialisatie behalen.⁶⁶

2.3.3 Vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP)

Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP; sinds 1997) staan, zoals de naam al suggereert, uitsluitend slachtoffers van letselschade bij.⁶⁷ Het lidmaatschap van ASP is persoonsgebonden. Er zijn ruim 120 leden. ASP-advocaten profileren zichzelf als betrouwbare en integere specialisten in de afwikkeling van letselschadezaken. Zij zorgen naar eigen zeggen voor de juiste begeleiding van slachtoffers, waarbij zij zich sterk maken voor de compensatie waar slachtoffers recht op hebben.⁶⁸

De ASP hanteert de volgende toelatingseisen:

| | |
|---------------------------------|---|
| LSA-advocaat | Afgeronde stage en 'gewoon lid' zijn van LSA (en dus onder meer Grotius Personenschade hebben afgerond). ⁶⁹ |
| Urennorm | Minstens 50% van een volledige vijfdaagse werkweek besteden aan hulp aan slachtoffers van personenschade ⁷⁰ en minimaal 500 uur aan cliëntgebonden werkzaamheden. ⁷¹ |
| Uitsluitend slachtoffers | Niet (ook) belangen van aansprakelijkheidsverzekeraars behartigen ⁷² en onthouden van rechtshulp aan assuradeuren in letselschadezaken. ⁷³ |
| Actief lid | Verplicht om zich actief in te zetten voor de vereniging |
| Vrijgevestigd (kantoor) | Advocaat is vrijgevestigd, dan wel verbonden aan een vrijgevestigd kantoor. Onder een niet vrijgevestigd kantoor wordt in elk geval verstaan een rechtsbijstandsverzekeraar of een vakbond. ⁷⁴ |

63 'Begrotingsprocedure Orde van Advocaten', lsa.nl.

64 'Geschillencommissie Advocatuur', lsa.nl.

65 'Keurmerk Specialisatievereniging', advocatenorde.nl. In totaal beschikken elf verenigingen over het keurmerk. Er geldt een aantal eisen om als specialisatievereniging het keurmerk te verkrijgen; zie art. 3 en 4 Reglement Keurmerk Specialisatieverenigingen, te vinden via advocatenorde.nl.

66 Het is aan de keurmerkhouders om erop toe te zien dat haar advocaat-leden daadwerkelijk aan deze eisen voldoen (art. 4 Reglement Keurmerk Specialisatieverenigingen).

67 'Letselschade', asp-advocaten.nl.

68 'Waar een ASP-advocaat u mee kan helpen', asp-advocaten.nl.

69 Art. 4 lid 1 Statuten van ASP, te vinden op asp-advocaten.nl; zie tevens: Lid worden van de vereniging ASP', asp-advocaten.nl. Indien een ASP-er zijn LSA-lidmaatschap verliest, dan is dit – wanneer betrokkene niet zelf besluit om het ASP-lidmaatschap op te zeggen – een reden voor royement (informatie van ASP via e-mail).

70 Art. 4 lid 1 Statuten van ASP; zie tevens: Lid worden van de vereniging ASP', asp-advocaten.nl.

71 Deze eis staat niet in de statuten, maar wel in art. 1 van de Gedragscode ASP Advocaten, te vinden op asp-advocaten.nl.

72 Art. 4 lid 1 Statuten van ASP.

73 'Lid worden van de vereniging ASP', asp-advocaten.nl.

74 Art. 4 lid 1 Statuten van ASP.

| | |
|---|--|
| Opleiding en/of cursussen | Leden houden kennis en kunde bij door volgen van interne en externe cursussen, het ontwerpen en implementeren van protocollen en onderlinge hulp en overleg. In ieder geval betekent dit het jaarlijks behalen van tien PE-punten op het gebied van personenschade, waaronder het volgen van de LSA verplichte nascholing. ⁷⁵ |
| Intervisie | Advocaat neemt jaarlijks deel aan een tweetal intervisie- of intercollegiale toetsingsbijeenkomsten, georganiseerd door de ASP. ⁷⁶ |
| Vrijelijke vaststelling tijd- en geldbesteding | Advocaat behandelt geen personenschadezaken, waarbij de te besteden tijd, de benodigde financiële middelen en/of de mogelijkheden om deskundigen in te schakelen beperkt of gelimiteerd worden, anders dan door de benadeelde zelf. ⁷⁷ |

ASP voert net als LSA het Keurmerk Specialisatievereniging van de NOvA.

2.3.4 Overig

Naast de LSA en ASP zijn er nog twee kleinere brancheorganisaties die het vermelden waard zijn: de *Werkgroep Artsen en Advocaten* (WAA) en de *Stichting Landelijk Advocaten Netwerk Gewelds- en Zeden Slachtoffers* (LANGZS).

De stichting *Werkgroep Artsen en Advocaten* (WAA) is opgezet voor en door artsen en advocaten die werkzaam zijn in de letselschadep praktijk aan de zijde van slachtoffers.⁷⁸ De advocaat en zijn kantoorgenoten staan geen aansprakelijkheidsverzekeraars en/of daarmee gelijk te stellen partijen bij.⁷⁹ Bovendien dient de aanvrager niet in loondienst te zijn van een aansprakelijkheidsverzekeraar en/of daarmee gelijk te stellen partij.⁸⁰ Aansluiting bij WAA is persoonsgebonden en kost € 416 (2023). De WAA streeft er naar eigen zeggen naar dat artsen en advocaten elkaars taal leren begrijpen. De WAA zorgt voor kennisoverdracht door vergaderingen en lezingen, een jaarlijks WAA-congres en het uitgeven van het vaktijdschrift *Letsel & Schade*.⁸¹ Daarnaast spreekt de WAA met derden (wetenschap, rechterlijke macht en verzekeraars) om het schaderegelingsproces (met name het medische traject) soepeler te laten verlopen.

Bij de Stichting *Landelijk Advocaten Netwerk Gewelds- en Zeden Slachtoffers* (LANGZS) zijn advocaten aangesloten die gespecialiseerd zijn in het verlenen van bijstand aan slachtoffers van gewelds- en zedenmisdriven.⁸² LANGZS-advocaten zijn dus voornamelijk ten behoeve van benadeelde partijen werkzaam in strafprocedures, reden waarom ze hier buiten beschouwing blijven.⁸³

⁷⁵ Art. 1 Gedragscode.

⁷⁶ Art. 1 Gedragscode.

⁷⁷ Art. 1 Gedragscode.

⁷⁸ 'Introductie', waa.nl.

⁷⁹ Art. 3 lid 1 en lid 2 Huishoudelijk Reglement, raadpleegbaar via waa.nl.

⁸⁰ Art. 3 lid 1 Huishoudelijk Reglement.

⁸¹ 'Over WAA', waa.nl.

⁸² Stichting Landelijk Advocaten Netwerk Gewelds- en Zeden Slachtoffers, langzs.nl.

⁸³ Zie de afbakening van het onderzoek zoals beschreven in para. 1.3.

2.4 Andere organisaties en vormen van zelfregulering

In paragraaf 2.2 schetsten we in algemene zin het juridische kader waarbinnen de belangenbehartiger handelt: op basis van een overeenkomst van opdracht, waarbij de opdracht moet worden uitgevoerd in de context van het aansprakelijkheidsrecht en tegen de achtergrond van eventueel toepasselijke wettelijke regulering en zelfregulering. Vervolgens zoomden we in paragraaf 2.3 nader in op de positie van advocaten als belangenbehartiger. In deze paragraaf gaan we wat dieper in op verschillende organisaties en vormen van zelfregulering die het veld van de letselschadeafwikkeling nader vormgeven.

Allereerst komt een overkoepelend instrument van zelfregulering aan de orde dat relevant is voor de markt van belangenbehartiging: het *Nationaal Keurmerk Letselschade* (NKL). Vervolgens behandelen we de rol van stichting *Nederlands Instituut van Register Experts* (NIVRE) en kijken we kort naar twee andere initiatieven, de vereniging *Nederlands Instituut van Schaderegelaars* (NIS) en de vereniging *Nederlandse Letselschade Experts* (NLE). Ten slotte proberen we een cijfermatig inzicht te geven van de markt voor belangenbehartiging en de aansluiting van de marktdeelnemers bij de genoemde instrumenten en organisaties.

We focussen dus op de belangenbehartigers, maar niet vergeten mag worden dat aan de andere kant van de onderhandelingstafel en aan de andere kant in de rechtszaal veelal de verzekeraar aanwezig is. Verzekeraars zijn in hoge mate georganiseerd en gereguleerd. Ruim 95% van alle verzekeraars wordt door het *Verbond van Verzekeraars* (VvV) vertegenwoordigd. Het VvV houdt zich actief bezig met het onderwerp kwaliteit van letselschadebehandeling. Lidmaatschap van het VvV betekent dat de verzekeraar zich moet houden aan de GBL en Medische Paragraaf (onderdeel van de GBL) en moet handelen volgens de Richtlijnen van DLR.⁸⁴ Omgekeerd wijst het VvV erop dat het belangrijk is dat benadeelden een gekwalificeerde belangenbehartiger in de arm nemen.⁸⁵ Daarvoor wordt verwezen naar het NKL-register.

2.4.1 Het Nationaal Keurmerk Letselschade

Het *Nationaal Keurmerk Letselschade* (NKL) bestaat sinds 2021 en is een initiatief van DLR. Het NKL is bedoeld voor belangenbehartigers (advocaten en anderen) en de overige beroepsgroepen in de letselschadebranche (WA-experts, aansprakelijkheidsverzekeraars, medisch aansprakelijkheidsverzekeraars en herstelgerichte dienstverleners).⁸⁶ Het NKL wordt verkregen door organisaties en is dus niet persoonsgebonden. Volgens sommigen zou het NKL in de letselschadebranche middels een herkenbaar label het 'kaf van het koren scheiden' door onderscheid aan te brengen tussen eerlijke

⁸⁴ Zie voor de voorwaarden voor aansluiting bij het Verbond 'Deze organisaties komen in aanmerking voor lidmaatschap', verzekeraars.nl.

⁸⁵ 'Impact van letselschade', verzekeraars.nl.

⁸⁶ 'Reglementen NKL', deletselschaderaad.nl.

en oneerlijke bedrijven.⁸⁷ Het NKL zou een overzicht bieden van kwalitatief goede en klantgerichte dienstverleners.⁸⁸ Het is een van de instrumenten die moet bijdragen aan de door de politiek gewenste kwaliteitsverbetering van de letselschadeafhandeling. In dat kader is relevant dat in 2023 de opleidingseisen voor medewerkers van aangesloten NKL-keurmerkhouders zijn aangescherpt, net als de eisen aan permanente educatie. In korte tijd heeft het NKL positie weten te verkrijgen in het veld van letselschadeafwikkeling. Zo is aansluiting bij NKL vereist om het lidmaatschap van NIS en NLE te verkrijgen (zie over die verenigingen hierna). Ook onder slachtofferverenigingen wordt gehecht aan het NKL. Zo streeft Slachtofferhulp Nederland (SHN) ernaar slechts nog te verwijzen naar letselschade-experts; dat zijn LSA- en ASP-advocaten en andere belangenbehartigers die het keurmerk dragen.⁸⁹

Omdat het NKL openstaat voor een brede groep van organisaties werkzaam in de letselschadebranche, is toelating tot het NKL geregeld in zeven verschillende reglementen. Daarin zijn toegangseisen, kwaliteitseisen, gedragsregels en kernwaarden opgenomen. De eisen verschillen per type toegelatene.⁹⁰ Hierna worden de voorschriften voor advocaten en andere belangenbehartigers samengevat weergegeven. Opvallend zijn enkele verschillen in de eisen voor het verkrijgen van het keurmerk voor advocaten en andere belangenbehartigers.⁹¹

Het NKL staat alleen open voor LSA-advocaten en NIVRE-geregistreerde belangenbehartigers. De toelatingseisen zijn de volgende:⁹²

| Advocaten | Belangenbehartigers |
|--|---|
| Lidmaatschap LSA (een op twee is LSA-advocaat) | Toegelaten bij NIVRE (een op twee is NIVRE-expert) |
| Minimaal 500 uur per jaar aan letselschadezaken per advocaat | Minimaal 500 uur per jaar aan letselschadezaken per belangenbehartiger |
| Beschermde derdengeldenrekening | Derdengeldenrekening alleen verplicht indien betaling via belangenbehartigers |
| Adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering | Adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering |
| Uitvoering valide klanttevredenheidsonderzoek | Uitvoering valide klanttevredenheidsonderzoek |

87 'Algemene informatie NKL', deletselschaderaad.nl.

88 'Nationaal Keurmerk Letselschade', deletselschaderaad.nl; 'Algemene informatie NKL', deletselschaderaad.nl.

89 'Rechtshulpverlener kiezen bij letselschade', slachtofferhulp.nl, en 'Nationaal Keurmerk Letselschade', slachtofferhulp.nl.

90 Gebaseerd op 'Aanmelden NKL', deletselschaderaad.nl. Voor WA-experts gelden dezelfde eisen als die voor belangenbehartigers, met uitzondering van de NIVRE-eis. In plaats daarvan wordt een voltuoidede branche-erkende opleiding letselschade gevraagd, zie 'Aanmelden NKL', deletselschaderaad.nl.

91 'Aanmelden NKL', deletselschaderaad.nl; zie uitgebreid: 'Reglementen NKL', deletselschaderaad.nl.

92 Gebaseerd op 'Aanmelden NKL', deletselschaderaad.nl; voor WA-experts gelden dezelfde eisen als die voor belangenbehartigers, met uitzondering van de NIVRE-eis. In plaats daarvan wordt een voltuoidede branche-erkende opleiding letselschade gevraagd, zie 'Aanmelden NKL', deletselschaderaad.nl.

De keurmerkhouders dienen te voldoen aan de volgende kwaliteitseisen:⁹³

| Advocaten | Belangenbehartigers ⁹⁴ |
|---|---|
| <p>Gebonden aan voorwaarden bij wet of door de NOvA opgesteld ten aanzien van het advocatenberoep,⁹⁵ conform Gedragsregels voor de advocatuur en de eisen die gelden voor LSA-lidmaatschap. En tevens aan: advocateneed en kernwaarden.⁹⁶</p> | <p>Gebonden aan GBL, GOMA, Medische Paragraaf en gedragsregels van het NIVRE.⁹⁷</p> |
| <p>LSA-eis:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kantoren met twee of meer advocaten: minimaal een op de twee advocaten volwaardig LSA-advocaat. ▪ Keurmerkhouders met maximaal twee advocaten: minimaal een van hen is volwaardig LSA-advocaat. ▪ Advocaat op individuele basis ingeschreven: volwaardig lid van de LSA.⁹⁸ | <p>Opleidingseisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ belangenbehartigers die uitsluitend licht letsel zaken behandelen: 80% moet tenminste binnen een jaar met goed gevolg een geaccrediteerde opleiding licht letsel hebben afgerond, vergelijkbaar met Module Personenschade-regeling van NIBE-SSV. |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ GBL-zaken: 80% van de medewerkers (binnendienst- en buitendienstmedewerkers, m.u.v. administratieve medewerkers) moet binnen drie jaar nadat ze als zodanig werkzaam zijn, 'vakvolwassen' zijn (d.w.z. een branche-erkende opleiding hebben gevolgd, vergelijkbaar met OSR Personenschade-leergang Middelzwaar Letsel, Leergang Personenschade NIVRE of Grotius Personenschade).⁹⁹ |
| <p>Vakkundigheid en deskundigheid op peil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ door het volgen van permanente educatie, zoals vastgesteld door de LSA.¹⁰⁰ | <p>Vervolgopleiding:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Binnendienst: jaarlijks voldoen aan behalen van voldoende PE-punten (norm: minimaal drie dagdelen besteden aan vervolgopleidingen op min. hbo-niveau). ▪ Buitendienst (wisselwerking met NIVRE): binnen vijf jaar voldoen aan eisen NIVRE Register-Expert Personenschade, incl. verplichting voldoen aan PE-reglement NIVRE. ▪ Per organisatie: minimaal 50% is NIVRE-geregistreerd.¹⁰¹ |

93 Zie voor de kwaliteitseisen van advocaten, het Reglement voor LSA-advocaten, p. 4-5 en voor de kwaliteitseisen van belangenbehartigers, het Reglement voor Belangenbehartigers, p. 3-4, deletselschaderaad.nl.

94 Dezelfde kwaliteitseisen gelden overigens voor WA-experts, zie 'Reglement voor letselschade-experts werkend voor Aansprakelijkheidsverzekeraars', deletselschaderaad.nl.

95 NKL Reglement voor LSA-advocaten (art. 1.1.2).

96 Art. 1.1.2 en 1.1.3 Reglement voor LSA-advocaten.

97 Art. 1.1.1 Reglement voor Belangenbehartigers.

98 Art. 1.1.1 Reglement voor LSA-advocaten.

99 Art. 1.1.3 Reglement voor Belangenbehartigers.

100 Art. 1.1.5 Reglement voor LSA-advocaten.

101 Art. 1.1.4 Reglement voor Belangenbehartigers.

| Advocaten | Belangenbehartigers ⁹⁴ |
|--|---|
| Urennorm: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kantoren met twee of meer advocaten: per drie advocaten minimaal 2,5 fte aan letselschadezaken besteden. ▪ Keurmerkhouders met maximaal twee advocaten: de LSA-advocaat is minimaal 0,8 fte werkzaam als advocaat bij deze keurmerkhouders.¹⁰² | Urennorm: belangenbehartiger besteedt ten minste 500 dossier-gebonden uren per jaar aan letselschadezaken. ¹⁰³ |
| Deskundigheidseis: advocaat aanvaardt geen opdracht waarvan hij weet/hoort te weten dat hij de vereiste deskundigheid mist. Op deelterreinen waarop hij deskundigheid mist, laat hij zich adviseren. ¹⁰⁴ | Deskundigheidseis: belangenbehartiger aanvaardt geen opdracht waarvan hij weet/hoort te weten dat hij de vereiste deskundigheid mist. Op deelterreinen waarop hij deskundigheid mist, laat hij zich adviseren. ¹⁰⁵ |

Voor iedere beroepsgroep gelden tien dezelfde *kernwaarden*, zoals bijvoorbeeld dat de gerechtvaardigde belangen van de benadeelde het uitgangspunt zijn van de schadebehandeling.¹⁰⁶ Daarnaast zijn er *gedragsregels*, waarin onder andere voorschriften zijn opgenomen omtrent belangenverstrengelingen,¹⁰⁷ reactietermijnen¹⁰⁸ en informatieverstrekking.¹⁰⁹ Voorts zijn *centrale uitgangspunten* geformuleerd, zoals het streven naar rechtvaardige oplossingen en een respectvolle omgang.¹¹⁰

Vermeldenswaardig zijn bovendien de specifieke voorschriften omtrent uitbesteding, evaluatie, financiën en honorering. Ten aanzien van *uitbesteding* is bepaald dat een keurmerkhouders een dossier alleen uitbesteedt aan een persoon of organisatie ingeschreven in het NKL.¹¹¹ In het kader van de *evaluatie* is onder meer vastgesteld dat een dossiergericht actieplan wordt opgesteld indien de keurmerkhouders na twee jaar het dossier nog niet heeft afgewikkeld.¹¹²

Voor wat betreft de regeling omtrent *financiën* is allereerst relevant dat het een keurmerkhouders in beginsel verboden is om aan enige partij een vergoeding te voldoen voor de doorverwijzing van letselschadezaken. Saillant is dat hieromtrent een tijdelijke¹¹³ en aan strikte voorwaarden verbonden uitzondering is opgenomen voor belangenbehartigers niet-advocaten. Onder de volgende voorwaarden mag een doorverwijzer *wel* worden beloond voor werkzaamheden: de werkzaamheden zijn onderdeel van de dossierbehandeling, bijvoorbeeld het voeren van een intakegesprek, het vastleggen

102 Art. 1.1.1 Reglement voor LSA-advocaten.

103 Art. 1.1.8 Reglement voor Belangenbehartigers.

104 Art. 1.1.6 Reglement voor LSA-advocaten.

105 Art. 1.1.6 Reglement voor Belangenbehartigers.

106 Zie voor de kernwaarden: 'Reglement voor Belangenbehartigers', deletselschaderaad.nl, p. 1.

107 Art. 2.1.1 Reglement voor LSA-advocaten; art. 2.1.1 Reglement voor Belangenbehartigers.

108 Art. 2.1.5 en 2.1.6 Reglement voor LSA-advocaten; art. 2.1.5 en 2.1.6 Reglement voor Belangenbehartigers.

109 Art. 2.5 Reglement voor LSA-advocaten; art. 2.5 Reglement voor Belangenbehartigers.

110 Art. 3 Reglement voor LSA-advocaten; art. 3 Reglement voor Belangenbehartigers.

111 Art. 3.3.1 Reglement voor LSA-advocaten; art. 3.3.1 Reglement voor Belangenbehartigers.

112 Art. 3.4.1 Reglement voor LSA-advocaten; art. 4.3.1 Reglement voor Belangenbehartigers.

113 Op de website van de LSA wordt vermeld dat over dit punt nog geen definitieve consensus bestaat en dat de huidige formulering van het artikel een tijdelijke oplossing is, zie 'Reglementen NKL', deletselschaderaad.nl.

van informatie over de toedracht, de aard van de klachten en de persoonsgegevens van de benadeelde; deze werkzaamheden zijn gespecificeerd op een factuur die is opgenomen in het schadedossier; de benadeelde is bekend met de doorverwijzing en heeft hier expliciet in toegestemd; de benadeelde is geïnformeerd over de inhoud van de werkzaamheden van de keurmerkhouders en de honorering die hieraan is gekoppeld, en de doorverwijzing ligt vast in het schadedossier en is inzichtelijk voor alle betrokken partijen.¹¹⁴

Daarnaast is bepaald dat gelden in beginsel rechtstreeks aan de benadeelde worden uitgekeerd door de aansprakelijke of diens verzekeraar.¹¹⁵ Voor wat betreft de *honorering* is onder meer geëxpliciteerd wanneer *no cure no pay* is toegestaan. Daarbij wordt aangesloten bij de terughoudende criteria uit het NOvA *Experiment resultaatgerichte beloningen 2014* (zie daarover para. 3.3.2).¹¹⁶

Een van de pijlers van het NKL is de terugkerende *audit* van de aangesloten organisatie. De NKL-reglementen vormen de basis voor een auditcyclus van drie jaar. Vanaf 2022 bestaat die cyclus uit een bezoekaudit per drie jaar en uit een tussentijds toetsingsmoment na anderhalf jaar, bestaande uit een meting van procesprestaties, een inhoudelijke beoordeling van een aantal dossiers op, onder andere, houding en gedrag en een gesprek met het management.¹¹⁷ Audits vinden niet alleen plaats bij hoofdvestigingen, maar ook bij nevenvestigingen en franchisenemers.¹¹⁸ De auditor is geselecteerd door DLR en heeft een toetsende rol. Zijn of haar bevindingen worden voorgelegd aan DLR. Deze neemt het besluit over de toekenning dan wel continuering van het keurmerk.¹¹⁹ De audit is onderverdeeld in drie resultaatgebieden (klant, medewerker en organisatie) en vier organisatiegebieden (beleid, deskundigheid, communicatie en praktijkvoering), die elk weer onderverdeeld zijn in indicatoren. Voorbeelden van indicatoren zijn: naleving NKL-normen, doorlooptijden, grip bij langlopend letsel, communicatie, 'vakvolwassenheid' (opleidingen) en permanente educatie, urenregistratie en klachten en klanttevredenheid. Omdat de NKL zeven verschillende doelgroepen kent, worden niet alle indicatoren bij elke doelgroep onderzocht. Zo wordt de indicator 'doorlooptijd beoordeling aansprakelijkheid' wel getoetst bij aangesloten verzekeraars maar niet bij belangenbehartigers.

114 Zie art. 3.5.1 Reglement voor Belangenbehartigers. Vgl. art. 3.5.1 Reglement voor LSA-advocaten dat geen uitzondering toestaat.

115 Art. 3.5.4 Reglement voor LSA-advocaten; art. 3.5.3 Reglement voor Belangenbehartigers. De betaling van BGK kan rechtstreeks aan de keurmerkhouders geschieden als de benadeelde daartoe machtiging verleent of als dit uit een vaststellingsovereenkomst voortvloeit.

116 Art. 3.6.4 Reglement voor LSA-advocaten; art. 3.6.4 Reglement voor Belangenbehartigers: *no cure no pay* is toegestaan indien: 1) problemen voorzienbaar zijn in de sfeer van aansprakelijkheid, causaliteit en/of schadevaststelling, en 2) het bepaald onzeker is of de benadeelde een passende schadevergoeding zal ontvangen. Voor advocaten geldt voorts dat *no cure no pay*-afspraken alleen toelaatbaar zijn indien deze overeenkomen met de door de NOvA gestelde eisen in het Experiment resultaatgerichte beloning in letsel- en overlijdensschadezaken (zie art. 3.6.5 Reglement voor LSA-advocaten).

117 'Auditcyclus NKL', deletselschaderaad.nl. Nadere procesbeschrijving is te vinden in de Leidraad Audit Nationaal Keurmerk Letselschade (DLR april 2023).

118 Zie uitgebreid 'Aanmelden NKL', deletselschaderaad.nl.

119 'Auditcyclus NKL', deletselschaderaad.nl.

De keurmerkhouders is verplicht een *interne klachtenregeling* te hebben. In de reglementen staan hieromtrent nadere voorschriften.¹²⁰ Voor belangenbehartigers (niet zijnde LSA-advocaten) is verder vastgelegd dat de benadeelde, nadat de interne regeling is doorlopen, een klacht kan indienen bij de *externe klachtenregeling* van het NIVRE, dan wel bij de externe klachtenregeling(en) van de opdrachtgever van de keurmerkhouders.¹²¹

Voor inschrijving van een nieuwe organisatie in het NKL geldt een eenmalige bijdrage van €250.¹²² Vervolgens wordt de jaarlijkse inschrijvingsbijdrage gebaseerd op het aantal fte (personen die werkzaam zijn op het terrein van letselschade) dat op 31 december van het daaraan voorafgaande kalenderjaar bij een organisatie in dienst was. De staffel 2023 gaat van organisaties met 0-1 fte (€ 560) tot en met organisaties met meer dan 50 fte (€ 20.500).¹²³ De kosten van de audit moeten ook worden gedragen door de keurmerkhouders.

2.4.2 Nederlands Instituut Van Register Experts

Het *Nederlands Instituut Van Register Experts* (NIVRE; sinds 1991) is een stichting die optreedt als onafhankelijk instituut voor schadeprofessionals (schade-experts, toedrachtonderzoekers, risicodeskundigen, VRT-taxateurs en coördinatoren fraude-beheersing).¹²⁴ In het NIVRE-register staan de (schade-)experts opgenomen die voldoen aan de vastgestelde kwaliteitseisen.¹²⁵ Inschrijving is dus persoonsgebonden. Een NIVRE Register-Expert Personenschade is volgens NIVRE dé deskundige om het proces na een ongeval te begeleiden.¹²⁶ De NIVRE-expert kan optreden aan de zijde van de benadeelde of juist aan de zijde van de aansprakelijk gestelde c.q. diens verzekeraar. Het NIVRE beoogt de deskundigheid en overige kwaliteiten van de beroepsuitoefening van deskundigen te bevorderen en in stand te houden.¹²⁷ Het NIVRE staat voor objectieve en eerlijke schadevaststelling voor iedereen, waarbij integriteit, transparantie en rechtvaardigheid centraal staan.¹²⁸ Op 1 oktober 2023 waren er ruim 740 NIVRE Register-Experts Personenschade.¹²⁹ Een register-expert betaalt een jaarbijdrage van € 450.¹³⁰ De Register-Experts kunnen zich uitsluitend inschrijven binnen een branche.¹³¹ Iedere branche kent aparte inschrijvingsvoorwaarden. Voor de branche Personenschade zijn dit de volgende:

120 Art. 4.1 Reglement voor LSA-advocaten; art. 4.1 Reglement voor Belangenbehartigers.

121 Art. 4.2 Reglement voor Belangenbehartigers.

122 'Inschrijvingsbijdrage NKL', deletselschaderaad.nl.

123 De volledige staffel kan worden geraadpleegd op <https://deletselschaderaad.nl/nkl/inschrijvingsbijdrage-nkl/>.

124 'Ingeschreven experts', nivre.nl.

125 'Over het NIVRE', nivre.nl.

126 'Personenschade', nivre.nl.

127 'Algemeen', nivre.nl; zie tevens: 'Reglement houdende gedragsregels', nivre.nl, p. 2.

128 'Missie en Visie', nivre.nl.

129 Informatie van NIVRE (kandidaat NIVRE-experts en aspiranten niet meegeteld).

130 'Tarieven', nivre.nl.

131 Het betreft de volgende branches: Agrarisch, Aansprakelijkheid/Technische Varia, Brand, Motorvoertuigen, Monitoring Bouw & Infra, Personenschade, Scheepvaart en Techniek, Toedrachtonderzoek, Transport/Goederen, zie 'Hoe word je NIVRE Register-Expert', nivre.nl.

| Kandidaten | Volwaardige experts |
|---|---|
| <p>Afgeronde basisopleiding</p> <p>De NIVRE Basisopleiding omvat inleiding expertisbedrijf, schriftelijke communicatie, communicatievaardigheden, onderzoeksvaardigheden en ethiek en regelgeving.¹³² Ook wordt aandacht besteed aan professioneel gedrag en houding.¹³³</p> | <p>Afgeronde vaktechnische opleiding</p> <p>Leergang Personenschade, te volgen bij OSR, LO, Beroepsopleiding Personenschade.¹³⁴</p> |
| <p>Toelatingseisen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ten minste drie jaren aansluitend werkzaam te zijn voorafgaand aan de datum van aanvraag hoofdzakelijk (70% van werkbare tijd) als schade-expert in Personenschade; ▪ een natuurlijk persoon zijn; ▪ van onbesproken gedrag zijn; ▪ aantoonbaar verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid; ▪ een VOG overleggen.¹³⁵ | <p>Permanente Educatie: binnen een periode van twee jaar twintig PE-punten te behalen binnen het vakgebied of de direct daaraan grenzende gebieden.</p> |

De experts dienen zich te houden aan de Gedragsregels. Hierin staan voorschriften met betrekking tot *betrouwbaarheid* (zo mag een expert geen misleidende informatie geven¹³⁶), *professionaliteit* (zo mag een expert geen opdrachten uitvoeren waarvoor hij/zij deskundigheid mist¹³⁷ en moet uitvoering voortvarend ter hand worden genomen¹³⁸), *helderheid en communicatie* (regels omtrent reactietermijnen¹³⁹ en het vastleggen van beloningsafspraken¹⁴⁰), *integriteit* (experts mogen niet betalen voor opdrachten¹⁴¹) en *professionaliteit*.¹⁴² Daarnaast staat in de Gedragsregels dat een bureau/NIVRE-geregistreerde ook de Gedragscode Verzekeraars en de Gedragscode Expertiseorganisaties dient na te leven (voor zover deze niet expliciet zien op verzekeraars).¹⁴³ Een klacht over een NIVRE-expert kan ingediend worden bij het Klachtenloket NIVRE.¹⁴⁴ Dit is onderdeel van De Geschillencommissie te Den Haag. Het Klachtenloket bemiddelt (kosteloos), maar doet geen uitspraak.¹⁴⁵ Indien na bemiddeling de kwestie niet

132 'Registratievoorwaarden om NIVRE-expert te worden', nivre.nl.

133 'Hoe word je NIVRE Register-Expert', nivre.nl; zie over de (onderwerpen van de) opleiding per 1 november 2023, <https://www.nivre.nl/hoe-word-je-nivre-register-expert/>.

134 'Registratievoorwaarden om NIVRE-expert te worden', nivre.nl.

135 'Registratievoorwaarden om NIVRE-expert te worden', nivre.nl. Deze 'overige' voorwaarden gelden voor de registerexperts van alle branches (niet specifiek voor personenschade), zie 'Hoe word je NIVRE Register-expert', nivre.nl.

136 Art. 4(a) Gedragsregels.

137 Art. 5.1(a) Gedragsregels.

138 Art. 5.1(f) Gedragsregels.

139 Art. 6.1(b)(1) Gedragsregels.

140 Art. 6.1(b)(3) Gedragsregels.

141 Art. 7.1(b) Gedragsregels.

142 Art. 8 Gedragsregels.

143 Art. 2.3 en 2.4 Gedragsregels.

144 'Klachten-Tuchtrecht', nivre.nl.

145 'Wat is het Klachtenloket NIVRE', [degeschillencommissie.nl](https://www.degeschillencommissie.nl). Een Geschillencommissie bestaat uit drie personen: de voorzitter (gekozen door de Geschillencommissie; vaak een (oud-)rechter), een lid voorgedragen door de brancheorganisatie, een lid voorgedragen door een consumenten- of patiëntenorganisatie of MKB (bij zakelijke klachten), zie 'Over de organisatie', [degeschillencommissie.nl](https://www.degeschillencommissie.nl).

is opgelost, kan de klacht ingediend worden bij de Tuchtcommissie van het NIVRE.¹⁴⁶ De Tuchtcommissie doet wel een bindende uitspraak. De Tuchtcommissie behandelt in beginsel alle klachten over het handelen of nalaten van een NIVRE-expert dat mogelijk in strijd is met de (gedrags)regels van het NIVRE. De Tuchtcommissie kan bij een gegronde klacht onder meer een van de volgende sancties opleggen: waarschuwing, berisping, boete van maximaal € 5000 aan het NIVRE, tijdelijke (maximaal een jaar) of definitieve uitschrijving uit het NIVRE-register. Tegen een uitspraak is geen beroep mogelijk. In 2022 waren er zeven klachten over NIVRE-experts op het gebied van persoonschade, waarvan er een ongegrond bleek, vier zijn ingetrokken en waarvan er bij twee de klachtgelden niet waren betaald.¹⁴⁷

2.4.3 Nederlands Instituut van Schaderegelaars

Het NIS (*Nederlands Instituut van Schaderegelaars*; sinds 1980), dat zichzelf ook wel de vereniging van letselschade-professionals noemt, is een vereniging voor persoonschade-experts die werkzaam zijn voor verzekeraars of belangenbehartigers.¹⁴⁸ Het lidmaatschap is persoonsgebonden. Kenmerkend voor NIS-leden is dat zij vooral in de buitendienst werkzaam zijn: ze hebben persoonlijk contact en bezoeken benadeelden. Het NIS stelt zijn leden in staat hun vakkennis te delen, in stand te houden en te vergroten. Hiertoe worden jaarlijks tenminste negen bijeenkomsten georganiseerd. Bij het NIS staat dus professionalisering van de expert voorop. In dat kader is relevant om te melden dat NIS in 2023 besloten heeft om als voorwaarde bij het toelaten als lid tot NIS de eis te stellen dat de expert NKL-keurmerkhouder is of werkzaam is bij een kantoor dat het NKL voert.¹⁴⁹ De kosten van lidmaatschap zijn overzichtelijk. Eenmalig wordt entregeld gevraagd van € 50. De jaarlijkse contributie bedraagt € 150.¹⁵⁰

¹⁴⁶ De Tuchtcommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf, een lid voorgedragen door het NIVRE en een lid voorgedragen door de Consumentenbond of MKB-Nederland, zie 'Hoe werkt de Tuchtcommissie NIVRE?', degeschillencommissie.nl. Overigens had het NIVRE tot 1 september 2022 een Tuchtcollege dat inmiddels opgeheven lijkt te zijn, zie 'Klachten-Tuchtrecht', nivre.nl.

¹⁴⁷ Jaarverslag 2022, nivre.nl, p. 44.

¹⁴⁸ 'Over het NIS', <http://nis-letsel.nl/>.

¹⁴⁹ Art. 2.1.1.1 NIS huishoudelijk reglement, nis-letsel.nl.

¹⁵⁰ Leden die op 1 januari van het verenigingsjaar 65 jaar of ouder zijn, zijn slechts 50% van de reguliere contributie verschuldigd, zie 'Lidmaatschap', nis-letsel.nl.

De volgende eisen worden gesteld bij het aanvragen van het lidmaatschap:

| | |
|----------------------------------|--|
| Ervaringseis | De expert dient direct voorafgaand aan de aanvraag gedurende minimaal vier jaar als schaderegelaar overwegend ambulant werkzaam zijn geweest ¹⁵¹ |
| Opleiding en/of cursussen | <ul style="list-style-type: none"> ▪ M & S modules aansprakelijkheidsrecht en personenschade; ▪ Schriftelijk rapporteren; ▪ Methodisch onderzoek en onderhandelingsvaardigheden; ▪ Arbeidsdeskundige aspecten bij de letselschaderegeling; ▪ Medische aspecten bij ongeval/letsel; ▪ Rekenmodellen; en ▪ Toegepaste Letselschaderegeling.¹⁵² Dan wel aantoonbaar gelijkwaardig niveau van kennis en vaardigheden |
| Overige | In bezit van Aspirant Lidmaatschap en vervolgens aanwezig bij ten minste vijf NIS-bijeenkomsten. ¹⁵³ Blijkens de website van NIS wordt sinds 2023 ook de eis gesteld dat men NKL-keurmerkhouders is of werkzaam is bij een kantoor dat het NKL voert. ¹⁵⁴ |

Het aspirant-lidmaatschap kent de volgende eisen:

| | |
|----------------------------------|--|
| Ervaringseis | Direct voorafgaand aan de toelating gedurende minimaal een jaar als schaderegelaar overwegend ambulant werkzaam zijn. ¹⁵⁵ |
| Opleiding en/of cursussen | Met goed gevolg de opleiding Middel Zwaar Letsel of een vergelijkbare opleiding met goed gevolg hebben afgerond. Indien de kandidaat NIVRE-expert is, wordt ervan uitgegaan dat een vergelijkbare opleiding is gevolgd. ¹⁵⁶ |
| Overige | Blijkens de website van NIS wordt sinds 2023 ook de eis gesteld dat men NKL-keurmerkhouders is of werkzaam is bij een kantoor dat het NKL voert. ¹⁵⁷ Verplicht om zo spoedig mogelijk te voldoen aan de voorwaarden voor het gewone lidmaatschap. ¹⁵⁸ Verplicht zich te conformeren aan de GBL. ¹⁵⁹ |

Het NIS heeft gedragsregels opgesteld, zoals onder andere voorschriften omtrent de omgang met persoonsgegevens,¹⁶⁰ het op peil houden van deskundigheid en vakkundigheid en de omgang met belangentegenstellingen of belangenverstrengelingen.¹⁶¹ Tevens wordt voorgeschreven dat leden van het NIS ten behoeve van derden ontvangen gelden,

151 Art. 3.1.1 NIS huishoudelijk reglement.

152 NIS huishoudelijk reglement, art. 17 e.v.

153 Aangesloten leden kunnen punten verkrijgen voor de bijeenkomsten die zij bijwonen. Deze punten tellen mee voor de permanente educatie van het NIVRE. Zie 'Lidmaatschap', nis-letsel.nl.

154 <https://www.nis-letsel.nl/index.php?page=hethnisenlr&sid=2>.

155 Art. 2.1.1 NIS huishoudelijk reglement.

156 Art. 17.1.1 en 17.1.2 NIS Huishoudelijk Reglement.

157 'Het NIS en Letselschaderaad', nis-letsel.nl, zie tevens art. 2.1.1.1 NIS Huishoudelijk Reglement.

158 Art. 2.2 NIS Huishoudelijk Reglement.

159 Art. 17.1.3 NIS huishoudelijk Reglement.

160 Art. 22.2 NIS huishoudelijk Reglement.

161 Art. 22.4 NIS huishoudelijk Reglement.

behoudens anders luidende afspraken, steeds prompt aan hen door dienen te betalen,¹⁶² voorschotten en honoraria redelijk dienen te zijn en dat – naast het honorarium – geen andere betalingen of voordelen in verband met aanvaarding en/of uitvoering van opdrachten worden geaccepteerd.¹⁶³

Het NIS heeft tevens een klachten- en geschillenregeling.¹⁶⁴ Indien de klacht gegrond wordt geacht, kunnen tegen het betrokken lid de volgende (combinaties van) maatregelen genomen worden: waarschuwing, berisping, geldboete, schorsing voor ten hoogste een jaar, uitschrijving uit de ledenadministratie en publicatie van de maatregelen via de nieuwsbrief aan de leden.¹⁶⁵ Geschillen betreffende vorderingen tot schadevergoeding, en dus ook geschillen over de kwaliteit van dienstverlening die in schadevergoeding moeten uitmonden, zijn voorbehouden aan de rechter.¹⁶⁶

2.4.4 Nederlandse Letselschade Experts

Bij de branchevereniging *Nederlandse Letselschade Experts* (NLE; sinds 1998) zijn letselschadebureaus aangesloten die uitsluitend de belangen van benadeelden behartigen.¹⁶⁷ Momenteel zijn ongeveer dertig kantoren aangesloten, waarbij in totaal ongeveer 175 fte letselschade-experts werken.¹⁶⁸ De vereniging heeft tot doel de kwaliteit van letselschadebehandeling te bevorderen.¹⁶⁹ NLE-kantoren zouden voldoen aan de hoogste kwaliteits- en integriteitseisen in de branche.¹⁷⁰ Kernwaarde van de aangesloten bureaus is dat de belangen van slachtoffers centraal staan. Belangrijk onderdeel daarvan is dat alle aangesloten kantoren houder zijn van het NKL. NLE-leden moeten te allen tijde voldoen aan de kwaliteitseisen van het NKL wat betreft, onder meer, opleiding, audit en PE-punten.

De volgende toelatingseisen worden gesteld:

| | |
|---------------------------|---|
| Lidmaatschap NKL | Aanvrager moet over het NKL beschikken en in dit kader periodiek getoetst worden aan de kwaliteitseisen van de Letselschade Raad (o.a. GBL). ¹⁷¹ |
| Doelstellingen NLE | Geen feiten bekend waaruit vermoeden kan ontstaan dat aanvrager de doelstellingen van het NLE niet ondersteunt. ¹⁷² |

¹⁶² Art. 24.3 NIS huishoudelijk Reglement.

¹⁶³ Art. 24.7 en 24.8 NIS huishoudelijk Reglement.

¹⁶⁴ Art. 28 en 29 NIS huishoudelijk Reglement.

¹⁶⁵ Art. 40.2 NIS huishoudelijk Reglement.

¹⁶⁶ Art. 31.1 NIS huishoudelijk Reglement.

¹⁶⁷ 'Belangenbehartigers voor letselschadeslachtoffers', nle-letsel.nl; zie tevens art. 3.1 NLE Huishoudelijk Reglement, zie 'Huishoudelijk Reglement NLE', nle-letsel.nl.

¹⁶⁸ 'Over de NLE', nle-letsel.nl.

¹⁶⁹ 'Over de NLE', nle-letsel.nl.

¹⁷⁰ 'Over de branche', nle-letsel.nl.

¹⁷¹ Art. 2.2 NLE huishoudelijk Reglement.

¹⁷² Art. 2.3 NLE huishoudelijk Reglement.

De NLE heeft geen klachtenregeling.¹⁷³ Op de website wordt aanbevolen de klacht in te dienen bij het desbetreffende bureau. Als dit geen oplossing biedt, kan een externe klacht ingediend worden bij het NIVRE indien de desbetreffende belangenbehartiger daar geregistreerd is.

2.5 Enkele cijfers

Naar schatting melden jaarlijks meer dan 70.000 mensen een letselschadezaak bij een verzekeraar als gevolg van een beweerdelijke oorzaak waarvoor mogelijk een partij aansprakelijk kan worden gesteld, variërend van ongevallen binnen en buiten het verkeer, medische fouten, een bedrijfsongeval of beroepsziekte tot grootschalige rampsituaties.¹⁷⁴

Naar schatting wordt meer dan 90% van alle letselschadedossiers buiten de rechtszaal afgewikkeld.¹⁷⁵ Zo wordt naar schatting € 1,5 miljard per jaar aan schadevergoeding uitgekeerd, waarvan vermoedelijk zo'n 20% aan dienstverlening door belangenbehartigers. In meer dan de helft van de gevallen is een belangenbehartiger aan de zijde van de benadeelde betrokken bij de afwikkeling.¹⁷⁶ Van het aantal zaken zou naar schatting 10% door advocaten worden behandeld.¹⁷⁷ Het aantal advocaten met LSA-titel bedraagt ruim 300.¹⁷⁸ Zo'n 200 letselschadebureaus zouden ongebonden zijn.¹⁷⁹ Een nadere blik op het veld om deze getallen te verifiëren, leert dat het niet eenvoudig is om over de gehele linie betrouwbare getallen over de omvang en decompositie van de branche letselschadeafhandeling te verkrijgen. Er is geen centrale registratie of iets dergelijks die kan worden geraadpleegd. Wel kan bij benadering een beeld worden geschetst aan de hand van verschillende ijkpunten, en dat doen we hierna.¹⁸⁰

Bij het in kaart brengen van het 'veld' van de belangenbehartiging zijn verschillende onderverdelingen denkbaar, zoals advocaten tegenover niet-advocaten, en wel of

173 'Heeft u een klacht over uw belangenbehartiger?', nle-letsel.nl.

174 Het getal van 71.000 benadeelden wordt genoemd door DLR ('De Letselschade Raad lanceert Nationaal Keurmerk Letselschade', deletselschaderaad.nl). We zien ook het getal van 75.000 gevallen per jaar ('Impact van letselschade' (11 augustus 2023), verzekeraars.nl) en in gesprekken zijn ons nog hogere getallen genoemd, die naar de 100.000 neigen.

175 Zie bijv. *Kamerstukken II* 2009/10, 31 518, C, p. 3. Er zijn aanvullingen dat het percentage nóg hoger ligt; zie bijv. *Kamerstukken II*, 2016/17, 29 398, nr. 507; Rijnhout 2021, p. 63.

176 Deze getallen werden ons genoemd in verschillende gesprekken die wij voerden.

177 M. de Vries, 'Wildwest in de letselschadepraktijk', *advocatenblad.nl* 19 juni 2019. Dit percentage werd ons vaker genoemd in gesprekken die wij voerden, maar we hebben geen objectieve data hierover kunnen inzien.

178 'Kwaliteitseisen en kwaliteitswaarborgen', *Isa.nl*.

179 Uitspraak Speelmans in LetselLab aflevering; zie 'LetselLab over de BGK in letselschadezaken: 'Het zou mooi zijn als NKL-partijen tot een soort overall-model kunnen komen', *letselschade.nu* 3 februari 2023. Website Letselschade.nu profileert zichzelf als een onafhankelijke nieuws- en informatiewebsite met dagelijks het laatste nieuws voor letselschadeprofessionals. Volgens uitlatingen van DLR zou de afgelopen vijf jaar het aantal belangenbehartigerskantoren met 15% zijn toegenomen, en zouden er ongeveer dertig meer ongebonden belangenbehartigerskantoren zijn dan vijf jaar geleden (bron: e-mail DLR). We hebben hierover geen objectieve data kunnen inzien.

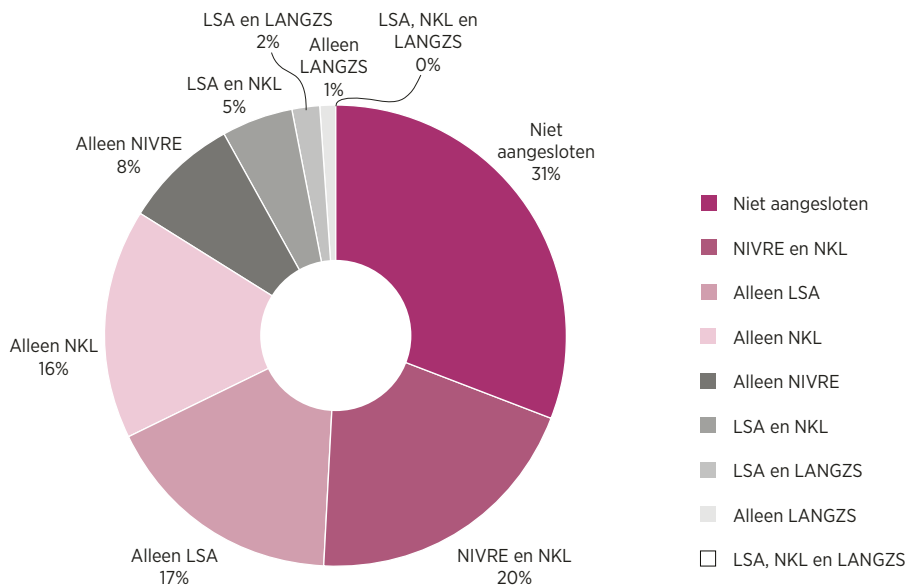
180 Onderzoeksdata afgerond in december 2023. Zie verantwoording onder Bijlagen, para. 9.1 e.v.

niet aangesloten bij een of meer beroepsorganisaties. Het aantal varianten is groot. Onderlinge vergelijking is niet eenvoudig omdat een lidmaatschap van een organisatie of het voeren van een keurmerk soms persoonsgebonden is en soms aan een kantoor verbonden is. Dat gezegd hebbende, laten we hierna in grote lijnen enkele cijfers zien. De getallen zijn indicatief.

Allereerst de advocaten. Uit het rechtsgebiedenregister van de NOvA en de websites van de daarbij betrokken advocatenkantoren zijn 620 advocaten naar voren gekomen die optreden als belangenbehartiger bij letselschade. Kijken we op kantoorniveau, dan tellen we zo'n 320 advocatenkantoren die zich volledig of ten dele bezig houden met letselschade.

Dan de andere belangenbehartigers. Uit onderzoek naar de bij NKL betrokken letselschadekantoren, het NIVRE-register en een beredeneerde *web search* naar letselschade- en advocatenkantoren, kwam een getal van 730 andere belangenbehartigers naar voren.

Het gaat dus in totaal om een groep van ten minste 1350 belangenbehartigers. Van deze groep zijn bij benadering 934 belangenbehartigers aangesloten bij de LSA (individueel), het NIVRE (individueel), het NKL (via kantoor) of het LANGSZ.¹⁸¹ De combinatie van aansluiting bij NIVRE en NKL komt relatief vaak voor (zie Figuur 1).

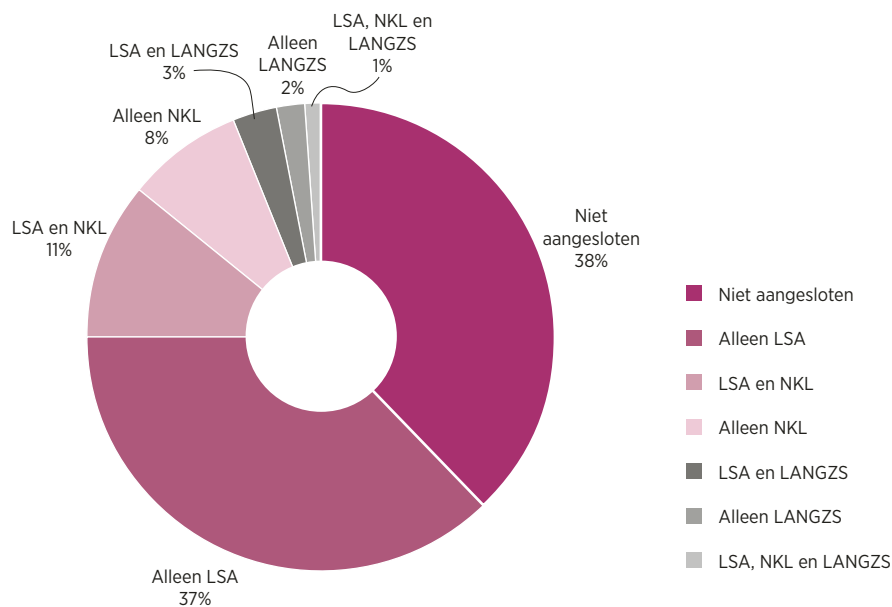


Figuur 1. Verdeling belangenbehartigers LSA, NIVRE, NKL en LANGSZ

181 Dit betreft alleen de LANGSZ advocaten die in het rechtsgebiedenregister van de NOvA ingeschreven staan onder het rechtsgebied 'Letselschaderecht'. Dat geldt ook voor de hierna genoemde aantallen en percentages voor zover daarbij wordt gesproken over het LANGSZ.

Aangenomen dat deze getallen bij benadering correct zijn, zou dat betekenen dat ongeveer 70% van de belangenbehartigers aangesloten is bij een van de belangen- of beroepsorganisaties. Deze getallen zeggen overigens niets over de verdeling van het schadevolume tussen de verschillende groepen.¹⁸²

Van de 620 advocaten die blijkens het rechtsgebiedenregister als belangenbehartiger optreden, is 62% aangesloten bij LSA en/of NKL en/of LANGSZ. Verreweg de meesten (52%) zijn alleen LSA-aangesloten.¹⁸³ Aansluiting bij NKL (via kantoor) of LANGSZ komt veel minder vaak voor, namelijk bij respectievelijk 20 en 6 % van de advocaten. De getallen zijn uitgesplitst in Figuur 2.



Figuur 2. Verdeling advocaten LSA,NKL en LANGSZ (deze laatste groep betreft alleen de LANGSZ advocaten die in het rechtsgebiedenregister van de NOVA ingeschreven staan onder het rechtsgebied 'letselschaderecht')

Bij deze getallen moet wel worden bedacht dat van de advocaten die (nog) niet bij de LSA zijn aangesloten, ongeveer de helft werkzaam is op een kantoor waar wél LSA-aangesloten advocaten werkzaam zijn. Ongeveer 130 advocaten zijn nergens bij aangesloten en werken ook niet op een kantoor dat ergens bij is aangesloten of waar

¹⁸² Vanuit het veld komen geluiden dat het aantal belangenbehartigers de afgelopen vijf jaar is toegenomen met 15%, maar we hebben dit getal niet kunnen verifiëren. Bovendien zegt het getal op zichzelf nog niet zoveel; het geeft bijv. geen inzicht in de aard van de zaken die deze nieuwkomers behandelen, een eventuele geografische concentratie, het aantal uitstappers of de verdeling van volumes.

¹⁸³ Van de LSA-leden is overigens ook een deel ASP-lid.

LSA-aangesloten advocaten werkzaam zijn. Dat is dus ruim 20% van alle advocaten die blijkens het rechtsgebiedenregister optreden als belangenbehartiger.

Van de 730 niet-advocaten die wij konden identificeren, is ruim driekwart aangesloten bij NIVRE (15%), NKL (24%) of beide (37%). NIVRE en NKL zijn dus in potentie belangrijke factoren bij het bepalen van de kwaliteit van belangenbehartigers en de bevordering daarvan.

Het doel van deze paragraaf was om een indicatief inzicht te geven in de aantallen belangenbehartigers en of zij al dan niet zijn aangesloten bij een relevante organisatie. Hiermee is ingegaan op het onderscheid tussen het aanbod van diensten dat op een of andere manier gereguleerd is en het aanbod dat ongebonden en dus niet of nauwelijks gereguleerd is. De inventarisatie biedt enig inzicht in de schaal van de belangenbehartiging en biedt enig inzicht in het *dark number*. De getallen zijn ongetwijfeld verder te verfijnen. En wat de getallen als gezegd niet vertellen, is de *verdeling* van de markt. Wij hebben geen objectief inzicht in de verdeling van de schadevolumes over de verschillende groepen belangenbehartigers. Bovendien zijn onze data naar alle waarschijnlijkheid niet volledig, en moet het overzicht dan ook vooral als indicatief worden beschouwd.

2.6 De route naar de belangenbehartiger

Deze laatste paragraaf van dit hoofdstuk schetst hoe de belangenbehartiger en de benadeelde elkaar vinden. De routes naar de belangenbehartiger zijn, voor zover wij weten, nog niet eerder scherp in kaart gebracht. We weten dat in het maatschappelijk veld gerenommeerde organisaties hun best doen om letselschadeslachtoffers zo goed als mogelijk voor te lichten. SHN en de ANWB doen bijvoorbeeld aan toegespitste voorlichting en verwijzing naar (keurmerk)organisaties. Maar de routes waarlangs een benadeelde bij een belangenbehartiger arriveert en met deze contracteert, lijken in werkelijkheid nogal divers. Lang niet iedereen komt via SHN of ANWB bij een belangenbehartiger terecht. Ons is gebleken dat er tal van routes zijn, zoals (in willekeurige volgorde):¹⁸⁴

- assurantietussenpersonen;
- tevreden oud-cliënten die als ambassadeur fungeren;
- zoekmachines en social media, in combinatie met websites in beheer van belangenbehartigers;
- leasemaatschappijen en andere wagenparkbeheerders;
- zorgverzekeraars;

¹⁸⁴ Loonstra 2022; Van Dijk 2021, p. 25; De Hek en Haase 2021, p. 47; M. van Driel, 'Randstad Personenschade staat interculturele letselschadeslachtoffers bij: 'We waren de eerste, nu zijn we de grootste'', Letselschade, nu 8 februari 2022. We zien bevestiging in de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.3) en de expert-bijeenkomst van 25 april 2024. Overigens moet worden opgemerkt dat de verwijzende partij zelf ook een rechtstreeks belang kan hebben bij verhaal, zoals leasemaatschappijen en zorgverzekeraars.

- rechtsbijstandsverzekeraars;
- Slachtofferhulp Nederland;
- Fonds Slachtofferhulp;
- juridische loketten;
- grote eigen risicodragers zoals gemeenten (betreft verwijzing van werknemers);
- overheidsinstellingen en grote werkgevers (idem);
- zorgverleners: huisartsen, fysiotherapeuten, revalidatieklinieken, apothekers;
- patiëntenfederaties;
- offerte websites;
- bergingsbedrijven;
- ambulancezorg;
- Nationale Politie;
- ANWB;
- culturele organisaties;
- advertenties/redactionele stukken.

Ons is geen onderzoek bekend naar welke routes het meest gebruikt worden of de meeste nieuwe cliënten opleveren. Sommige ervaren letselschade-experts noemen doorverwijzingen via assurantietussenpersonen, mond-tot-mondreclame van oud-clienten en gevonden worden via Google als de meest voorkomende routes.¹⁸⁵ Anderen spreken over de ‘traditionele doorverwijzers’ bij letselschade zoals SHN, huisartsen, assurantietussenpersonen en de ANWB.¹⁸⁶ Weer anderen geven aan dat nieuwe zaken vooral binnen komen door mond-tot-mondreclame en dat bij bepaalde bevolkingsgroepen verwijzingen door culturele organisaties helpen, net als het schrijven van toegespitste stukjes in bladen.¹⁸⁷ Daarnaast is bekend dat er dienstverleners zijn die als platform of makelaar fungeren met als doel om op commerciële grondslag vraag en aanbod bij elkaar te laten komen.¹⁸⁸ De routes zijn kortom divers. Bovendien spelen ‘onder water’ in sommige gevallen financiële prikkels. Er bestaat namelijk een praktijk van het betalen voor verwijzingen van potentiële klanten (*leads*), daarover hierna paragraaf 4.5.

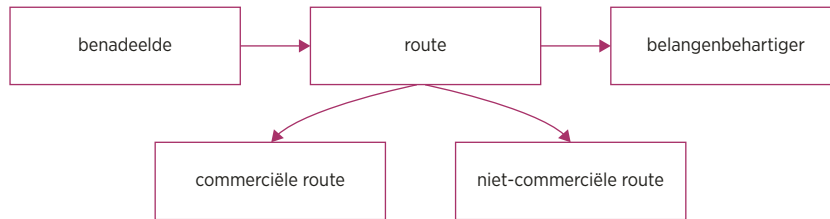
Er is ons overigens ook geen onderzoek bekend naar de mate waarin benadeelden zich inspannen om zichzelf van objectieve marktinformatie te voorzien alvorens zij hun contracteerbeslissing nemen.

¹⁸⁵ Loonstra 2022. Loonstra is partner bij Q-consult en voert onder meer NKL-audits uit in opdracht van De Letselschade Raad. Ook voert hij diverse audits en opdrachten uit voor letselschadeafdelingen van aansprakelijkheidsverzekeraars.

¹⁸⁶ Heeremans, zoals aangehaald in De Hek en Haase 2021, p. 47. Heeremans is sinds 2018 directeur van De Letselschade Raad.

¹⁸⁷ Emre, zoals aangehaald in M. van Driel, ‘Randstad Personenschade staat interculturele letselschadeslachtoffers bij: ‘We waren de eerste, nu zijn we de grootste’’, Letselschade.nu 8 februari 2022. Emre is directeur van letselschadebureau Randstad Personenschade uit Rotterdam.

¹⁸⁸ Zie daarover ook para. 4.5.



Figuur 3. Routes naar de belangenbehartiger

2.7 Conclusie

Dit hoofdstuk schetste de Nederlandse markt voor belangenbehartiging voor benadeelden van letselschade. Allereerst werd de contractuele context geschetst. Omdat belangenbehartiging in de regel een contractuele relatie veronderstelt tussen benadeelde als ‘consument’ enerzijds en de belangenbehartiger als ‘handelaar’, werden de basisregels van het toepasselijke contractenrechtelijke regime behandeld. Uit die basisregels kan een aantal kwaliteitseisen worden afgeleid waar de dienstverlening door de belangenbehartiger aan moet voldoen. Die eisen kunnen weliswaar deels bij contract worden aangepast, maar er zijn tal van bijzondere beschermingsregels die altijd in acht moeten worden genomen, zoals de regels inzake algemene voorwaarden. Ook werd duidelijk dat tal van consumentenrechtelijke regels van toepassing zijn op het proces van werving van klanten, zoals de regeling inzake oneerlijke handelspraktijken die eisen stelt aan reclame, maar ook aan informatie die vóór het sluiten van overeenkomsten moet worden gegeven. Naast deze wettelijke basisregels volgt uit de aard van het rechtsgebied dat bepaalde standaarden en werkwijzen van de letselschadepraktijk via bijvoorbeeld de open normen van maatschappelijke betamelijkheid en redelijkheid en billijkheid kleur geven aan de kwaliteitseisen. Uit al deze regels volgt dat een juridische basis bestaat die eisen stelt aan de kwaliteit van de dienstverlening door alle belangenbehartigers. Vervolgens werd in vogelvlucht de context van aansprakelijkheidsrecht en het wettelijke schadevergoedingsrecht geschetst, aangezien de belangenbehartiging plaatsvindt ‘in de schaduw van het aansprakelijkheidsrecht’. We concluderen op grond hiervan dat óók de groep van volledig ongebonden belangenbehartigers gehouden is aan bepaalde kwaliteitsmaatstaven. Een belangenbehartiger kan bij de uitvoering van de opdracht gehouden worden aan de standaard van de ‘maatmens’ waar het gaat om de benodigde juridische, medische en fiscale kennis en inzicht in de relevante gebruiken en praktijken in de letselschadeafwikkeling.

We probeerden in dit hoofdstuk in de tweede plaats een ‘veldschets’ van de verschillende groepen van belangenbehartigers te maken. Het gaat om een vrij beroep en we zien dat sprake is van een grote heterogeniteit van het aanbod van belangenbehartigingsdiensten. Op deze markt zijn zowel gespecialiseerde advocaten, niet-gespecialiseerde advocaten, niet-advocaten die aangesloten zijn bij een vakvereniging

of keurmerk, als niet-advocaten die nergens bij aangesloten zijn (de ‘ongebonden’ belangenbehartigers) werkzaam. De opleidings-, toelatings- en kwaliteitseisen verschillen tussen deze groepen, en aangenomen mag dus worden dat de kostprijs van de dienstverlening ook verschilt.

Het hoofdstuk probeerde in de derde plaats een cijfermatig inzicht te geven van het ‘veld’. De cijfers die we presenteerden, zijn niet heel precies en daarom vooral indicatief. Toch geven ze enig inzicht. Naar schatting wordt door verzekeraars jaarlijks € 1,5 miljard aan schadevergoeding uitgekeerd aan ruim 70.000 benadeelden. Van de uitgekeerde bedragen is vermoedelijk zo’n 20% voor bekostiging van dienstverlening door belangenbehartigers. In meer dan de helft van de gevallen is een belangenbehartiger aan de zijde van de benadeelde betrokken bij de afwikkeling. Wij schatten het aantal werkzame belangenbehartigers op ten minste 1350 personen en daarvan lijkt ongeveer 70% aangesloten te zijn bij LSA, NKL, NIVRE etc. Van de ruim 600 advocaten die blijkens het NOvA-rechtsgebiedenregister als belangenbehartiger optreden, lijkt zo’n 20% nergens bij aangesloten te zijn. Van de niet-advocaten is de meerderheid aangesloten bij NIVRE en/of NKL. Het aantal belangenbehartigers dat volledig ongebonden is, is naar onze inschatting een minderheid. Hoe groot die minderheid is, hoe stabiel de samenstelling van die groep is en of er een of meer gemeenschappelijk kenmerken zijn bij deze groep, hebben we niet kunnen vaststellen. Bovendien vertellen de cijfers ons niet hoe de volumes op de markt zijn verdeeld, zodat we bijvoorbeeld niet weten of alleen de moeilijkste of omvangrijkste letselgevallen bij de meest gespecialiseerde advocaten terecht komen.¹⁸⁹

We hebben in dit hoofdstuk ten slotte ook geprobeerd in kaart te brengen hoe een benadeelde ‘terecht komt’ bij de belangenbehartiger. Ook daar is betrekkelijk weinig openbare informatie over te vinden, net zomin als over welke stappen een benadeelde zoal onderneemt bij het kiezen uit het aanbod aan belangenbehartiging. Het bleek dat er tal van ‘routes’ naar de belangenbehartiger zijn, van mond-tot-mondreclame van oud-cliënten tot actieve werving met *Google Ads*. Bij sommige routes wordt geld verdiend door tussenpersonen aan ‘het dossier’ van de benadeelde en bij andere niet. Dit aspect wordt nader verkend in hoofdstuk 4.

¹⁸⁹ Zie echter wel Becx et al. 2022a en Becx et al. 2022b over benadeelden die ‘doe-het-zelf’-actie ondernemen.

3 Kostenverhaal en beloningsstructuren

3.1 Inleiding

Aan het begin van hoofdstuk 2 werd geconstateerd dat de afwikkeling van letselschade via het aansprakelijkheidsrecht een economische activiteit van aanzienlijke betekenis is. Om een scherper beeld te krijgen van de economische prikkels die op de markt voor diensten van belangenbehartiging bij letselschade een rol spelen, besteden we in dit hoofdstuk aandacht aan het kostenverhaal tussen de benadeelde en de aansprakelijke en diens verzekeraar (para. 3.2) en de beloningsstructuren die belangenbehartigers met de benadeelde (mogen) afspreken (para. 3.3). Inzicht in deze drie onderwerpen is nodig om de discussie over vermeende kwalijke praktijken beter te kunnen plaatsen en biedt bovendien aanknopingspunten bij behandeling van de vraag welke aspecten kunnen worden onderscheiden wanneer we het hebben over kwaliteit van belangenbehartiging.

3.2 Kostenverhaal

3.2.1 Algemeen

Kostenverhaal en beloningsstructuren hangen sterk samen in de letselschadebranche. We behandelen eerst het kostenverhaal. Kostenverhaal betreft de mogelijkheden van de benadeelde om de kosten van (onder andere) de belangenbehartiging te verhalen. Er zijn verschillende wegen voor kostenverhaal.

- De benadeelde heeft een rechtsbijstandsverzekering die de kosten van belangenbehartiging vergoedt, in natura of op basis van restitutie.
- De benadeelde komt in aanmerking voor gesubsidieerde rechtsbijstand.
- De benadeelde kan de kosten verhalen op de aansprakelijk gestelde partij c.q. diens aansprakelijkheidsverzekeraar.

We concentreren ons hier op die laatste route, omdat – zoals hierna zal blijken – de meeste praktijken waarover zorgen bestaan zich op die route voordoen.

Een benadeelde die pogingen onderneemt om schadevergoeding te verkrijgen via het aansprakelijkheidsrecht kan de kosten die daarmee gemoeid zijn, in zekere mate en onder bepaalde voorwaarden, verhalen op de aansprakelijke partij. Deze kosten omvatten bijvoorbeeld rapportages van deskundigen die de benadeelde inschakelt en het honorarium van de ingeschakelde belangenbehartiger. Wat betreft dit kostenverhaal

wordt onderscheid gemaakt tussen (i) de eigenlijke proceskosten (als het tot een civiele procedure komt) en (ii) de buitengerechtelijke kosten (BGK) die gemoeid zijn met het vaststellen van aansprakelijkheid en schade(omvang), zoals het honorarium dat de belangenbehartiger in rekening brengt voor pre-processuele dienstverlening zoals aansprakelijkstelling en onderhandelingen over schadevergoeding.

De proceskosten (i) omvatten onder meer de liquidatietarieven voor proceshandelingen die de belangenbehartiger, in dat geval veelal een advocaat, verricht.¹ Deze tarieven zijn forfaitair en zijn daardoor zeer voorspelbaar, maar ze dekken zelden de werkelijke proceskosten die de belangenbehartiger in rekening brengt bij de benadeelde. Het meerdere blijft in beginsel voor eigen rekening van de benadeelde en kan niet op de aansprakelijke worden verhaald.

De BGK als bedoeld onder (ii) worden anders behandeld. Sinds de Hoge Raad in 1987 anticepeerde op de invoering van het latere artikel 6:96 lid 2 sub b en c BW en oordeelde dat deze kosten onder voorwaarden als schade kunnen worden gezien, vallen ze onder een eigen regime.² Onder (ii) vallen onder meer de facturen die de belangenbehartiger in rekening brengt bij de benadeelde voor de verleende diensten en die niet begrepen zijn onder de proceskosten onder (i). Of en in hoeverre deze BGK vervolgens verhaald kunnen worden op de aansprakelijke, hangt af van verschillende factoren. Op grond van artikel 6:96 lid 2 BW moeten zowel het maken van de kosten als de omvang van de kosten redelijk zijn. Deze dubbele redelijkheidstoets is een open norm, kent geen normbedragen of forfaitaire bedragen en is daardoor al jaren voer voor discussie.³

Het belang van het regime van artikel 6:96 lid 2 BW is verder toegenomen met de invoering van de deelgeschilprocedure in 2010. Deze procedure hanteert namelijk, in afwijking van het gewone regime van proceskosten met liquidatietarieven, artikel 6:96 lid 2 BW als uitgangspunt: de benadeelde heeft in beginsel recht op vergoeding van de redelijke kosten van belangenbehartiging die zijn gemaakt in het kader van de deelgeschilprocedure. Wat die redelijke kosten zijn, bepaalt de wet niet. Wel lijken rechters allengs actiever te worden wat betreft de toetsing van de in rekening gebrachte bedragen; daarover hierna in paragraaf 3.2.3.

3.2.2 Regeling Buitengerechtelijke kosten Belangenbehartigers 2021 (BKB)

Aansprakelijkheidsverzekeraars werden geconfronteerd met deze discussies en met olopende BGK die in rekening werden gebracht. Daarom werd in 2005 door verzekeraars het initiatief genomen om bij wijze van zelfregulering te komen tot normering. Het doel was bedragen te bepalen die zowel voor verzekeraars als voor belangenbehartigers acceptabel zijn en die eenvoudig te berekenen zijn.⁴ Deze regeling werd wel

¹ Art. 237 e.v. Rv.

² HR 3 april 1987, ECLI:NL:HR:1988:AG5568, NJ 1988/275 (*London/Drenth*). Zie ook: S.D. Lindenbergh, 'Buitengerechtelijke kosten; grondslag en betekenis daarvan', in: Lindenbergh et al. 2000, p. 13.

³ Roth 2020, p. 322.

⁴ W.S. de Vries, 'Normering van buitengerechtelijke kosten', in: Lindenbergh et al. 2000, p. 98.

de PIV-overeenkomst BGK genoemd en gaat sinds 1 september 2021 onder de naam *Regeling Buitengerechtelijke kosten Belangenbehartigers 2021* (BKB-overeenkomst, BKB-staffel).⁵

De BKB is van toepassing op zaken met een schadebedrag van maximaal € 250.000.⁶ Kern van de BKB is de BKB-staffel, ook wel aangeduid met de ‘oude’ naam PIV-staffel.⁷ De staffel koppelt de vergoeding voor belangenbehartiging bij wijze van een percentage aan de hoogte van het totaalbedrag aan alle betaalde en/of nog te betalen schadeposten.⁸ De staffel is degressief: hoe hoger het schadebedrag, des te lager het percentage verschuldigde BGK. De BKB voorziet in verdere verlaging van het percentage voor relatief licht letsel en verhoging voor de zwaardere categorieën.

De BKB voorziet in de mogelijkheid van voorlopige betalingen, ook als aansprakelijkheid (nog) niet is erkend. De betalingen moeten worden geretourneerd als niet binnen een jaar aansprakelijkheid is komen vast te staan. Ook als de zaak tot een civiele procedure komt, is de BKB met terugwerkende kracht niet van toepassing en geldt het gewone regime van artikel 6:96 BW.⁹

De BKB-staffel en de voorganger PIV-staffel is in jurisprudentie niet algemeen aanvaard als uitgangspunt voor de begroting van de BGK.¹⁰ Een belangenbehartiger moet dus hebben ingestemd met de toepassing van de BKB. In de praktijk zijn het vooral niet-advocaten die instemmen.¹¹ Advocaten stellen zich op het standpunt dat de BKB-staffel in strijd komt met de onafhankelijkheid van de advocaat, nu de staffel de vergoeding relateert aan de omvang van het schadebedrag en de advocaat aldus een belang krijgt bij de omvang van de schade.¹² De Vereniging van Letselschadeadvocaten (LSA) en de Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP) verbieden hun leden zich aan te sluiten bij de BKB.¹³

Tussen het Verbond van Verzekeraars en de LSA bestaat sinds enige tijd overigens wel een afspraak die inhoudt dat LSA-advocaten een voorschot van verzekeraars kunnen verkrijgen tegen een uurtarief tussen de € 215 en € 245, afhankelijk van het belang van

5 Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV) was een stichting die als buitenpost van het Verbond van Verzekeraars opereerde; per 2020 is PIV opgegaan in het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars. Zie Roth 2020, p. 322. Zie de tekst van de BKB-Overeenkomst op <https://platformpersonenschade.verzekeraars.nl/wp-content/uploads/Unorganized/Overeenkomst-BGK-2021-2024-definitief-.pdf>.

6 BKB-Overeenkomst, p. 4.

7 Buitengerechtelijke kosten volgens tabel behorend bij Convenant Buitengerechtelijke Kosten – Letsel. Zie: <https://www.verzekeraars.nl/media/nacb3nd0/staffel-bkb-2023-letsel-oktober-2023.pdf>.

8 'Kosten', www.deletselschaderaad.nl/slachtoffers/onderwerp/kosten/ en BKB-Overeenkomst, p. 4. De BKB voorziet ook in vergoeding van tal van bijkomende kosten zoals het inschakelen van medische expertise, actuariële berekening en arbeidsdeskundigen, maar de voorwaarde daarbij is dat deze kosten 'in overleg met de verzekeraar' worden gemaakt.

9 BKB-Overeenkomst, p. 4.

10 Boersma 2017, p. 19. Rechteren houden bij de bepaling van een vergoeding op grond van art. 6:96 lid 2 sub b BW soms wel rekening met de staffel; zie Leen 2019, p. 138.

11 Boersma 2017, p. 19.

12 Roth 2023, p. 259.

13 Keizer et al. 2016, p. 63; Berntsen en Nijman 2014.

de zaak. Afgesproken is dat deze tarieven niet bedoeld zijn als invulling van het redelijkheidscriterium van artikel 6:96 lid 2 sub b BW.¹⁴

3.2.3 Toetsing van kostenverhaal door de rechter

Rechtters passen de dubbele redelijkheidstoets van artikel 6:96 lid 2 sub b BW toe in het licht van de gevorderde bedragen en de stellingen van partijen. Uit de rechtspraak is tot op zekere hoogte af te leiden wat rechtters in dit verband wel en niet redelijk vinden. Met name de uurtarieven die rechtters in het kader van artikel 6:96 lid 2 sub b BW redelijk achten, kunnen worden achterhaald. We herhalen dat het belang van dit kader is toegenomen met de invoering van de deelgeschilprocedure, omdat daar hetzelfde kostenverhaalregime geldt als artikel 6:96 lid 2 sub b BW voor de pre-processuele onderhandelingsfase hanteert.¹⁵

Rechtters noemen bij het bepalen van de redelijkheid van het uurtarief factoren zoals de mate van specialisatie en ervaring van de belangenbehartiger,¹⁶ de gebruikelijkheid van een tarief, de aard, het belang en de complexiteit van de zaak, de (niet-)betwisting van de door de benadeelde gestelde kosten en het financieel belang van de zaak.¹⁷ Dat rechtters factoren *noemen*, wil overigens niet zeggen dat sprake is van een duidelijk patroon. Inzicht in de weging van deze factoren wordt vrijwel nooit gegeven en in veel uitspraken worden slechts een of twee factoren genoemd.¹⁸

Wat betreft de hoogte van het uurtarief laat een onderzoek uit 2010 een gemiddelde van € 260 zien (geïndexeerd in 2020 tot € 305), terwijl in 2020 het uurtarief zou zijn gezakt naar gemiddeld € 250. Onderzoek uit 2017 toont een bandbreedte van € 200 tot € 280.¹⁹ Onderzoek uit 2019 noemt een bandbreedte tussen € 235 en € 250 voor complexe zaken.²⁰ De spreiding van de uurtarieven lijkt te zijn *afgenomen*. Rechtters refereren nogal eens aan een 'landelijk gemiddelde' om te wegen of het in rekening gebrachte uurtarief redelijk is.²¹ Soms wordt de BKB-staffel als ijkpunt gebruikt.²² De praktijk van het in rekening brengen van 'kantoorkosten' van enkele procenten bovenop het uurtarief wordt wisselend beoordeeld; rechtters accepteren het soms wel en soms niet.²³ Let wel: de hier gerapporteerde literatuur betreft niet het door de rechter redelijk geachte *aantal uren*; toetsing daarvan vindt weliswaar plaats en die toetsing leidt geregeld tot neerwaartse bijstelling van het aantal uren dat redelijk wordt gevonden, maar ons is niet bekend of in die toetsing een trend of patroon in te ontdekken valt.

¹⁴ Roth 2023.

¹⁵ Leen 2019, p. 138 laat zien dat *grosso modo* dezelfde factoren een rol spelen bij bepaling van de omvang van BGK in de deelgeschilprocedure.

¹⁶ Bijv. Rb. Rotterdam 24 maart 2022, ECLI:NL:RBROT:2022:2398.

¹⁷ Boersma 2017, p. 23-25; Keizer et al. 2016, p. 64; Leen 2019.

¹⁸ Boersma 2017, p. 22 en p. 25.

¹⁹ Boersma 2017, p. 18-28.

²⁰ Leen 2019.

²¹ Zie bijv. Rb. Rotterdam 16 januari 2019, ECLI:NL:RBROT:2019:302.

²² Rb. Den Haag 20 januari 2022, ECLI:NL:RBDHA:2022:215.

²³ Roth 2010; Roth 2020. Zie bijv. Rb. Den Haag 22 juni 2023, ECLI:NL:RBDHA:2023:9108.

Het lijkt er op dat rechters in de loop der tijd wel kritischer zijn geworden in de toetsing van de redelijkheid van het uurtarief. Het lijkt er bovendien op dat rechters in toenemende mate bereid zijn om te differentiëren tussen advocaten en niet-advocaten die als belangenbehartiger optreden. Zo werd in een zaak het kostenverhaal van een niet-advocaat gereduceerd van het gevorderde € 250 naar € 180,²⁴ en in een andere zaak werd het uurtarief van een ongebonden belangenbehartiger die geen enkele bijzondere opleiding had genoten zelfs naar € 80 bijgesteld.²⁵ Ook lijkt het aantal gestelde uren met enige regelmaat naar beneden te worden bijgesteld, bijvoorbeeld omdat de belangenbehartiger wordt verweten onnodig veel te corresponderen of omdat het dossier de rechter eenvoudiger toeschijnt dan de belangenbehartiger kennelijk meende.²⁶ Het gaat hier echter om anekdotisch bewijs; een duidelijke trend hebben we vooralsnog niet waargenomen.²⁷

Behalve door de civiele rechter in het kader van artikel 6:96 lid 2 sub b BW kan een benadeelde de declaraties van een advocaat ook op andere wijze laten toetsen, bijvoorbeeld door de LSA Geschillencommissie Declaraties of de geschillencommissie Advocatuur. Toetsing van een declaratiegeschil in letselschadezaken komt relatief weinig voor, hetgeen zich mogelijk laat verklaren door de mogelijkheid van kostenverhaal op de aansprakelijke partij. De website van de LSA Geschillencommissie Declaraties toont slechts zeven uitspraken sinds 2014; twee uitspraken uit 2022 laten zien dat een uurtarief van € 260 resp. € 275 redelijk werd geacht.

3.3 Beloningsstructuren

3.3.1 Algemeen

Welke beloningsstructuren worden door belangenbehartigers gehanteerd? Zoals we zagen in paragraaf 2.2.2, kent de wettelijke regeling van de overeenkomst van opdracht weinig restricties: tenzij nadere afspraken zijn gemaakt, is het gebruikelijke loon of een redelijk loon verschuldigd. Dit betekent dus dat ongebonden belangenbehartigers vrij zijn om de hoogte van het loon, de berekeningswijze en de eventuele voorwaarden te bepalen. In de regel zal de belangenbehartiger een beloning voorstellen. Onder volledige contractsvrijheid zijn verschillende beloningsstructuren denkbaar,²⁸ zoals:

24 Rb. Den Haag 21 april 2022, ECLI:NL:RBDHA:2022:5356. Vgl. Rb. Rotterdam 28 december 2018, ECLI:NL:RBROT:2018:10791 (van € 235 naar € 190).

25 Rb. Midden-Nederland 11 oktober 2023, ECLI:NL:RBMNE:2023:5399, ECLI:NL:RBMNE:2023:5400 en ECLI:NL:RBMNE:2023:5401.

26 Bijv. Rb. Rotterdam 28 december 2018, ECLI:NL:RBROT:2018:10791, Rb. Rotterdam 16 januari 2019, ECLI:NL:RBROT:2019:302, Rb. Rotterdam 22 maart 2019, ECLI:NL:RBROT:2019:2274; Rb. Rotterdam 28 januari 2022, ECLI:NL:RBROT:2022:635.

27 De anekdotes worden ook genoemd in de interviews (para. 10.5.2.1).

28 Voor de verschillende varianten zie bijv. Visscher 2013, p. 1132-1135; Faure et al. 2006a; Faure et al. 2009.

- een vast uurtarief, te vermenigvuldigen met het aantal uren dat de belangenbehartiger heeft gependend aan de zaak (niet resultaatgerelateerd);
- een variabel want bijvoorbeeld regressief uurtarief (niet resultaatgerelateerd);
- een vast tarief ongeacht de omvang van de werkzaamheden;²⁹
- een resultaatgerelateerde beloning zoals (a) een afspraak waarbij de belangenbehartiger een verhoogd uurtarief of bonus (*success fee*) in rekening mag brengen ingeval financieel resultaat wordt geboekt voor de opdrachtgever³⁰ of (b) een NCNP-afspraak in de vorm van een percentage van het financiële resultaat (een zgn. *quota pars litis*-afspraak³¹).

Een NCNP-afspraak (NCNP staat voor *no cure no pay*) kan verschillende vormen aannemen. In de meest zuivere vorm loopt de benadeelde geen enkel financieel risico als geen financieel resultaat wordt geboekt. De NCNP-afspraak kan bijvoorbeeld inhouden dat alle kosten in een zaak worden voorgesloten door de belangenbehartiger (dus ook bijvoorbeeld kosten van deskundigenrapportages) en deze kosten alleen in rekening worden gebracht ingeval van resultaat. Het 'label' NCNP zegt op zichzelf overigens nog niets over de berekening van de beloning ingeval van resultaat. Het is een opschortende voorwaarde in een overeenkomst,³² die dus moet worden aangevuld met een beloningsafspraak zoals beloning op basis van uren maal een (verhoogd) uurtarief of beloning op basis van *quota pars litis*.³³

Wat betreft de vrijheid om afspraken te maken over beloning moet wel worden gewezen op de interactie tussen de contractuele beloningsafspraak tussen benadeelde en belangenbehartiger enerzijds en de regels van kostenverhaal anderzijds. Als een belangenbehartiger het doet voorkomen dat de belangenbehartiging 'gratis' is, althans dat het loon zal worden vergoed door de aansprakelijke partij of de aansprakelijkheidsverzekeraar, betekent dat in feite dat de belangenbehartiger alleen aanspraak kan maken op datgene wat verhaalbaar blijkt op grond van die regels van kostenverhaal. Zou de belangenbehartiger aanspraak op een hoger loon wensen te maken, dan zal tegenover de benadeelde dus een duidelijk voorbehoud moeten worden gemaakt voor het geval aansprakelijkheid wordt betwist en voor het geval de inspanningen van de belangenbehartiger niet volledig verhaalbaar blijken te zijn. Dat laatste kan het geval zijn als de verzekeraar de redelijkheid van deze kosten betwist of als in rechte de omvang daarvan naar beneden wordt bijgesteld. Bovendien geldt, zoals eerder aangegeven, dat de belangenbehartiger reeds uit eigen hoofde voorafgaand aan het contract

²⁹ Rechtsbijstandsverzekeraars willen nog wel eens contracteren met zogeheten 'netwerkadvocaten', waarbij tegen vast tarief per dossier verzekerden worden bijgestaan. Zie Eshuis et al. 2012, p. 6, 25-26, 102.

³⁰ Faure et al. 2006a, p. 19-20; Faure et al. 2010, p. 36.

³¹ Zie noot 30.

³² Zie noot 30.

³³ Faure et al. 2006a, p. 20.

met de benadeelde duidelijk en begrijpelijk inzicht moet geven in de prijs die in rekening wordt gebracht voor de uitvoering van de opdracht en de berekening daarvan.³⁴

3.3.2 Welke beloningsstructuren worden door belangenbehartigers toegepast?

3.3.2.1 Advocaten

Advocaten zijn gehouden een redelijk honorarium in rekening te brengen en van tevoren duidelijke afspraken over de berekening ervan te maken met de benadeelde.³⁵ Het staat advocaten in beginsel *niet* vrij om overeen te komen dat alleen honorarium verschuldigd is bij het behalen van een bepaald resultaat (verbod van zuiver NCNP) of dat het honorarium een evenredig deel bedraagt van dat resultaat (verbod van *quota pars litis*).³⁶ De reden daarvoor is dat de NOvA deze vorm van resultaatsafhankelijke beloning in strijd acht met de onafhankelijkheid van de advocaat. Het gevolg is dat advocaten die als belangenbehartiger optreden in letselschadezaken, meestal een resultaatsonafhankelijk uurtarief bedingen.³⁷ Als rechtvaardiging voor het vasthouden aan een honorarium met resultaatsonafhankelijk uurtarief wordt vaak gewezen op de mogelijkheid van kostenverhaal op de aansprakelijke of diens verzekeraar.³⁸

Advocaten zouden overigens ook een vast bedrag onafhankelijk van resultaat mogen bedingen (*fixed fee*) of een verhoogd uurtarief ingeval van het behalen van resultaat (*success fee*),³⁹ maar dat lijkt in letselschadezaken niet vaak te gebeuren.⁴⁰

Gevalen waarin advocaten akkoord gaan met een *fixed fee*, betreffen vooral die gevallen waarin de benadeelde dekking inroept uit een rechtsbijstandsverzekering en de verzekeraar vervolgens advocaten uit een eigen netwerk inschakelt tegen betaling van een vast bedrag per dossier.⁴¹

Op grond van het *Experiment resultaatgerichte beloningen 2014* mogen advocaten in letsel- en overlijdensschadezaken onder strenge voorwaarden een *no cure no pay*-regeling hanteren.⁴² Het achterliggende idee is dat daarmee toegang tot het recht kan worden verbeterd in de moeilijk financierbare zaken.⁴³ De toegelaten afspraak houdt kort gezegd in dat het gebruikelijke uurtarief maal 2 of 2,5 in rekening wordt gebracht als financieel resultaat wordt behaald en dat bij uitblijven geen honorarium

³⁴ Zie para. 2.2.2.

³⁵ Art. 17 Gedragsregels advocatuur. Nader De Wolff 2024, p. 111 e.v.

³⁶ Art. 7.7 Verordening op de advocatuur.

³⁷ Zie Keizer et al. 2016, p. 62; Faure et al. 2006b, p. 4. Daarbij geldt dat zij vooraf een inschatting van de tijdsbesteding dienen te maken (art. 17.2 Gedragsregels advocatuur). Voldoet de advocaat hier niet aan, dan kan het kostenbeding in algemene voorwaarden mogelijk vernietigd worden, met als gevolg dat niets in rekening kan worden gebracht. Zie Rb. Amsterdam 19 januari 2024, ECLI:NL:RBAMS:2023:151 (geen ureninschatting advocaat).

³⁸ Zie voor de discussie over NCNP o.a. Beer 2003; Van Dijk 2021, p. 18.

³⁹ Art. 7.7 Verordening op de advocatuur en de toelichting op Gedragsregel 17. Zie Rammeloo 2022, p. 152-153.

⁴⁰ Vgl. De Wolff 2024, p. 111.

⁴¹ Zie over deze praktijk Eshuis et al. 2012, p. 6, 25-26, p. 102.

⁴² Zie hierover bijv. 'Algemene raad wil experiment resultaat-gerelateerde beloning met een jaar verlengen', advocatenorde.nl 2 oktober 2023.

⁴³ Zie nader Van Boom en De Jong 2014.

verschuldigd is.⁴⁴ Een evaluatie van het experiment uit 2018 was positief, maar omdat de regeling slechts bij uitzondering blijkt te worden toegepast,⁴⁵ werd het experiment onlangs nogmaals verlengd tot 2025 en werd een uitgebreidere evaluatie aangekondigd.⁴⁶ Dat van de regeling weinig gebruik wordt gemaakt, hangt waarschijnlijk samen met de beperkende voorwaarden: advocaten mogen geen resultaatgerelateerde beloning afspreken als aansprakelijkheid is erkend of aanstonds vaststaat en de zaak ook overigens ‘makkelijk’ is, of als de cliënt in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Bovendien moet de advocaat de cliënt wijzen op mogelijke andere financieringsvormen, moet een risico-inschatting van de zaak op papier worden gezet en moet de deken worden geïnformeerd. Handelt de advocaat buiten de gestelde voorwaarden, dan is dat tuchtrechtelijk laakbaar.

3.3.2.2 LSA, ASP en NKL

De LSA en de ASP conformeren zich uiteraard aan de NOVA-restricties wat betreft honorering, en voor de eigen leden geldt bovendien dat zij zich dienen te onthouden van *dubbel declareren*.⁴⁷ Het verbod op dubbel declareren, dat ook in de GBL te vinden is (‘onethisch en onaanvaardbaar’),⁴⁸ richt zich tegen bepaalde praktijken waarbij met de opdrachtgever wordt afgesproken dat deze ingeval van een bepaald positief resultaat een percentage van de schadevergoeding zal afstaan (*quota pars litis*) en waarbij tegelijkertijd een honorarium op basis van uurtarief wordt verhaald op de verzekeraar. Zie over deze praktijk hierna paragraaf 3.3.4. Overigens menen wij, gezien het stelsel van de Gedragsregels en Verordening, dat geen enkele advocaat deze praktijk zou mogen bedrijven.

Het NKL volgt de regels van de advocatuur wat betreft honorering. Dat betekent dus dat NKL-aangesloten advocaten en belangenbehartigers alleen NCNP-afspraken mogen overeenkomen indien zij voldoen aan de materiële voorwaarden uit het *Experiment resultaatgerelateerde beloningen* in letsel- en overlijdensschadezaken.⁴⁹ Het NKL verbiedt via de GBL ook de praktijk van dubbel declareren.

3.3.2.3 NIVRE, NIS en NLE

De Gedragsregels NIVRE zwijgen over beloningsstructuren. De enige restrictie die voor NIVRE-leden geldt op basis van de gedragsregels is dat ‘slechts een passende en

44 Bovendien geldt een maximumbedrag dat kan worden gedeclareerd. Afhankelijk van of de advocaat de specifieke kosten voor zijn rekening neemt of niet, is het maximumbedrag 35% of 25% van het financiële resultaat.

45 Kennelijk gaat het om 85 gevallen in de periode 2014-2017 (zie Evaluatierapport: Evaluatie Experiment Resultaatgerelateerde beloning in letsel- en overlijdensschadezaken (NOVA), 2018)), dat is vermoedelijk minder dan 3% van alle dossiers in die periode.

46 Art. 10.3 Verordening op de advocatuur zoals gewijzigd bij wijzigingsverordening vervolgvrenging Experiment letsel- en overlijdensschadezaken 2023 (Besluit college van afgevaardigden NOVA 20 december 2023, Vo-20, nr. 2).

47 Kwaliteitsverklaring (te ondertekenen bij toetreding LSA).

48 Gedragscode Behandeling Letselschade (november 2012), deletselschaderaad.nl, toelichting op art. 1.

49 Art. 3.6 NKL Reglement voor LSA-advocaten; art. 3.6 NKL Reglement voor belangenbehartigers.

transparante beloning voor de verrichte werkzaamheden' in rekening wordt gebracht.⁵⁰ Onduidelijk is of dubbel declareren op basis van de gedragsregels 'passend' kan zijn. Het NIS kent evenmin bijzondere regels. Leden van NIS mogen een 'redelijk honorarium' in rekening brengen. Zij accepteren daarnaast geen andere betalingen of voordelen.⁵¹ Omdat NIS-leden aangesloten moeten zijn bij NKL, geldt bovendien het NKL-regime en dus kan slechts onder beperkende voorwaarden NCNP worden afgesproken. De NLE stelt voorop dat de beloning 'in beginsel' wordt gebaseerd op het geldende tarief per uur en het aantal uren, en dat de bestede tijd gespecificeerd wordt verantwoord. Voor het geval het NLE-lid een convenant heeft gesloten met een verzekeraar omtrent de kosten van de behandeling (denk aan BKB), wordt gedeclareerd conform deze afspraken.⁵² Omdat NLE-leden aangesloten moeten zijn bij NKL, geldt bovendien het NKL-regime en dus kan slechts onder beperkende voorwaarden NCNP worden afgesproken.

3.3.2.4 Ongebonden belangenbehartigers

Van ongebonden belangenbehartigers is niet bekend welke beloningsstructuur zij aanbieden aan hun opdrachtgevers. Er wordt wel aangenomen dat regelmatig NCNP-afspraken en *quota pars litis*-afspraken worden gebruikt.⁵³ Duidelijk is in elk geval dat ongebonden belangenbehartigers veel vrijheid hebben om resultaatsafhankelijke beloning te bedingen.⁵⁴

Het contrast met andere belangenbehartigers is daardoor inmiddels markant te noemen. Advocaten mogen bijvoorbeeld alleen onder de bijzondere voorwaarden die het *Experiment resultaatgerichte beloningen 2014* stelt een NCNP-afpraak maken met de opdrachtgever. Omdat de voorwaarden van het experiment in essentie zijn overgenomen in de NKL, mogen keurmerkhouders alleen onder vergelijkbare restrictieve voorwaarden tot het gebruik van een dergelijke beloningsstructuur overgaan. Dat werkt dus rechtstreeks door richting NIS-leden en NLE-leden, die immers aangesloten moeten zijn bij NKL, en ook naar NIVRE-aangeslotenen die het NKL voeren.

In theorie is het ongebonden belangenbehartigers zelfs toegestaan om dubbel te declareren, althans in de verhouding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en voor zover aan de randvoorwaarden is voldaan die het contractenrecht stelt (daarover hiervoor in para. 2.2.2). In de praktijk oordelen rechters wisselend over dit soort afspraken, zoals we hierna in paragraaf 3.3.4 zullen zien.

50 Art. 7.1 Gedragsregels NIVRE. Art. 6.1 Gedragsregels NIVRE bepaalt ook dat afspraken over beloning worden vastgelegd.

51 NIS Huishoudelijk Reglement, art. 24.

52 Art. 5.4 NLE Huishoudelijk Reglement.

53 Faure et al. 2006b, p. 12.

54 Dit geldt in ieder geval voor belangenbehartigers aangesloten bij het NIVRE en ongereguleerde belangenbehartigers, welke groep samen ongeveer 39% van het aantal belangenbehartigers letselschade vormt. Zie ook De Haan 2011, p. 51; Faure et al. 2006b, p. 4-5; Tromp 2000.

3.3.3 Overzicht

In onderstaand overzicht wordt weergegeven welke standpunten de voor het onderzoek belangrijke beroeps- en belangenorganisaties innemen over beloningsstructuren.

| Beroeps-/belangenorganisatie | Toegestane beloningsstructuren | Vindplaats regulering |
|-----------------------------------|---|--|
| NOvA | <i>Alle advocaten:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uurtarief ▪ Uurtarief met <i>success fee</i> ▪ Vast tarief ▪ <i>Onder voorwaarden</i> NCNP met 2/2,5 maal verhoogd uurtarief | Art. 7.7 t/m 7.13 Verordening op de Advocatuur Art. 17 Gedragsregels Advocatuur |
| De Letselschade Raad (NKL) | <i>NKL-advocaten:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uurtarief ▪ Uurtarief met <i>success fee</i> ▪ Vast tarief ▪ <i>Onder voorwaarden</i> NCNP met factor 2/2,5 vermenigvuldigd uurtarief | Gedragsregel 1 GBL Art. 3.6 NKL Reglement voor LSA-advocaten |
| | <i>NKL-belangen-behertigers:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uurtarief ▪ Uurtarief met <i>success fee</i> ▪ Vast tarief ▪ <i>Onder voorwaarden</i> NCNP met factor 2/2,5 vermenigvuldigd uurtarief | Gedragsregel 1 GBL Art. 3.6 NKL Reglement voor belangenbehartigers |

- 55 Gedragscode Behandeling Letselschade (november 2012), deletselschaderaad.nl, toelichting op art. 1.
 56 Gedragscode Behandeling Letselschade (november 2012), deletselschaderaad.nl, toelichting op art. 1.
 57 Reglement voor LSA-advocaten (augustus 2022), deletselschaderaad.nl, art. 3.6.4.
 58 Reglement voor LSA-advocaten (augustus 2022), deletselschaderaad.nl, art. 3.6.5.
 59 Gedragscode Behandeling Letselschade (november 2012), deletselschaderaad.nl, art. 1 en 'Reglement voor LSA-advocaten' (augustus 2022), deletselschaderaad.nl, art. 3.6.1.
 60 Gedragscode Behandeling Letselschade (november 2012), deletselschaderaad.nl, toelichting op art. 1.
 61 Gedragscode Behandeling Letselschade (november 2012), deletselschaderaad.nl, toelichting op art. 1.
 62 Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor belangenbehartigers (februari 2022), deletselschaderaad.nl, art. 3.6.4.
 63 Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor belangenbehartigers (februari 2022), deletselschaderaad.nl, art. 3.6.5.
 64 Gedragscode Behandeling Letselschade (november 2012), deletselschaderaad.nl, art. 1 en 'Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor belangenbehartigers' (februari 2022), deletselschaderaad.nl, art. 3.6.1.

Toelichting regulering

i) Het is een advocaat in beginsel niet toegestaan om een *no cure no pay*-afpraak of *quota pars litis*-afpraak te maken.

ii) Op deze regel wordt sinds 2014 een uitzondering mogelijk gemaakt met het *Experiment resultaatgerelateerde beloning in letsel- en overlijdensschadezaken*.

i) Het is onethisch en onaanvaardbaar indien een belangenbehartiger dubbel zou declareren.⁵⁵

ii) Een *no cure no pay*-afpraak is alleen zinvol voor de benadeelde als aannemelijk is dat de aansprakelijkheid een bron van discussie met de verzekeraar zal worden. Wil een belangenbehartiger buiten deze gevallen toch een *no cure no pay*-afpraak, dan zal hij moeten kunnen uitleggen waarom zo'n afspraak voor de hand ligt.⁵⁶

iii) Een *no cure no pay*-overeenkomst mag alleen worden overeengekomen wanneer problemen zijn te voorzien in de sfeer van aansprakelijkheid, causaliteit of aanwezigheid van schadevaststelling en wanneer het onzeker is of de belangenbehartiger een vergoeding gaat ontvangen.⁵⁷

iv) Daarnaast moet de *no cure no pay*-afpraak voldoen aan de door de NOvA gestelde eisen in het *Experiment resultaatgerelateerde beloning in letsel- en overlijdensschadezaken*.⁵⁸

v) De belangenbehartiger dient een slachtoffer te informeren over de financiële aspecten en mogelijkheden en laat zich hierbij leiden door het belang van de cliënt.⁵⁹

i) Het is onethisch en onaanvaardbaar indien een belangenbehartiger dubbel zou declareren.⁶⁰

ii) Een *no cure no pay*-afpraak is alleen zinvol voor de benadeelde als aannemelijk is dat de aansprakelijkheid een bron van discussie met de verzekeraar zal worden. Wil een belangenbehartiger buiten deze gevallen toch een *no cure no pay*-afpraak, dan zal hij moeten kunnen uitleggen waarom zo'n afspraak voor de hand ligt.⁶¹

iii) Een *no cure no pay*-overeenkomst mag alleen worden overeengekomen wanneer problemen zijn te voorzien in de sfeer van aansprakelijkheid, causaliteit of aanwezigheid van schadevaststelling en wanneer het onzeker is of de belangenbehartiger een vergoeding gaat ontvangen.⁶²

iv) Daarnaast moet de *no cure no pay*-afpraak voldoen aan de door de NOvA gestelde eisen in het *Experiment resultaatgerelateerde beloning in letsel- en overlijdensschadezaken*.⁶³

v) De belangenbehartiger dient een slachtoffer te informeren over de financiële aspecten en mogelijkheden en laat zich hierbij leiden door het belang van de cliënt.⁶⁴

| Beroeps-/belangenorganisatie | Toegestane beloningsstructuren | Vindplaats regulering |
|------------------------------|--|---|
| NIVRE | <i>NIVRE-belangenbehartigers:</i> Geen standpunt (en dus zijn toegestaan: uurtarief, uurtarief met <i>success fee</i> , vast tarief en NCNP met of zonder <i>quota pars litis</i>) | Art. 6 en 7 Gedragsregels NIVRE |
| NIS | <i>NIS-belangenbehartigers:</i> Geen standpunt | NIS Huishoudelijk Reglement, art. 24 |
| NLE | <i>NLE- belangenbehartigers:</i> In beginsel uurtarief | NLE Huishoudelijk Reglement, art. 5.4 |
| LSA | <u>LSA-advocaten:</u> Als NOvA | De punten 13, 18 en 19 van de Kwaliteitsverklaring (te ondertekenen bij toetreding LSA) |
| ASP | <i>ASP-advocaten:</i> Als NOvA | Gedragscode ASP-advocaten |
| WAA | Geen standpunt ⁷¹ | - |
| LANGZS | Geen standpunt ⁷² | - |

3.3.4 Rechterlijke toetsing

3.3.4.1 Algemeen

In theorie kan de civiele rechter de afspraken over beloning op een aantal manieren toetsen. De hoofdregel is dat een afspraak over honorering de kern van de prestatie weergeeft en dus niet op proportionaliteit of redelijkheid kan worden getoetst, mits deze afspraak duidelijk en begrijpelijk is.⁷³ Is de benadeelde door de opdrachtnemer onvoldoende duidelijk en begrijpelijk op de hoogte gebracht van het honorarium en de wijze waarop dat zal worden berekend, dan kan het gevolg zijn dat in het geheel geen

65 Gedragsregels NIVRE' (april 2023), nivre.nl, art. 6.

66 Gedragsregels NIVRE' (april 2023), nivre.nl, art. 7.

67 Kwaliteitsverklaring LSA, lsa.nl, punt 18.

68 Kwaliteitsverklaring LSA, lsa.nl, punt 19.

69 Kwaliteitsverklaring LSA, lsa.nl, punt 13.

70 Gedragscode ASP advocaten' (11 april 2019), asp-advocaten.nl

71 Geen standpunten over wijze honorering op website waa.nl of huishoudelijk reglement: 'Huishoudelijk reglement' (22 februari 2015), waa.nl.

72 Geen standpunten over wijze honorering gevonden in: 'Huishoudelijk reglement' (26 januari 2015), langzs.nl of in het schema over de werkwijze van LANGZS-advocaten: 'Schema werkwijze LANGZS-advocaten', langzs.nl, behalve over gefinancierde rechtsbijstand.

73 Zie hiervoor para. 2.2.2.

Toelichting regulering

- i) De Gedragsregels NIVRE bevatten geen specifieke bepaling die gaan over de wijze waarop NIVRE-leden hun honorarium bij cliënten in rekening kunnen brengen. Twee andere bepalingen zeggen in het kort iets over de wijze van honorering.
- ii) De NIVRE-belangenbehartiger dient op voorhand afspraken te maken over de beloning en de hoogte hiervan en de gemaakte kosten.⁶⁵
- iii) Een NIVRE-belangenbehartiger mag een cliënt slechts een *passende en transparante* beloning voor de verrichte werkzaamheden in rekening brengen.⁶⁶

Leden van NIS mogen een 'redelijk honorarium' in rekening brengen. Zij accepteren daarnaast geen andere betalingen of voordelen. Omdat NIS-leden aangesloten moeten zijn bij NKL, geldt het NKL-regime en dus beperkingen op NCNP.

De beloning wordt 'in beginsel' gebaseerd op het geldende tarief per uur en het aantal uren; als met verzekeraar convenant is gesloten, is dat leidend. Omdat NLE-leden aangesloten moeten zijn bij NKL, geldt het NKL-regime en dus beperkingen op NCNP.

- i) De LSA-advocaat dient zich bij het overeenkomen van een resultaatgerelateerde beloning te houden aan de voorwaarden genoemd in paragraaf 7.4.3 van de Verordening op de advocatuur (dit is de paragraaf over het *Experiment letsel- en overlijdensschadezaken*).⁶⁷
- ii) De LSA-advocaat dient zich te onthouden van dubbel declareren.⁶⁸
- iii) Bij aanvaarding van de opdracht worden de financiële consequenties van de opdracht met de cliënt besproken.⁶⁹

Een ASP-advocaat dient te voldoen aan de lidmaatschapsvereisten van het LSA (waaronder dus ook aan de in de kwaliteitsverklaring van het LSA opgenomen artikelen over de wijze van honorering).⁷⁰

(Maar advocaat-leden moeten voldoen aan regels NOvA)

(Maar leden moeten voldoen aan regels NOvA)

honorarium verschuldigd is.⁷⁴ Wordt het loon berekend aan de hand van het bestede aantal uren, dan is denkbaar dat de opdrachtgever zowel inzicht kan vorderen in de tijdsbesteding als de redelijkheid van de tijdsbesteding kan betwisten. Minder eenvoudig is het waarschijnlijk om – buiten gevallen waarin sprake is van een wilsgebrek – achteraf te vorderen dat een afgesproken percentage bij een *quota pars litis*-afpraak wordt verminderd; de rechter heeft geen meetlat waarmee deze percentages op redelijkheid kunnen worden getoetst.

Feitelijk gezien is de drempel om een declaratiegeschil aan de civiele rechter voor te leggen in veel gevallen hoog; het kost geld en de uitkomst is ongewis. Bovendien ligt in veel gevallen het belang bij betwisting van de declaratie niet primair bij de benadeelde maar bij de aansprakelijke c.q. diens verzekeraar op wie kostenverhaal door de belangenbehartiger plaatsvindt.⁷⁵ Immers, zodra aansprakelijkheid niet meer ter discussie staat, zorgt het kostenverhaalregime van artikel 6:96 lid 2 sub b BW ervoor dat het belang bij rechterlijke toetsing van de beloning in de eerste plaats ligt in de rechtsverhouding tussen belangenbehartiger en aansprakelijke c.q. verzekeraar. Het

⁷⁴ Zie hiervoor para. 2.2.2.

⁷⁵ Zie over het kostenverhaal hiervoor para. 3.1.

is wel denkbaar dat als de belangenbehartiger in die rechtsverhouding geen volledig verhaal kan nemen – bijvoorbeeld omdat de rechter het uurtarief niet redelijk acht of het aantal uren naar beneden bijstelt – vervolgens alsnog van de opdrachtgever betaling van het ontbrekende bedrag wordt gevorderd. Of dat vaak gebeurt, is ons niet bekend. Naast een gang naar de civiele rechter staat voor de opdrachtgever in bepaalde gevallen een alternatieve, laagdrempeliger geschilbeslechtingroute open, zoals de LSA Geschillencommissie Declaraties of de NOVA Geschillencommissie Advocatuur. Het voordeel van deze alternatieve routes is dat het toetsingskader en de beschikbare remedies wat ruimer zijn geformuleerd dan de zuiver contractenrechtelijke die de civiele rechter hanteert.⁷⁶ Toetsing van een declaratiegeschil in letselschadezaken komt echter relatief weinig voor, wellicht ook omdat het belang bij een declaratiegeschil niet primair bij de benadeelde maar bij de aansprakelijke c.q. diens verzekeraar ligt.

3.3.4.2 Dubbel declareren

Omdat NCNP-afspraken aanleiding zijn voor discussie, onderzochten we de rechtspraak over NCNP-afspraken in letselschadezaken om enig inzicht te verkrijgen in het soort afspraken dat wordt gemaakt en hoe rechters ermee omgaan.⁷⁷ Uit de rechtspraakanalyse kunnen geen conclusies getrokken worden over hoe vaak NCNP-afspraken onder belangenbehartigers voorkomen.⁷⁸

Van de twintig relevante uitspraken die werden gewezen tussen 2015 en 2023, zien negen uitspraken op dubbel declareren;⁷⁹ het gaat om vijf unieke zaken. In al deze zaken kwam de belangenbehartiger een *quota pars litis*-afpraak van 25 tot 30% met de benadeelde overeen én werd met de benadeelde overeengekomen dat de buitengerechtelijke kosten in rekening zouden worden gebracht bij de wederpartij (dubbel declareren). Enkele voorbeelden van hoe deze afspraken op schrift zijn gezet:

76 Zie bijv. het Reglement Geschillencommissie Advocatuur, dat bepaalt dat de commissie naar redelijkheid en billijkheid beslist met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst, waarbij zij als maatstaf voor het handelen van de advocaat hanteert dat deze heeft gehandeld zoals verwacht mag worden van een redelijk bekwame en redelijk handelende advocaat (art. 18) en dat de commissie toestaat om elke beslissing te nemen die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil (art. 19).

77 In totaal worden hier 20 zaken besproken die met een *web search* werden geselecteerd, namelijk met behulp van (i) de website Letselschademagazine.nl, onder de categorie 'Schadeposten', subcategorieën 'Rechtsbijstandskosten' en 'No cure no pay' en met behulp van (ii) rechtspraak.nl waarbij naar uitspraken tussen 1 januari 2015 en 15 december 2023 werd gezocht op 'no cure no pay letselschade'. Een aantal irrelevante zaken werd uit de lijst van treffers verwijderd.

78 Dát ze voorkomen, wordt overigens zonder meer bevestigd door de bevindingen uit de interviews (bijv. para. 10.5.1).

79 (1) Hof Den Haag 11 april 2023, ECLI:NL:GHDHA:2023:958; (2) Hof 's-Hertogenbosch 28 juni 2022, ECLI:NL:GHSHE:2022:2096; (3) Rb. Oost-Brabant 27 januari 2021, ECLI:NL:RBOBR:2021:220 (uitspraak voorafgaande aan hof 's-Hertogenbosch 28 juni 2022); (4) Hof 's-Hertogenbosch 16 april 2019, ECLI:NL:GHSHE:2019:1455; (5) HR 21 december 2018, ECLI:NL:HR:2018:2386 (art. 81 lid 1 RO-zaak); (6) Hof Amsterdam 19 december 2017, ECLI:NL:GHAMS:2017:5249 (arrest voorafgaande aan HR 21 december 2018); (7) Rb. Noord-Holland 2 november 2016, ECLI:NL:RBNHO:2016:9078 (uitspraak voorafgaande aan hof Amsterdam 19 december 2017); (8) Rb. Oost-Brabant 3 december 2015, ECLI:NL:RBOBR:2015:6910 (uitspraak voorafgaande aan hof 's-Hertogenbosch 16 april 2019); (9) Rb. Midden-Nederland 15 juli 2015, ECLI:NL:RBMNE:2015:4924.

Voorbeeld 1

‘[opdrachtgever] machtigt hierbij en komt overeen met [naam], het volgende: (...)

5. Het rechtstreeks aan de wederpartij declareren van de buitengerechterlijke kosten die [naam] in uw zaak heeft gemaakt. De kosten vangen aan op het moment van het eerste contact tussen u en [naam], en zijn gebaseerd op het standaarduurtarief van 300,- euro excl. 6% kantoorkosten, verschotten en BTW.

Deze kosten worden door u bij voorbaat aan [naam] overgedragen en dus niet bij u in rekening gebracht.

6. Uitsluitend over het door [naam] in uw zaak behaalde resultaat bent u aan hem een vergoeding verschuldigd van 25% plus BTW. Deze wordt niet berekend over de vergoeding van de buitengerechterlijke kosten en daarop ook niet in mindering gebracht of daarmee verrekend.(...).⁸⁰

Voorbeeld 2

‘(...) waarbij opdrachtgever en opdrachtnemer overeenstemming hebben bereikt dat bij een succesvolle vordering en de facto geldelijke uitkering/minnelijke schikking verwijzing naar derden/advocaten aan opdrachtgever/gedupeerde de opdrachtnemer de volgende hieronder vermelde commissie zal worden toebedeeld: 30% ex. btw van alle gegunde schadevergoedingen incl. voorschotten. Mocht de tegenpartij alle BGK kosten conform feitelijke kosten betalen dan is de heer [minderjarige zoon] en de heer [vader] geen enkel percentage verschuldigd. Dit conform de geldige LSR richtlijnen. Wij brengen nimmer dubbele kosten in rekening en onderschrijven de geldende LSA en Letselschade Keurmerk richtlijnen.

(...)

Artikel 4 Tarief van diensten: no-cure no-pay basis

4.1 De vergoeding van de opdrachtnemer is gebaseerd op een fee/commissie van alle eventuele toekomstige vergoedingen/tegemoetkomingen en/of claimtegoeden van 30% ex. btw fee die opdrachtgever/slachtoffer krijgt uitgekeerd als mogelijke compensaties/schadeclaims vergoedingen voor toebedeeld leed door de tegenpartij.⁸¹

In het eerste voorbeeld cumuleren het BGK-kostenverhaal en de *quota pars litis*-afpraak. In het tweede voorbeeld wordt een combinatie gebruikt, in die zin dat de *quota pars litis* ook wordt gebruikt om onverhaalbare uren te incasseren bij de benadeelde.⁸²

In de meeste zaken was aansprakelijkheid erkend op het moment dat de *quota pars litis*-afpraak in combinatie met het in rekening brengen van een uurtarief aan de aansprakelijke overeen wordt gekomen. In twee zaken wordt het dubbel declareren

80 Rb. Oost-Brabant 3 december 2015, ECLI:NL:RBOBR:2015:6910, r.o. 2.6. Vergelijkbare afspraken zijn gemaakt in: Rb. Noord-Holland 2 november 2016, ECLI:NL:RBNHO:2016:9078 en Rb. Midden-Nederland 15 juli 2015, ECLI:NL:RBMNE:2015:4924.

81 Hof Den Haag 11 april 2023, ECLI:NL:GHDHA:2023:958, r.o. 6.3.

82 Hof Den Haag 11 april 2023, ECLI:NL:GHDHA:2023:958.

op een heimelijke wijze met de slachtoffers overeengekomen door slachtoffers twee overeenkomsten te laten tekenen: een overeenkomst waarin alleen wordt vermeld dat de buitengerechtigde kosten in rekening zullen worden gebracht bij de aansprakelijke wederpartij en een tweede overeenkomst waarin tevens een *quota pars litis*-afspraken wordt vermeld.⁸³

Hoe gaat de rechter om met deze praktijken? Rechters lijken de contractsvrijheid voorop te stellen. Zo stelt de rechtbank Midden-Nederland dat het partijen vrij staat om onredelijke afspraken te maken.⁸⁴ Toch zien we ook bereidheid bij rechters om de overeenkomst terzijde te stellen. De opdrachtgever komt soms een beroep op dwaling (art. 6:228 BW) toe.⁸⁵ Ook de techniek van de uitleg van een overeenkomst en de *contra proferentem*-regel worden ingezet om de benadeelde tegemoet te komen door de aanspraak op een *quota pars litis* te verminderen of op nihil vast te stellen.⁸⁶ Relatief veel aandacht gaat uit naar de vraag of een dubbel declareren-afpraak nietig kan zijn omdat deze afspraak in strijd is met de goede zeden ex artikel 3:40 lid 1 BW. Daarover wordt, afhankelijk van de omstandigheden van het geval, verschillend geoordeeld:

- rechtbank Midden-Nederland oordeelt dat het declareren van dezelfde kosten op twee verschillende plaatsen geen schoonheidsprijs verdient en dat de afspraak onder omstandigheden als onaanvaardbaar kan worden beschouwd. Lezing van de overeenkomst leert echter dat die ook bedoeld is voor situaties waarin geen resultaat behaald wordt. In die situaties wordt de belangenbehartiger in het geheel niet betaald voor zijn werkzaamheden. Wanneer de *success fee* gezien moet worden als een beloning voor dat risico, lijkt het de rechter niet onaanvaardbaar om die in rekening te brengen, naast een uurloon via de BGK. Het gaat dan immers feitelijk niet om dezelfde kosten.⁸⁷ De conclusie is dat geen sprake is van strijd met de goede zeden.
- rechtbank Noord-Holland oordeelt dat wanneer de prestaties waartoe een overeenkomst verplicht in verregaande mate onevenwichtig zijn, een overeenkomst in strijd kan zijn met de goede zeden. Het bedingen van een (wellicht te) forse tegenprestatie is op zichzelf niet in strijd met de goede zeden. Dubbel declareren kan dit mogelijk wel zijn. Hiervoor moet de open norm 'strijd met de goede zeden' worden ingevuld aan de hand van objectieve aanknopingspunten die het maatschappelijk oordeel over hetgeen behoort weerspiegelen. Rechtbank Noord-Holland vult deze norm in aan de hand van de GBL, waarin dubbel declareren als onethisch wordt bestempeld, een persbericht van het Verbond van Verzekeraars, waarin dubbel declareren wordt bestempeld als oplichting, en het antwoord van de minister van Financiën

83 Rb. Oost-Brabant 3 december 2015, ECLI:NL:RBOBR:2015:6910 (zie voor hoger beroep: Hof 's-Hertogenbosch 16 april 2019, ECLI:NL:GHSHE:2019:1455) en Rb. Noord-Holland 2 november 2016, ECLI:NL:RBNHO:2016:9078 (zie voor hoger beroep: Hof Amsterdam 19 december 2017, ECLI:NL:GHAMS:2017:5249, zie voor cassatie: HR 21 december 2018, ECLI:NL:HR:2018:2386).

84 Rb. Midden-Nederland 15 juli 2015, ECLI:NL:RBMNE:2015:4924, r.o. 3.5.

85 Hof Amsterdam 19 december 2017, ECLI:NL:GHAMS:2017:5249.

86 Zie Rb. Midden-Nederland 15 juli 2015, ECLI:NL:RBMNE:2015:4924, r.o. 3.11-3.13; Hof Den Haag 11 april 2023, ECLI:NL:GHDHA:2023:958, r.o. 6.5.

87 Rb. Midden-Nederland 15 juli 2015, ECLI:NL:RBMNE:2015:4924, r.o. 3.8.

- op Kamervragen over dubbel declareren. Daarnaast wijst rechtbank Noord-Holland op de maatschappelijke discussie over de 'graaicultuur' waarbij veel mensen zich verzetten tegen bovenmatige beloningen. Op basis van deze aanknopingspunten komt de rechtbank tot het oordeel dat de bepaling over de resultaatgerelateerde beloning naast de gedeclareerde kosten in strijd is met de goede zeden en daarom nietig is.⁸⁸ In hoger beroep wordt – voordat wordt toegekomen aan strijd met de goede zeden – geoordeeld dat de afspraak vernietigbaar is op grond van dwaling.⁸⁹
- rechtbank Oost-Brabant oordeelt dat dubbel declareren onder omstandigheden in strijd kan komen met de goede zeden. Als de *quota pars litis*-afspraak een weerspiegeling vormt van het risico op geen of lage beloning, kan deze evenwichtig zijn. Als dat risico ten tijde van het maken van de afspraak afwezig is of zeer klein is, of als dat risico helemaal niet is gewogen, kan sprake zijn van een onevenwichtige en daardoor nietige overeenkomst.⁹⁰ Overigens oordeelt het hof 's-Hertogenbosch in hoger beroep dat *geen* sprake is van strijd met de goede zeden. Op het moment dat de opdrachtnemer een beloningsafspraak maakte met de opdrachtgever, was de aansprakelijkheidsverzekeraar niet bereid om schadevergoeding te betalen of BGK te vergoeden. Dat sprake kon zijn van dubbele beloning bracht op zichzelf ook niet mee dat het resultaat buitenproportioneel zou zijn. Een resultaatsafhankelijke vergoeding wordt volgens het hof bovendien maatschappelijk niet in alle gevallen onaanvaardbaar geacht, ook niet bij verhaal van letselschade. Onder deze omstandigheden gaat het naar het oordeel van het hof te ver om aan te nemen dat met de afspraak op ontoelaatbare wijze afbreuk werd gedaan aan fundamentele waarden die in het maatschappelijk verkeer gelden, of dat de afspraak in enig ander opzicht in strijd is met de goede zeden.⁹¹ Overigens oordeelde het hof uiteindelijk toch in het voordeel van de opdrachtgever, en wel op grond van uitleg van de overeenkomst.⁹²

Samenvattend kunnen we stellen dat de weinige rechtspraak die beschikbaar is geen duidelijk patroon laat zien. Het enkele feit van dubbel declareren is niet zonder meer in strijd met goede zeden of maatschappelijke betamelijkheid. Bijkomende omstandigheden kunnen deze praktijk rechtvaardigen of juist in de verdachtenbank plaatsen.

3.3.4.3 *Quota pars litis*

Naast de negen uitspraken over dubbel declareren gaat nog een aantal uitspraken over NCNP met een *quota pars litis*-afspraak.⁹³ Het gaat om negen unieke zaken. In acht van de negen zaken is het *quota pars litis*-percentage bekend: het varieert van 7% tot 25%.

88 Rb. Noord-Holland 2 november 2016, ECLI:NL:RBNHO:2016:9078, r.o. 4.6 en 4.7.

89 Hof Amsterdam 19 december 2017, ECLI:NL:GHAMS:2017:5249.

90 Rb. Oost-Brabant 27 januari 2021, ECLI:NL:RBOBR:2021:220, r.o. 4.5.7-4.5.9.

91 Hof 's-Hertogenbosch 28 juni 2022, ECLI:NL:GHSHE:2022:2096, r.o. 5.6 en 5.7.

92 Hof 's-Hertogenbosch 28 juni 2022, ECLI:NL:GHSHE:2022:2096, r.o. 5.10-5.15.

93 (1) Hof Arnhem-Leeuwarden 7 maart 2023, ECLI:NL:GHARL:2023:1912; (2) Rb. Den Haag 26 april 2023, ECLI:NL:RBDHA:2023:5511; (3) Rb. Midden-Nederland 17 februari 2021, ECLI:NL:RBMNE:2021:513 (uitspraak voorafgaande aan Hof Arnhem-Leeuwarden 7 maart 2023); (4) Hof Den Haag 21 juli 2020, ECLI:NL:GHDHA:

Onduidelijk is overigens of naast deze afspraken is afgesproken dat het recht op beloning komt te vervallen indien de belangenbehartiger zijn honorarium op de aansprakelijke wederpartij kan verhalen.

In vier van de negen zaken gaat het om de vraag hoe de overeenkomst tussen belangenbehartiger en letselschadeslachtoffer uitgelegd dient te worden.⁹⁴ Het gaat bijvoorbeeld om de vraag of een cliënt ook een (volledig) honorarium verschuldigd is op het moment dat de cliënt zich terugtrekt uit de overeenkomst van opdracht op grond van de volgende bepaling in de overeenkomst:

‘Indien cliënt(e) de zaak tussentijds terugneemt, d.w.z. voordat naar het deskundig oordeel van belangenbehartiger de zaak in gebruikelijke zin is afgewikkeld, is belangenbehartiger niet gehouden aan de onder de artikelen 8 tot en met 12 genoemde regeling en is gerechtigd aan cliënt(e) de tot dan toe gemaakte kosten en honorarium in rekening te brengen.’⁹⁵

Deze vraag speelt ook een centrale rol in de uitspraak van rechtbank Den Haag van 26 april 2023.⁹⁶ De rechtbank overwoog dat belangenbehartiger onvoldoende heeft gesteld om te kunnen oordelen dat toekenning van een volledig loon op grond van artikel 7:411 BW redelijk is. De belangenbehartiger heeft daarom op grond van artikel 7:411 lid 2 BW recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon.

In een andere zaak bij het hof Amsterdam ging het om de vraag of belangenbehartiger ook recht had op 25% van een door een opvolgend belangenbehartiger bereikt resultaat, nu de belangenbehartiger de opvolgend belangenbehartiger zou hebben aangeraden en zou hebben geadviseerd.⁹⁷ Het hof oordeelde dat het te ver voert om de gesloten overeenkomst zo uit te leggen dat belangenbehartiger onder de gegeven omstandigheden toch een beloning toekomt van 25% van het door slachtoffer ontvangen bedrag. Belangenbehartiger heeft na overdracht van het dossier geen werkzaamheden meer voor slachtoffer verricht en afgesproken was dat het financiële risico bij *no cure* bij belangenbehartiger zou komen te liggen.

2020:1301; (5) Rb. Noord-Nederland 11 september 2019, ECLI:NL:RBNNE:2019:3830; (6) Rb. Den Haag 31 januari 2019, ECLI:NL:RBDHA:2019:790 (uitspraak voorafgaande aan Hof Den Haag 21 juli 2020); (7) Hof Arnhem-Leeuwarden 29 januari 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:801; (8) Hof Amsterdam 26 juni 2018, ECLI:NL:GHAMS:2018:2115; (9) Hof Amsterdam 12 juli 2016, ECLI:NL:GHAMS:2016:2899; (10) Hof 's-Hertogenbosch 8 december 2015, ECLI:NL:GHSHE:2015:5134; (11) Rb. Rotterdam 20 november 2015, www.letselschademagazine.nl/2015/rb-rotterdam-201115.

94 Rb. Den Haag 26 april 2023, ECLI:NL:RBDHA:2023:511, Hof Amsterdam 26 juni 2018, ECLI:NL:GHAMS:2018:2115, Hof 's-Hertogenbosch 8 december 2015, ECLI:NL:GHSHE:2015:5134 en Rb. Rotterdam 20 november 2015, www.letselschademagazine.nl/2015/rb-rotterdam-201115.

95 Rb. Rotterdam 20 november 2015, www.letselschademagazine.nl/2015/rb-rotterdam-201115, r.o. 2.3. De rechtbank oordeelde dat het honorarium van belangenbehartiger naar redelijkheid vastgesteld diende te worden en sloot aan bij een percentage van 20% van een door de aansprakelijke verzekeraar gedaan en gemotiveerd afwikkelingsvoorstel.

96 Rb. Den Haag 26 april 2023, ECLI:NL:RBDHA:2023:5511, r.o. 4.24-4.26.

97 Hof Amsterdam 26 juni 2018, ECLI:NL:GHAMS:2018:2115, r.o. 3.7-3.10.

In twee zaken wordt door de benadeelde aangevoerd dat de *quota pars litis*-afspraken 'onredelijk' is.⁹⁸ In een van deze zaken, die zowel is behandeld bij rechtbank Den Haag als hof Den Haag, stond de vraag centraal of een advocaat onredelijk heeft gehandeld door een *quota pars litis*-afpraak te maken terwijl de aansprakelijkheid al was erkend en er reeds een schikkingsvoorstel van € 800.000 op tafel lag.⁹⁹ De rechtbank oordeelde dat geen sprake was van misbruik van omstandigheden en zij vond de afspraak naar redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar, nu de benadeelde zelf NCNP voorstelde. Het hof oordeelde vervolgens anders: belangenbehartiger had een precontractuele verplichting geschonden door de benadeelde niet te wijzen op het feit dat een *quota pars litis*-afpraak in strijd is met de Gedragsregels voor de advocatuur.

In de zaak bij hof Amsterdam was de aansprakelijkheid ook erkend en lag reeds een aanbod van € 200.000 op tafel.¹⁰⁰ Omdat voor de benadeelde duidelijk was wat de consequenties van NCNP waren, is de *quota pars litis*-afpraak niet in strijd met de goede zeden of openbare orde, is geen sprake van misbruik van omstandigheden of dwaling en is de afspraak niet naar redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

In de overige drie zaken gaat het om de begroting van het honorarium bij een *quota pars litis*-afpraak (hof Arnhem-Leeuwarden gebruikt hiervoor de dubbele redelijkheidstoets),¹⁰¹ de vraag of de belangenbehartiger heeft voldaan aan zijn inspanningsverplichting¹⁰² en om de vraag of de *quota pars litis*-afpraak is overgenomen door een opvolgend belangenbehartiger.¹⁰³

Samenvattend kunnen we stellen dat de weinige rechtspraak die beschikbaar is geen duidelijk patroon laat zien; het enkele aangaan van een *quota pars litis*-afpraak is niet zonder meer in strijd met goede zeden of maatschappelijke betamelijkheid. Bijkomende omstandigheden kunnen de afspraak rechtvaardigen of juist in de verdachtenbank plaatsen. Er is ook geen duidelijke lijn te bespeuren als het gaat om de verhouding tussen het BGK-kostenverhaal en de *quota pars litis*-afpraak. Kan de benadeelde in het kader van artikel 6:96 lid 2 sub b BW het percentage uit de *quota pars litis*-afpraak verhalen op de aansprakelijke, waarbij deze laatste vervolgens in het kader van de dubbele redelijkheidstoets de redelijkheid van het percentage mag betwisten, of mag het loon van de belangenbehartiger in het kader van het BGK-kostenverhaal alleen uitgedrukt worden in het aantal uren maal het uurtarief? Daarover geeft de beperkt beschikbare rechtspraak geen uitsluitsel.

98 Rb. Den Haag 31 januari 2019, ECLI:NL:RBDHA:2019:790 (zie voor hoger beroep Hof Den Haag 21 juli 2020, ECLI:NL:GHDHA:2020:1301) en Hof Amsterdam 12 juli 2016, ECLI:NL:GHAMS:2016:2899.

99 Zie Rb. Den Haag 31 januari 2019, ECLI:NL:RBDHA:2019:790 en Hof Den Haag 21 juli 2020, ECLI:NL:GHDHA:2020:1301.

100 Hof Amsterdam 12 juli 2016, ECLI:NL:GHAMS:2016:2899, r.o. 3.5.

101 Hof Arnhem-Leeuwarden 29 januari 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:801.

102 Rb. Noord-Nederland 11 september 2019, ECLI:NL:RBNNE:2019:3830.

103 Rb. Midden-Nederland 17 februari 2021, ECLI:NL:RBMNE:2021:513 (zie voor hoger beroep Hof Arnhem-Leeuwarden 7 maart 2023, ECLI:NL:GHARL:2023:1912).

3.4 Conclusie

Dit hoofdstuk besteedde aandacht aan kostenverhaal en beloningsstructuren. Het kostenverhaal (art. 6:96 lid 2 sub b en c BW) betreft de mogelijkheid van de benadeelde om onder meer de redelijke kosten van buitengerechterlijke rechtsbijstand vergoed te krijgen van de aansprakelijke, indien aansprakelijkheid niet wordt betwist of vaststaat. Aangezien naar schatting meer dan 90% van alle letselschadedossiers buiten de rechtszaal worden afgewikkeld, kan worden aangenomen dat artikel 6:96 lid 2 BW in evenzovele gevallen het doorslaggevend kader voor kostenverhaal is. In de zeldzame gevallen dat de rechter zich moet uitlaten over de redelijkheid van de in rekening gebrachte kosten, leidt deze toetsing er naar het lijkt in een klein aantal gevallen toe dat het gevorderde bedrag niet volledig wordt toegewezen. Wel zijn er aanwijzingen dat rechters in de loop der tijd kritischer zijn geworden wat betreft de toetsing van de redelijkheid van het uurtarief. In de praktijk proberen verzekeraars met een gestandaardiseerde vergoeding (de BKB-staffel) het gros van de letselschadezaken efficiënt te regelen, maar het gebruik van die BKB-staffel wordt niet door alle groepen van belangenbehartigers aanvaard. Bovendien – en daar komen we op terug in hoofdstuk 6 – denken wij dat het systeem van kostenverhaal van artikel 6:96 BW in bepaalde opzichten de sleutel tot oplossing van kwaliteitsproblemen kan zijn.

Het tweede onderwerp dat in dit hoofdstuk aan de orde kwam, betrof de beloningsstructuren. Daarbij gaat het om de contractuele afspraak tussen benadeelde en belangenbehartiger over het honorarium dat de benadeelde verschuldigd zal zijn aan de opdrachtnemer. De heterogeniteit in het aanbod dat we in hoofdstuk 2 signaleerden tussen de verschillende groepen belangenbehartigers bleek zich op dit punt verder te verdiepen. Advocaten zijn aan specifieke regels onderworpen als het gaat om beloning. Het uurtarief is aan de markt overgelaten, maar een andere vorm van beloning dan per gewerkt uur is minder gebruikelijk en deels zelfs verboden. De ongebonden niet-advocaten zijn alleen aan de basisregels van het contractenrecht gebonden, en die bepalen hier niets over. Het gevolg is bijvoorbeeld dat ongebonden belangenbehartigers in principe *no cure no pay*-afspraken (NCNP; resultaatsafhankelijke beloning) en *quota pars litis*-afspraken (een NCNP-afpraak in de vorm van een percentage van het financiële resultaat) mogen maken met benadeelden die daarmee goed geïnformeerd instemmen, terwijl dat voor advocaten en NKL-aangesloten belangenbehartigers niet zomaar is toegestaan. NIVRE lijkt minder moeite te hebben met dit soort afspraken.

Gegeven het bestaande kostenverhaalsysteem van artikel 6:96 lid 2 BW, dat in het gros van de gevallen van toepassing is, rijst de vraag of het maken van resultaatsafhankelijke beloningsafspraken tussen belangenbehartiger en benadeelde werkelijk voor de hand ligt wanneer artikel 6:96 lid 2 BW van toepassing is. Dergelijke afspraken kunnen namelijk leiden tot een praktijk van ‘dubbel declareren’ die zich aan het zicht onttrekt van de benadeelde en vaak ook aan het zicht van de verzekeraar.

De conclusie van dit hoofdstuk is dat de onderwerpen kostenverhaal en beloningsstructuren sterk samenhangen: in de letselschadepraktijk wordt een groot deel van

beloning via de regels van kostenverhaal bij (de verzekeraar van) de aansprakelijke partij neergelegd. Daarmee heeft de beloning een hybride karakter. Wat we zien is dat daardoor een dynamiek ontstaat tussen benadeelde, belangenbehartiger en aansprakelijkheidsverzekeraar die specifiek is voor de letselschadebranche. Deze dynamiek geeft aanleiding tot een bijzondere verantwoordelijkheid voor de rechterlijke macht, die desgevorderd de redelijkheid van het kostenverhaal dient te toetsen. Zoals gezegd komen de meeste zaken niet voor de rechter, en als een zaak wel voor de rechter komt leidt dat er soms toe dat de redelijkheid van het uurtarief en/of het gemaakt aantal uren ter discussie wordt gesteld. We kunnen niet zeggen dat de rechter een actieve toezichthouder is op het kostenverhaalsysteem van artikel 6:96 lid 2 BW. Ook dat doet de vraag rijzen of een herijking van dat systeem in bepaalde opzichten de sleutel tot oplossing van bepaalde kwaliteitsproblemen kan zijn, een vraag waar we als gezegd in hoofdstuk 6 op terugkomen.

4 Welke zorgen over praktijken zijn er?

4.1 Algemeen

In hoofdstuk 2 bleek dat het veld van letselschadebehandelaars verre van homogeen is. Zo is er verschil in de toepasselijke regels voor toegang tot de markt (denk aan opleidingseisen); ook de kwaliteitscriteria en het toezicht op gedrag en kwaliteit van dienstverlening verschilt per categorie belangenbehartiger. In paragraaf 3.3 bleek bovendien dat de regels rondom afspraken over beloning ook uiteenlopen. Het zijn deze verschillen die als startpunt kunnen dienen bij de bestudering van de kritiek die wordt geuit op de verschillende praktijken in de letselschadeafwikkeling. In dit hoofdstuk komt namelijk een aantal praktijken aan de orde waar zorgen over worden uitgesproken in vakliteratuur, media of publiek debat. Die praktijken worden afwisselend door sommigen of juist door velen als onwenselijk of zorgelijk betiteld. In een aantal gevallen is de conclusie ‘onwenselijk’ of ‘zorgelijk’ inderdaad eenvoudig te trekken, maar in een aantal andere gevallen niet.¹

Er wordt in het veld van de letselschadeafwikkeling kort gezegd *van alle kanten naar alle kanten* kritiek gespuid.² Zo is algemeen bekend dat al decennia van verschillende kanten kritiek wordt geuit op bepaalde afwikkelingspraktijken die bij verzekeraars worden aangetroffen.³ De maatschappelijke en juridische druk die daarmee gepaard gaat, heeft initiatieven zoals PIV, DLR, GBL, GOMA en de diverse normeringsrichtlijnen wind in de zeilen gegeven. Ze kunnen daarom mede worden gezien als een poging om in reactie op die kritiek het afwikkelingsgedrag van verzekeraars te verbeteren, te stroomlijnen en toetsbaar te maken. Maar de kritiek richt zich niet alleen op

- ¹ Waar relevant, verwijzen we in dit hoofdstuk ook naar de uitkomsten van de interviews die wij hielden (zie hfdst. 10) en van de expertbijeenkomst (hfdst. 11).
- ² In het verleden werd vaak aan de beeldspraak van een ‘toernooimodel’ gerefereerd om een van de schaduwzijden van de letselschadeafwikkeling te beschrijven: twee partijen die strijden om het gelijk zonder samen te werken. Dit toernooimodel zou onnodig polariserend, vertragend en kwetsend uitwerken. Er zou een ware ‘conflictindustrie’ zijn, terwijl het recht er juist zou moeten zijn om mensen in staat te stellen om eenvoudig zélf tot een vergelijk te komen in plaats van elkaar de tent uit te vechten (zo in essentie Van de Luijngaarden 2023). Hoewel in recente jaren veel is veranderd in de werkwijze in de letselschadebranche, komt de beeldspraak nog steeds voor; zie bijv. de bevindingen uit de interviews (para. 10.4.2.5).
- ³ Zie bijv. het zwartboek gedrag behandeling letselschade (Radar 2019). Een voorbeeld is dat verzekeraars beschuldigd worden van traineren van zwaardere letselschadedossiers. Zie bijv. ‘Wildwest in de letselschadepraktijk’, *advocatenblad.nl* 19 juni 2019; ‘Opsteker voor letselschadeslachtoffers: verzekeraar schuldig aan secundaire victimisatie’, *letselschade.nu* 23 juni 2022; zie voor de wijze waarop rechters daarmee omgaan bijv. Hof Arnhem-Leeuwarden 11 december 2018, ECLI:NL:GHARL:2018:10759; Rb. Noord-Nederland 20 april 2022, ECLI:NL:RBMNE:2022:1991.

verzekeraars. Gebonden belangenbehartigers bekritisieren elkaar en vooral ook de ongebonden belangenbehartigers; ook verzekeraars, slachtofferorganisaties, media en de politiek roeren zich in dat debat.

Zo worden met regelmaat zorgen geuit over de kwaliteit van de dienstverlening en de integriteit van de bedrijfsvoering van ongebonden belangenbehartigers.⁴ De Kamer-motie Ellian is een voorbeeld.⁵ De kwaliteit en integriteit van belangenbehartigers zou in het gedrang komen doordat ongebonden belangenbehartigers niet wettelijk zijn gereguleerd, zich niet hebben gecommitteerd aan gedragsregels en opleidingseisen, en hun gedrag bovendien niet tuchtrechtelijk toetsbaar is.⁶ Zonder kennis en kunde zouden zij zich belangenbehartiger noemen.⁷ Daardoor zou de afwikkeling minder soepel verlopen en zouden gereguleerde belangenbehartigers zoals advocaten op achterstand worden gesteld en zou een ‘ongelijk speelveld’ ontstaan.⁸ Als gedupeerden in het nieuws komen, dan gaat het bovendien vaak om praktijken van ongebonden belangenbehartigers, aldus de klacht.⁹ Deze incidenten worden dan ook vaak aange-grepen om te wijzen op een vermeend patroon van oneerlijke concurrentie en om op het oog eenvoudige oplossingen voor te stellen. Gebonden belangenbehartigers en verzekeraars wijzen op het belang van aansluiting bij een keurmerk of organisatie die toeziet op kwaliteit. DLR beschouwt ongebonden belangenbehartigers niet als deskundig; deskundig zijn slechts organisaties aangesloten bij NKL, ASP/LSA, NIVRE of NLE.¹⁰ Met het oog op deze zorgen worden in de markt initiatieven genomen zoals de *Zoekhulp Belangenbehartiger*.¹¹

Het Verbond van Verzekeraars draagt uit dat het belangrijk is dat benadeelden een gekwalificeerde, NKL-aangesloten belangenbehartiger in de arm nemen.¹² Aansprakelijkheidsverzekeraars delen de zorgen over het gebrek aan kwaliteit bij sommige belangenbehartigers.¹³ Een aantal verzekeraars heeft in reactie daarop maatregelen

-
- 4 Zie o.a. 'Jaarplan 2023', verzekeraars.nl, p. 6; 'Meest gelezen in 2021: artikelen over kwalijke praktijken in de letselschadebranche', letselschade.nu 24 december 2021; 'NIVRE schrijft brief aan de Vaste Kamer-commissie Justitie en Veiligheid: Slachtoffers letselschade hebben niet allen dezelfde rechtsbescherming', riskenbusiness.nl 13 mei 2022; 'Aantal malafide letselschadebureaus toegenomen', asp-advocaten.nl 8 april 2024 ('(...) over de waarde van het NKL-keurmerk kan ernstig worden getwijfeld. Van de ASP-advocaten (...) is vrijwel niemand lid van het NKL (...)').
 - 5 *Kamerstukken II* 2021/22, 33 552, nr. 98 (Kamer-motie Ellian).
 - 6 'De meerwaarde van NIVRE-experts', nivre.nl 25 april 2017. Vgl. ook de bevindingen uit de interviews (para. 10.3.4.1).
 - 7 Zie ook de bevindingen uit de interviews (para. 10.3.4).
 - 8 Zie ook de bevindingen uit de interviews (para. 10.4.4.1).
 - 9 'Schademarkt onder druk door ongereguleerden', nivre.nl. Navraag bij NIVRE leert dat klachten over ongebonden belangenbehartigers niet worden bijgehouden, en dat tussen januari en september 2022 zeven klachten werden ingediend over NIVRE-geregistreerde personenschade-experts, waarvan er een ongegrond werd verklaard, vier werden ingetrokken en bij twee gevallen geen griffiegeld werd betaald (zie ook Jaar-verslag NIVRE 2022).
 - 10 'Uw letselschade verhalen', deletselschaderaad.nl.
 - 11 In de *Zoekhulp Belangenbehartiger* zijn alleen expertisebureaus opgenomen die over het NKL beschikken of advocatenkantoren waar LSA-advocaten werken, zie 'Zoekhulp Belangenbehartigers 753 keer geraad-pleegd in tweede kwartaal', letselschade.nu 30 juni 2023. Om opgenomen te worden in de *Zoekhulp* betalen belangenbehartigers een jaarlijks bedrag.
 - 12 'Impact van letselschade', verzekeraars.nl.
 - 13 'Jaarplan 2023', verzekeraars.nl, p. 6; 'Jaarplan 2022', verzekeraars.nl, p. 9.

getroffen. Zo verbreken zij soms de contacten met belangenbehartigers of worden malafide belangenbehartigers opgenomen in frauderegisters.¹⁴ De rechter achtte dit in die gevallen redelijke en gerechtvaardigde maatregelen.¹⁵ Het Verbond van Verzekeraars heeft nader onderzoek naar kwalijke praktijken aangekondigd.¹⁶ Intussen maken verschillende partijen zich publiekelijk sterk voor ingrijpen door de wetgever; er wordt gepleit voor titelbescherming, in het bijzonder door alleen ‘gereguleerde organisaties’ toe te staan om benadeelden te mogen begeleiden.¹⁷

Er is dus kritiek in verschillende richtingen. In dit hoofdstuk benoemen we een aantal uitingen van kritiek op onwenselijk geachte praktijken.¹⁸ Van sommige praktijken is duidelijk dat deze niet door de beugel kunnen (denk aan strafrechtelijke vergrijpen), maar van een aantal andere praktijken is dit minder duidelijk. Of deze praktijken werkelijk kwalijk, oneerlijk of anderszins onwenselijk zijn, blijft hierna goeddeels in het midden. Ook treden we niet in de vraag wat precies waar is van de geuite klachten, laat staan hoe vaak ze voorkomen. De standpunten die we hierna weergeven, leveren dus niet altijd objectieve informatie op; wel kan vaak uit de gevonden standpunten een belanghebbendenperspectief op kwaliteit worden afgeleid. Het doel van het hoofdstuk is vooral om het debat over die praktijken in kaart te brengen, zodat we ze in een later stadium van het onderzoek nader kunnen analyseren tegen de achtergrond van mogelijke kwaliteitscriteria voor letselschadeafwikkeling.

We verdelen de praktijken onder in praktijken van ongebonden belangenbehartigers (para. 4.2), georganiseerde en gereguleerde belangenbehartigers (para. 4.3) en praktijken van verzekeraars (para. 4.4). Daarna zoomen we in op een specifieke praktijk, het betalen voor dossiers (para. 4.5). Ten slotte zetten we uiteen welke oplossingsrichtingen in het debat hierover worden geformuleerd. Bij het overzicht dat hierna volgt moet men zich wel realiseren dat de praktijken die wij vonden bij de ene groepering soms evengoed door een lid van een andere groepering begaan konden zijn en in bepaalde gevallen ook daadwerkelijk in verschillende groeperingen voorkomt – in zoverre is het overzicht bepaald door het anekdotisch bewijs dat wij vonden bij onze deskresearch.

-
- 14 Het ging hier om dubbel declareren bij verschillende verzekeraars. Zie: ‘Achmea en NN verbreken contacten met belangenbehartiger na dubbel claimen van schade’, letselschade.nu 15 juni 2022; ‘Een dubbele claim bij verschillende verzekeraars: zijn het stopzetten van de samenwerking door verzekeraars en het opnemen in frauderegisters gerechtvaardigde middelen?’, letselschade.nu 31 maart 2023.
 - 15 Rb. Den Haag 3 september 2018, ECLI:NL:RBDHA:2018:16456; Hof Den Haag 28 februari 2023, ECLI:NL:GHDHA:2023:328.
 - 16 Zie ‘Verbond start onderzoek naar kwalijke praktijken belangenbehartigers’, verzekeraars.nl 28 mei 2021. Aan dit voornemen is nog geen kenbare opvolging gegeven. Een van de voorstellen die kennelijk circuleert, is de aanpassing van Bedrijfsregeling 15, zodat benadeelden rechtstreeks benaderd kunnen worden. Bedrijfsregeling 15 van het VvV geeft het kader voor leden van het VvV voor communicatie met de benadeelde. In het geval er een belangenbehartiger is, vindt de meeste communicatie op grond van Bedrijfsregeling 15 plaats met de belangenbehartiger en niet met de benadeelde.
 - 17 Zie ‘Dubbel slachtoffer na verkeersongeluk: dubieuze schadeadviseurs steken duizenden euro’s in eigen zak’, AD 8 april 2024; ‘Bescherm letselschadeslachtoffers tegen malafide praktijken’ (gezamenlijk manifest van LSA, ASP, NIVRE, NIS, NLE, GAV, NvvA, VHGD, ANWB, Verbond van Verzekeraars, Slachtofferhulp Nederland, DLR 12 april 2024).
 - 18 De websearch die in dit hoofdstuk wordt gerapporteerd, dateert van oktober 2023. Op dat moment waren de websiteverwijzingen correct.

4.2 Praktijken waargenomen bij ongebonden belangenbehartigers

Om welke klachten en misstanden gaat het? De eerste categorie betreft het *contact* met het letselschadeslachtoffer *voordat* de schadeafwikkeling begint. Daarbij geldt in het algemeen dat sommige belangenbehartigers in het kader van reclame en acquisitie ronkender taal gebruiken dan andere,¹⁹ en dat dienstverlening soms als ‘gratis’ wordt voorgesteld met als gevolg dat de nuanceringen van de regels van kostenverhaal verloren kunnen gaan.²⁰ Daarnaast zijn de volgende gevallen bekend:

- *Misleiding*. Ongebonden belangenbehartigers doen zich voor als gekwalificeerd c.q. deskundig of zelfs als advocaten.²¹ Voorbeelden van deze categorie zijn, allereerst, misbruik van het NIVRE-logo door niet-ingeschrevenen.²² Een tweede voorbeeld is de acquisitiewebsite *De Letselschade Helpdesk* (die inmiddels lijkt te zijn opgeheven) die zou zijn opgericht om een ‘kwaliteitsslag’ te maken.²³ De website zou hebben vermeld dat men moet kiezen voor een advocaat en niet voor een – ‘mbo geschoolde en in een maand opgeleide’ – NIVRE-expert. Gegevens over met welke advocaten gewerkt werd, ontbraken echter. Een ander voorbeeld is een jurist die zich voordeed als advocaat, met als gevolg dat het kantoor waar de jurist werkzaam was een boete van € 10.000 diende te betalen.²⁴ Weer een ander voorbeeld is een incassobureau dat zich voordeed als belangenbehartiger, maar waar geen NIVRE Register-Experts Personenschade werkten.²⁵
- *Ondermaatse kwaliteit*. Advocaten die zaken overnemen van letselschadebureaus bestempelen de kwaliteit van die dossiers veelal als onvoldoende, waarbij door belangenbehartigers vaak geschikt wordt voor een te laag bedrag (wat mogelijk deels te wijten is aan de BKB-staffel).²⁶ Veel advocatenkantoren waarschuwen op hun websites dan ook voor ongebonden belangenbehartigers.²⁷

19 Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.4.3.1). Vgl. bijv. de website nederlandsletselschadebureau.nl, ook te bereiken via anlb.nl (geraadpleegd december 2023), die zich presenteert als samenwerkingsverband van onder meer advocaten, waar teksten als ‘Wij gaan voor de hoogste schadevergoeding. Luis in de pels van verzekeraars. Pittbullmentaliteit, we laten niet meer los’ staan. De websites zijn geregistreerd op naam van een NIVRE-Registerexpert Personenschade.

20 Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.4); expertbijeenkomst van 25 april 2024.

21 Zie ‘De opkomst van ongereguleerde letselschadebureaus: een zorgelijke trend’, sapadvocaten.nl 18 april 2024; vgl. de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.3.1).

22 ‘NIVRE waarschuwt voor misbruik’, nivre.nl 15 november 2019. Navraag leert dat NIVRE geen administratie bijhoudt van het aantal gevallen waarin onbevoegd het logo wordt gevoerd.

23 ‘Acquisitiewebsite De Letselschade Helpdesk hanteert een voor LSA-advocaten verboden verdienmodel’, letselschade.nu 3 juni 2022. De website De Letselschade Helpdesk lijkt te zijn opgeheven.

24 ‘Advocaat blijkt jurist; kantoor voor 10.000 euro beboet’, advocatie.nl 16 december 2019; Raad van Discipline Arnhem-Leeuwarden 11 juni 2019, ECLI:NL:TADFRARL:2019:252.

25 ‘“Fout incassobureau” biedt zich aan als belangenbehartiger in letselschadezaken’, letselschade.nu 20 december 2022.

26 ‘Zorgen over wildgroei letselschadebureaus’, vpro.nl 13 december 2019.

27 Zie onder vele andere: ‘Ongereguleerde belangenbehartigers’, hjink.com; ‘Regulering belangenbehartiging letselschade’, brugmanletselschadeadvocaten.nl 19 juni 2022; ‘Waarom is het belangrijk om een erkend en gespecialiseerd letselschade advocaat te hebben?’, arslanersoy.nl; ‘Letselschadeadvocaat’, victimfirstadvocaten.nl; ‘Wees gewaarschuwd voor “Cowboys” in de letselschademarkt’, bvs-advocaten.nl; ‘Kiest u voor een letselschadecowboy dan kan uw weg naar volledige schadevergoeding gevaar lopen’, tjssen-saes.nl. Tegelijkertijd bestaan ook tegengeluiden, waarin men zich afvraagt wat een belangenbehartiger eigenlijk malafide

- *Lokmiddelen.* Via zogenaamde ‘harvest-sites’ zou doorverkoop van gegevens van gedupeerden aan andere partijen plaatsvinden, waardoor belangenbehartigers betalen voor cliëntgegevens.²⁸ LSA-leden nemen krachtig afstand van dergelijke praktijken en behouden het oorspronkelijke provisieverbod in hun kwaliteitsverklaring.²⁹ Dan bestaat nog de praktijk van de ‘fuikwebsite’, een website met algemene informatie over bijvoorbeeld het onderwerp letselschade, waarbij bezoekers hun contactgegevens achterlaten zodat een aan de website gelieerde partij met deze bezoeker contact op kan nemen. De fuiksite straalt onafhankelijkheid en deskundigheid uit. Er wordt niet kenbaar gemaakt dat er feitelijk maar een marktpartij achter deze websites zit.³⁰ Meer algemeen zijn er aanwijzingen dat websites en handelsnamen van sommige belangenbehartigers ‘komen en gaan’ en dat in die gevallen dus geen sprake is van duurzame dienstverlening.

De tweede categorie klachten en/of misstanden betreffen gevallen waarin een belangenbehartiger is *gestart* met de schadeafwikkeling.

- *Fraude- en beloningspraktijken.* De eerste categorie fraudepraktijken is die van valsheid in geschrifte en verduistering.³¹ In een vonnis van rechtbank Overijssel uit 2021 werd een zelfbenoemde letselschade-expert veroordeeld tot veertien maanden cel.³² De belangenbehartiger maakte in dit geval gebruik van valse arbeidsovereenkomsten en salarisstroken, en verduisterde letselschadebedragen. Een tweede categorie is die van *no cure no pay* zonder rechtvaardiging en dubbel declareren.³³ NCNP wordt in onderzoek van Stichting De Ombudsman 2011 genoemd als een zelfstandig en ernstig probleem in de letselschadebranche. Voorbeelden van kwalijke praktijken van dubbel declareren zijn: i) met zowel verzekeraar als gedupeerde (eventueel op basis van een *success fee*) de afspraak maken dat de kosten van de belangenbehartiger

maakt en waarin wordt benadrukt dat ook ongereguleerden deskundig kunnen zijn, zie ‘Discussie over ongereguleerde belangenbehartigers laait steeds verder op’, smitjuridischadvies.nl 28 juni 2022.

- 28 Loonstra 2021; Loonstra 2022. Loonstra bepleit overigens dat geheel uitbannen de optimale situatie zou zijn, maar dat dat op dit moment nog niet haalbaar is. Daarom zouden ook gespecialiseerden langs deze weg aan zaken moeten kunnen komen, omdat anders steeds meer gedupeerden in handen vallen van ongespecialiseerden. Zie verder, ter illustratie, ‘Acquisitiewebsite De Letselschade Helpdesk hanteert een voor LSA-advocaten verboden verdienmodel’, letselschade.nu 3 juni 2022. De Letselschade Helpdesk is overigens niet meer online te vinden.
- 29 ‘Branchevereniging letselschadeadvocaten LSA hekelt handel in cliëntgegevens’, advocatie.nl 15 februari 2022; ‘LSA wil eind aan handel in slachtofferinfo’, advocatenblad.nl 14 februari 2022.
- 30 Dit is de omschrijving van het concept van ‘fuikwebsites’ gegeven door de Rb. Oost-Brabant (18 november 2015, ECLI:NL:RBOBR:2015:6593). In deze zaak gaf een ongereguleerde belangenbehartiger opdracht aan een opdrachtnemer om een fuiksite te ontwikkelen. Kort daarna ontwikkelde de opdrachtnemer een soortgelijke fuiksite voor zichzelf. De aanvragen (*leads*) die deze website genereerde werden vervolgens tegen betaling aan de opdrachtgever aangeboden. Dit was volgens de rechter onrechtmatige concurrentie. De rechter sprak zich niet uit over de toelaatbaarheid/(on)rechtmatigheid van de fuiksite *an sich*. Zie verder: ‘Dubieuze (letselschade)kantoren, fuikwebsites en andere lokmiddelen’, jba.nl. Vgl. over soortgelijke ervaringen met ondoorzichtige websites de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.3.1).
- 31 Zie voor voorbeelden bijv. de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.2.4 en para. 10.5.4.).
- 32 Rb. Overijssel 8 februari 2021, ECLI:NL:RBOVE:2021:529. Zie hierover, o.a., ‘Zelfbenoemde letselschade-expert veroordeeld voor verduistering’, asp-advocaten.nl 23 februari 2021; Van Dijk 2021, p. 15-16.
- 33 Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.2.1).

door hen vergoed moeten worden ('dubbel declareren')³⁴; ii) declareren bij meerdere verzekeraars³⁵ en iii) door een vast bedrag per maand te rekenen aan de gedupeerde (terwijl de belangenbehartiger op grond van art. 6:96 BW verhaal kan nemen op de aansprakelijke partij).³⁶ Een derde categorie die we regelmatig vernamen en waarvan het niet eenvoudig is vast te stellen óf het fraude betreft, is een meer subtiel praktijk: sommige belangenbehartigers kloppen bepaalde, veelal medisch niet objectievebare klachten van de benadeelde op met behulp van standaardfrases in hun correspondentie.³⁷

- *Buitengerechtigde kosten.* De belangenbehartiger declareert excessief en gebruikt de instemming met de finale regeling als drukmiddel om deze declaratie vergoed te krijgen van de verzekeraar.³⁸ In dat geval staat de schade van de benadeelde weliswaar vast, maar de belangenbehartiger gebruikt de BGK om de schaderegeling te 'gijzelen' door pas definitief akkoord te gaan met de schaderegeling als ook de BGK volledig worden vergoed.³⁹ Indien die kosten onredelijk hoog zijn, is dat een kwalijke praktijk, aldus verzekeraars. Daarom wordt er wel voor gepleit dat indien de belangenbehartiger de BGK als drukmiddel inzet, de verzekeraar er goed aan doet om met de gedupeerde zélf de schade af te wikkelen en hem te vrijwaren voor de BGK-claim.⁴⁰
- *Het gebruik van de BKB-staffel.* De BKB-staffel zou een perverse prikkel vormen.⁴¹ De staffel houdt immers in dat de belangenbehartiger een vast percentage van de verzekeraar ontvangt als honorarium.⁴² Dat percentage is gekoppeld aan de hoogte van de schadevergoeding en is degressief. Daarom wordt wel beweerd, met name van de zijde van letselschadeadvocaten die zich ergeren aan het gebruik van de staffel en zich daaraan niet hebben willen committeren, dat het voor belangenbehartigers rendabeler is om kort te werken aan (veel) zaken en voor lagere bedragen te schikken. ASP heeft in 2018 hierover een klacht ingediend bij de ACM.⁴³

34 Zie bijv. Rb. Overijssel 10 november 2021, ECLI:NL:RBOVE:2021:4801. Zie verder, o.a., Van Dijk 2021; Van Katwijk en De Koning 2021. Zie nader over deze praktijk para. 3.3.4.2.

35 'Achmea en NN verbreken contacten met belangenbehartiger na dubbel claimen van schade', letselschade.nu 15 juni 2022; 'Een dubbele claim bij verschillende verzekeraars: zijn het stopzetten van de samenwerking door verzekeraars en het opnemen in frauderegisters gerechtvaardigde middelen?', letselschade.nu 31 maart 2023. Verderop in deze analyse wordt besproken dat de sanctiemiddelen die de verzekeraars in reactie hierop namen, door de rechter gerechtvaardigd werden geacht.

36 "'Fout incassobureau" biedt zich aan als belangenbehartiger in letselschadezaken', letselschade.nu 20 december 2022.

37 Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.2.4 en para. 10.5.6.2). Of het hier om een overzichtelijke groep gaat die zich er bij herhaling aan schuldig maakt, is minder duidelijk. Zie de tegengestelde geluiden in de interviews, para. 10.5.6.3.

38 Van Dijk 2021, p. 16. Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.2.1 en para. 10.5.5). Gesproken wordt wel over 'chantage' of 'gijzeling'.

39 Van Dijk 2021, p. 16. Zie ook de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.5).

40 Van Dijk 2021, p. 19.

41 Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.4.2.1 en para. 10.4.5).

42 Zie nader over de BKB-staffel hiervoor para. 3.2.2.

43 'Letselschadeadvocaten dienen klacht in bij ACM over prijsafspraken PIV-regeling', advocatie.nl 1 november 2018.

De ACM wees het handhavingsverzoek af.⁴⁴ DLR vermeldt op de website juist dat de staffel duidelijkheid en zekerheid biedt.⁴⁵ De staffel is overigens onlangs gewijzigd, zodanig dat de beloning voor dossiers met een relatief kleine waarde is verlaagd ten opzichte van de middelgrote dossiers.⁴⁶

- *Achterhouden van informatie.* Teneinde het dossier te traineren en/of hogere schadevergoeding te verkrijgen, zou informatie worden achtergehouden.⁴⁷ Hierbij wordt gewezen op de belangenbehartiging bij de afwikkeling van het Schietincident Alphen aan de Rijn.⁴⁸ Over de letselschadejurist van de gedupeerden is veel te doen geweest. Zo werd hem verweten zich niet constructief op te stellen en niet voortvarend te zijn met het aanleveren van informatie aan de VSSA, zijnde de stichting die de schade afwikkelt.⁴⁹ Volgens de letselschadejurist was de trage afwikkeling echter het gevolg van 'struisvogelpolitiek van de overheid', waarbij de eenzijdig opgerichte VSSA negen jaar te laat kwam.⁵⁰ Een andere kwestie bij deze belangenbehartiger is bovendien dat slachtoffers de dupe zouden zijn geworden van de betalingsregeling die zij met hem sloten, nu gedupeerden soms wel tot 30% van de uitgekeerde vergoeding afstonden.⁵¹

-
- 44 Volgens de ACM is niet op voorhand duidelijk of sprake is van een overtreding van de Mededingingswet. De mate van onderzoek die zij moet verrichten om tot een antwoord te komen op deze vraag, zou niet in verhouding staan tot de ernst en mogelijke gevolgen van een eventuele overtreding. De ACM gaf daarom aan voorrang te geven aan andere onderzoeken, zie 'Besluit Zaaknr. ACM/18/O34440', acm.nl, p. 2.
- 45 'Kosten', deletselschaderaad.nl.
- 46 'Verbeterde BKB-regeling voor belangenbehartigers per 1 oktober van kracht', letselschade.nu 2 oktober 2023.
- 47 Van Dijk 2021, p. 20. Vgl. ook het conflict tussen Unigarant en Columbus ('Unigarant verbreekt banden met Columbus letselschade' (letselschade.nu 24 april 2024); 'Directeur Columbus Letselschade: "Onze vasthoudendheid, die leidt tot fors hogere schadevergoedingen, is de reden dat Unigarant van ons af wil"' (letselschade.nu 16 mei 2024)), dat zich inmiddels uitbreidt ('Columbus Letselschade in media-offensief: "We gaan duizenden procedures starten tegen verzekeraars"', letselschade.nu 10 juni 2024). Zie ook de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.2.2). De voorlopige voorzieningprocedure tussen Unigarant en Columbus leidde vooralsnog tot niet-ontvankelijkverklaring van beide partijen in hun vorderingen; zie Rb. Noord-Nederland 21 mei 2024, ECLI:NL:RBNNE:2024:1958.
- 48 De afhandeling van de dossiers was voor het Verbond van Verzekeraars de directe aanleiding om een onderzoek te starten naar kwalijke praktijken van belangenbehartigers. Zie 'Verbond start onderzoek naar kwalijke praktijken belangenbehartigers', radar.avrotros.nl; zie verder, o.a., 'Antwoorden Kamervragen over het bericht dat slachtoffers bloedbad Alphen aan den Rijn nog altijd strijden om schadevergoeding', rijksoverheid.nl; minister Grapperhaus wil snel oplossing voor slepende kwestie rond schadeclaims voor schietdrama Alphen', ad.nl 31 mei 2021.
- 49 'Verbond start onderzoek naar kwalijke praktijken belangenbehartigers', radar.avrotros.nl. Dit verwijt scheidt impliciet mogelijk ook door in de beantwoording van de Kamervragen door minister Grapperhaus ten aanzien van de afwikkeling van het Schietincident Alphen aan de Rijn, zie Antwoorden Kamervragen over het bericht dat slachtoffers bloedbad Alphen aan den Rijn nog altijd strijden om schadevergoeding', rijksoverheid.nl; p. 2; zie verder: 'Afhankelijk Ridderhofzaken in stroomversnelling: belangenbehartiger stelt zich constructiever op', letselschade.nu.
- 50 'Slachtoffers bloedbad Alphen aan den Rijn strijden na tien jaar nog altijd om schadevergoeding: "Dan kan ik het afsluiten"', eevandaag.avrotros.nl 5 april 2021; 'Onrust over schadevergoedingen Ridderhof-drama: "Ik voel me bedonderd"', omroepwest.nl 3 november 2021.
- 51 Beer Advocaten zou de oud-cliënten van de belangenbehartiger bijstaan en de betalingsregeling bij de rechter gaan aanvechten. De voorbereiding lijkt nog in ontwikkeling, zie: Rb. Amsterdam 20 april 2022, ECLI:NL:RBAMS:2022:3566. Zie verder: 'Onrust over schadevergoedingen Ridderhof-drama: "Ik voel me bedonderd"', omroepwest.nl 3 november 2021.

- *Tijd rekken.* Er wordt geklaagd over vertragingstactieken, zowel door ongebonden als gebonden belangenbehartigers.⁵² Ook wordt gesteld dat juridisch niet-haalbare zaken worden gerekt teneinde de kosten van rechtsbijstand te maximaliseren.⁵³ Benadeelden noemen trage afwikkeling in elk geval belemmerend.⁵⁴
- *Belangenbehartiger jaagt voormalige cliënt op.* Nadat gedupeerde door onvrede overstapt naar andere belangenbehartiger, vordert de eerdere belangenbehartiger vergoeding van de voormalige cliënt. In een zaak die voorlag bij rechtbank Amsterdam startte de belangenbehartiger een incassoprocedure ter verkrijging van zijn vergoeding nadat de gedupeerde wegens onkunde overstapt en de belangenbehartiger niet (volledig) wordt uitbetaald door de verzekeraar. De rechtbank ging hierin niet mee.⁵⁵ In een andere zaak vorderde een belangenbehartiger van voormalige cliënten het niet door de verzekeraar gedekte deel van zijn declaratie. De kantonrechter wees ook in deze zaak af: het lag op de weg van de belangenbehartiger om aan te tonen dat de door haar gedeclareerde kosten de dubbele redelijkheidstoets kunnen doorstaan en daarbij ook gemotiveerd in te gaan op het verwijt dat sommige werkzaamheden dubbel zijn gedeclareerd.⁵⁶

In het debat over deze praktijken wordt gewezen op twee problematische gevolgen. Ten eerste wordt gewaarschuwd voor het gebrek aan rechtsbescherming voor gedupeerden tegen de ongebonden belangenbehartiger.⁵⁷ Voor gedupeerden staat alleen de gang naar de civiele rechter open, hetgeen een weinig aantrekkelijke optie is omdat het tijd en geld kost.⁵⁸ Ook wordt gewezen op het feit dat het gedrag van ongebonden belangenbehartigers niet tuchtrechtelijk toetsbaar is,⁵⁹ en dat er ook, overigens beperkte, mogelijkheden tot het melden van klachten bestaan.⁶⁰ Ten tweede ondervinden gekwalificeerde belangenbehartigers naar eigen zeggen een verslechtering in concurrentiepositie, doordat de ongebonden belangenbehartigers hun diensten goedkoper kunnen aanbieden.⁶¹ Om die reden worden rechterlijke uitspraken waarbij het uurtarief van

52 Bijv. Van Driel en Blom 2003. Vgl. Rijnhout et al. 2020, p. 42. Het is overigens niet eenvoudig om vertraging, laat staan tactiek, te bewijzen. Zie reeds Faure et al. 2011.

53 Van Katwijk en De Koning 2021.

54 Elbers en Becx 2020, p. 32-33.

55 Zie hierover 'Mogen belangenbehartigers hun cliënten gijzelen?', letselschade.nu 15 september 2022 (vonnis is niet gepubliceerd).

56 'Rb: redelijkheid BGK voor dubbele werkzaamheden onvoldoende onderbouwd door eerste belangenbehartiger', platformpersoonenschade.verzekeraars.nl. Zie ook de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.2.1).

57 'De schademarkt staat onder druk', nivre.nl 10 november 2022; 'NIVRE schrijft brief aan de Vaste Kamercommissie Justitie en Veiligheid: Slachtoffers letselschade hebben niet allen dezelfde rechtsbescherming', riskenbusiness.nl 13 mei 2022. Zie de bevindingen uit de interviews (para.10.3.4.3 en para. 10.3.4.4)

58 'De schademarkt staat onder druk', nivre.nl 10 november 2022.

59 Van Dijk 2021, p. 20. Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.3.4.4).

60 A. Loonstra, 'Een letselschade lead is goud waard', ppsbulletin.verzekeraars.nl; Van Dijk 2021, p. 20.

61 'Letselschadebureau Ottenschot wil vuist maken tegen malafide schadebureaus', rtvoost.nl 14 juli 2021; Van Dijk 2021, p. 25; Van Katwijk en De Koning 2021, p. 7. Voor de stelling dat ongebonden belangenbehartigers hun diensten goedkoper aanbieden, hebben wij geen bewijs gevonden; het is wel plausibel dat zij minder kosten maken.

ongebonden belangenbehartigers in het kader van BGK-toetsing naar beneden wordt bijgesteld, met instemming onthaald door de wél gebonden belangenbehartigers.⁶²

4.3 Praktijken waargenomen bij gebonden belangenbehartigers

Hoewel onder gebonden belangenbehartigers zelfbindingsmechanismen zoals toelatingseisen, scholings- en bijscholingseisen worden gebruikt en door middel van toezicht zoals audits op naleving wordt toegezien, zien sommigen door de bomen het bos niet meer. Zo wordt er wel op gewezen dat tussen specialisatieverenigingen van bijvoorbeeld advocaten grote verschillen bestaan in de eisen die worden gesteld.⁶³ Benadrukt wordt dat rechtszoekenden behoefte hebben aan een duidelijk keurmerk,⁶⁴ en wordt ook twijfel uitgesproken over de vraag of van de bestaande keurmerken en andere zelfbindingsmechanismen daadwerkelijk een kwaliteitsgarantie uitgaat.⁶⁵ Afgezien van die algemene zorgen, zien we dat ook bij de gebonden belangenbehartigers klachtwaardige c.q. frauduleuze praktijken voorkomen. Ter illustratie hierbij een aantal voorbeelden, waarbij wij eenzelfde onderscheid maken als bij de beschrijving van de ongebonden belangenbehartigers. De eerste klachten en/of misstanden betreffen het contact met het letselschadeslachtoffer voordat de schadeafwikkeling begint.

- *Verwarrende beloningsstructuren.* Een advocaat met een ondoorzichtige constructie van bedrijfjes werd geschraapt van het tableau.⁶⁶ De advocaat was eigenaar van een advocatenkantoor en tevens bestuurder van een bedrijf dat optrad als belangenbehartiger en opdrachten gaf aan zijn eigen advocatenkantoor. Het Hof van Discipline oordeelde dat de advocaat de regels overtrad door feitelijk vanaf meerdere adressen zijn praktijk te voeren en verwarring liet bestaan over zijn hoedanigheid als advocaat. Daarnaast stuurde de advocaat geen opdrachtbevestigingen aan cliënten en zette hij verboden NCNP- en provisieafspraken op tussen zijn bedrijfjes.
- *Letselschadeadvocaten verrichten diensten in ruil voor vertrouwelijke gegevens.* Twee letselschadeadvocaten hadden in ruil voor vertrouwelijke gegevens omtrent verkeersongevallen gratis diensten verricht en rekeningen voorgeschoten voor een politievrijwilliger.⁶⁷ Overigens ging het hier om gegevens die ook via andere wegen voor de advocaten toegankelijk waren.⁶⁸ De legale weg duurde echter langer.

62 Bijv. Godwaldt 2023. Zie hierover ook de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.6.4).

63 'Een lappendeken van gildes', advocatenblad.nl 22 december 2020.

64 'Een lappendeken van gildes', advocatenblad.nl 22 december 2020.

65 Zie bijv. 'Extra regels voor letselschadebranche nodig?', rex-advocaten.nl; 'Reactie op ingezonden brief van het NIVRE aan de Tweede Kamer', ridder-letselschade.nl 13 mei 2022.

66 'Advocaat uit Emmen geschraapt om "verwarrende" constructie en no cure no pay-deal', advocatie.nl 2 februari 2018.

67 Zie hierover Van Dijk 2021, p. 16.

68 'Advocaten schuldig aan schenden ambtsgeheim', parool.nl 3 augustus 2017.

De overige klachten en/of misstanden betreffen de situatie waarin een belangenbehartiger is gestart met de schadeafwikkeling.

- *Misleidende informatie.* In een zaak was sprake van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van een advocaat door zich, na een leugenachtige verklaring van zijn cliënt aan zijn wederpartij, niet als advocaat van die cliënt terug te trekken. Belangen van de wederpartij werden geacht nodeloos te zijn geschaad.⁶⁹
- *Ondeskundigheid.* Benadeelden merken soms dat de belangenbehartiger niet deskundig genoeg is.⁷⁰ Gespecialiseerde belangenbehartigers wijzen hier ook op.⁷¹ Uit de tuchtrechtspraak zijn gevallen bekend waarin onervaren en niet-gespecialiseerde advocaten tuchtrechtelijk laakbaar handelen door af te wijken van de gebruikelijke handelwijzen.⁷²
- *Onverschilligheid en slechte communicatie.* Benadeelden noemen passiviteit van hun belangenbehartiger als belastende factor.⁷³ Gebrek aan communicatie geeft voeding aan een gevoel van onmacht.⁷⁴ In tuchtzaken komt het voor dat klachten over gebrek aan voortvarendheid, slechte communicatie of miscommunicatie door de eigen letselschadeadvocaat worden toegewezen.⁷⁵

4.4 Praktijken waargenomen bij verzekeraars met betrekking tot belangenbehartigers

Door belangenbehartigers wordt ook geklaagd over verzekeraars wat betreft hun bemoeienis met de markt van belangenbehartigers, en dan met name de bemoeienis met de verdienmodellen die belangenbehartigers hanteren. We noemen een aantal voorbeelden.

- Zo zagen we in paragraaf 3.2.2 dat het initiatief om tot vaste afspraken te komen tussen verzekeraars en belangenbehartigers in het kader van het BGK-kostenverhaal tegen de borst van met name LSA en ASP stuit.
- Ook de praktijk van sommige rechtsbijstandsverzekeraars om met netwerkadvo-caten te contracteren tegen een *fixed fee* die we eerder noemden in paragraaf 3.2.2

69 'Raad van Discipline: berisping voor advocaat die misleidende informatie aan verzekeraar heeft verstrekt', platformpersoonenschade.verzekeraars.nl onder verwijzing naar Raad van Discipline Den Bosch 6 december 2021, ECLI:NL:TADRSHE:2021:204.

70 Elbers et al. 2012, p. II: 'sommige deelnemers merkten dat de belangenbehartiger niet deskundig genoeg was'.

71 Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.2.3).

72 Bijv. Raad van Discipline 's-Gravenhage 16 oktober 2023, ECLI:NL:TADRSGR:2023:211

73 Elbers et al. 2012, p. 108.

74 Faure et al. 2011.

75 Bijv. Hof van Discipline 's-Gravenhage 27 oktober 2023, ECLI:NL:TAHVD:2023:180; Hof van Discipline 's-Gravenhage 1 september 2023, ECLI:NL:TAHVD:2023:137; 'MR. X in de week van de onverschilligheid', advocatenblad.nl 9 maart 2023 onder verwijzing naar Raad van Discipline 's-Gravenhage 27 februari 2023, ECLI:NL:TADRADR:2023:42.

- stuit op kritiek van belangenbehartigers: het zou ondermaats werk uitlokken.⁷⁶ Ons is geen bewijs bekend van deze stelling.
- Ook worden verzekeraars ervan beschuldigd dat zij *no cure no pay*-letselschadebureaus zouden *voortrekken*.⁷⁷ Oorzaak daarvan zou zijn gelegen in het feit dat dergelijke bureaus sneller schikken voor lagere bedragen. Ook hiervan kennen wij geen bewijs.
 - Een laatste voorbeeld is dat verzekeraars door belangenbehartigers ervan beschuldigd worden dat zij te beperkt BGK willen bevoorschotten.⁷⁸ Het onthouden van bevoorschotting op de BGK-vergoeding zou dan door verzekeraars bewust ingezet worden als drukmiddel om een gunstige schikking te realiseren.⁷⁹ Ook hiervan kennen wij geen bewijs.

4.5 Betalen voor dossiers

Een praktijk die veelvuldig wordt genoemd en die we daarom hier uitlichten, is die van het betalen voor *leads*. Een *lead* is een verwijzing van een potentiële klant. Omdat opdrachten geldwaarde hebben voor een belangenbehartiger, kan een rationeel handelende belangenbehartiger bereid zijn om een bedrag te betalen voor het aanreiken van een potentiële klant, zonder dat de klant ervan weet. Deze praktijk is omstreden, bijvoorbeeld omdat deze als onsmakelijke ‘handel in leed’ wordt gezien.⁸⁰ Intussen kan wel worden geconstateerd dat de markt voor *leads* sterk in beweging is en belangrijker wordt voor acquisitie.⁸¹

In de literatuur worden twee concrete situaties genoemd waarin het voorkomt dat wordt betaald voor de persoonsgegevens van letselschadeslachtoffers: i) de situatie

76 Zie voor de kritiek op deze praktijk van *fixed fees* ‘Rechtsbijstandsverzekeraars sluiten geheime contracten af, wat betekent dat voor jou’, radar.avrotros.nl 4 maart 2019; ‘Wildwest in de letselschadepraktijk’, advocatenblad.nl 19 juni 2019; ‘Zorg voor de beste rechtsbijstand. Ook als je een rechtsbijstandsverzekeraar hebt!’, hanzeadvocaat.nl; ‘Waarom u beter af bent met een echte advocaat’, bvd-advocaten.nl 18 oktober 2019; ‘Geheime contracten rechtsbijstandsverzekeraars: Kamervragen beantwoord’, radar.avrotros.nl 29 april 2019; *Aanhangsel Handelingen II* 2018/19, nr. 2491; C. Driessen, ‘Hoe de Nederlandse orde van advocaten vernieuwing en transparantie tegenwerkt’, NRC 13 april 2021. Vgl. ‘Reactie NOvA op NRC-artikel over koppelwebsites en provisie’, www.nova.nl 15 april 2021. Er wordt wel gesuggereerd dat het recht op vrije advocaatkeuze (zoals uitgelegd door het Europese Hof van Justitie) één van de *drivers* voor dergelijke *fixed fee*-afspraken is, dus om kosten te drukken.

77 ‘Wildwest in de letselschadepraktijk’, advocatenblad.nl 19 juni 2019.

78 Van Dijk 2021, p. 17; ‘Letselschade en (advocaat)kosten: de verzekeraar betaalt!’, scheersanders.nl 18 maart 2022.

79 ‘Good practice or bad practice: voorfinanciering van schade en eenzijdige regeling nader bezien’, vanvelthovenadvocatuur.nl 14 april 2023; ‘Letselschade en (advocaat)kosten: de verzekeraar betaalt!’, scheersanders.nl 18 maart 2022.

80 Bevindingen uit de interviews (para. 10.5.3.2) en de expertbijeenkomst van 25 april 2024. De discussie over het betalen voor *leads* bij letselschade is onder meer aan bod gekomen in de Tweede Kamer, zie *Aanhangsel Handelingen II* 2022, nr. 2392. Zie ook Loonstra 2022.

81 Bijv. ‘Omnius letselschadeboetiek speciaal voor letselschadeadvocaten’ (mr.online 15 december 2022); ‘CFD introduceert het CFD letselschadeloket’ (schademagazine.nl 29 april 2024). Het CFD letselschadeloket riep overigens weerstand op en werd snel beëindigd; zie ‘CFD is alweer gestopt met Letselschadeloket, na kritiek uit de letselschadebranche’, letselschade.nu 30 mei 2024.

waarin een belangenbehartiger een *assurantietussenpersoon* betaalt voor een doorverwijzing en ii) de situatie waarin een belangenbehartiger een website betaalt voor een doorverwijzing.⁸² Wat betreft het eerste geval kan het zo zijn dat de tussenpersoon belangeloos doorverwijst naar een belangenbehartiger waar hij goede ervaringen mee heeft, maar niet ondenkbaar is de praktijk waarbij de tussenpersoon provisie krijgt voor elke benadeelde die wordt aangereikt aan een bevriende belangenbehartiger. Kennelijk komt dat in verschillende varianten voor.⁸³

In 2022 zijn Kamervragen gesteld over dit soort praktijken.⁸⁴ De vragen zijn beantwoord door minister Weerwind van Rechtsbescherming. Een algeheel provisieverbod voor de letselschadebranche is volgens Weerwind niet aan de orde. De bestaande norm- en regelgeving bieden voldoende adequaat bescherming aan slachtoffers met letselschade tegen malafide praktijken, aldus Weerwind.⁸⁵ Hij wijst op de regelgeving van de NOvA met betrekking tot het betalen van provisie, de wettelijke zorgplicht op grond van artikel 7:401 BW van de *assurantietussenpersoon* en op de doelstelling van het NKL. Omwille van het goed bij elkaar brengen van vraag en aanbod van (juridische) diensten is het onder omstandigheden mogelijk dat een beloning wordt toegekend of ontvangen voor het verkrijgen of doorverwijzen van opdrachten. Uitgangspunt hierbij is dat een letselschadeslachtoffer een vrije keuze heeft en uiteindelijk terecht komt bij de voor hem of haar meest geschikte belangenbehartiger. Bovendien, zo stelt Weerwind, geldt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en die brengt met zich dat er een rechtsgrondslag moet zijn om cliëntgegevens van een *assurantietussenpersoon* aan een derde te verstrekken. In dit soort gevallen is in beginsel toestemming van de benadeelde de aangewezen grondslag. Dit antwoord gaat naar onze indruk langs het eigenlijke probleem heen: zelfs als toestemming wordt gevraagd aan de benadeelde, zal er niet bij worden vermeld dat wordt betaald voor die gegevens.⁸⁶ Daarnaast is geen sprake van een gelijk speelveld als sommige belangenbehartigers niet mogen betalen voor *leads* en anderen wel; *assurantietussenpersonen* kunnen immers niet worden gedwongen om uitsluitend te verwijzen naar NKL-kantoren en dus zal het NKL het betalen voor *leads* niet per se de wereld uit helpen.

82 Loonstra 2022. Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.3.1 en para. 10.5.3.2).

83 Loonstra 2022. Ook gaan er verhalen rond over autobergers, huisartsen en fysiotherapeuten, die zich zouden laten betalen voor *leads*. We hebben navraag gedaan bij de Vereniging van Bergings- en Mobiliteits-specialisten (VBM), de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) en het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF). Geen van deze drie brancheorganisaties herkent deze verhalen. Daarnaast stelt de LHV in antwoord op onze vragen zich op het standpunt dat het ontvangen van geld voor *leads* in strijd is met kernregels 8, 9 en 12 van de KNMG Gedragscode. KNGF verwijst naar art. 1.2 en art. 4.7 Beroepscode KNGF (die regels zeggen niet specifiek iets over het aannemen van betalingen voor *leads*).

84 *Aanhangsel Handelingen II* 2022, nr. 2392.

85 *Aanhangsel Handelingen II* 2022, nr. 2392.

86 Inmiddels heeft de branchevereniging voor onafhankelijke financieel adviseurs Adfiz een document opgesteld voor haar leden ('Afwegingskader: hoe omgaan met leadvergoedingen?'), waarin wordt geadviseerd 'om altijd transparant te zijn tegen de klant'. Adfiz legt de verantwoordelijkheid voor een goede afweging bij de leden, maar acht het aannemen van een vergoeding voor een *lead* overigens niet per se in strijd met haar integriteitsregels en haar Code van onafhankelijk advies.

Een tweede voorbeeld van betalen voor *leads* biedt het internet. Wanneer een benadeelde met behulp van een zoekmachine als Google zoekt naar een belangenbehartiger, kan een letselschadeslachtoffer verschillende soorten websites tegenkomen. De simpelste website is de eigen website van het advocaten- of letselschadekantoor, waarbij duidelijk kenbaar wordt gemaakt wie achter de website zit en hoe de benadeelde contact kan opnemen via een contactformulier of door te bellen. De volgorde waarin deze websites door de zoekmachine geplaatst worden, kan zijn bepaald door *betaling* door de adverteerder aan de zoekmachine.⁸⁷ Daarnaast wordt in de literatuur een aantal andere websites genoemd: de *fuike*website, de *harvest*-website en de *offerte*-website. In essentie zijn het allemaal tweezijdige platforms die vraag en aanbod bij elkaar brengen tegen betaling van de *lead*:

- De *fuike*website is een website met algemene informatie over bijvoorbeeld het onderwerp letselschade, waarbij bezoekers hun contactgegevens kunnen achterlaten zodat een aan de website gelieerde partij met deze bezoeker contact op kan nemen. De fuitsite straalt onafhankelijkheid en deskundigheid uit. Er wordt niet kenbaar gemaakt dat feitelijk maar een marktpartij achter deze websites zit.⁸⁸
- De *harvest-website* lijkt op de *fuike*website, ook hier kunnen bezoekers hun contactgegevens achterlaten. De gegevens worden vervolgens (bij opbod) doorverkocht aan andere belangenbehartigers letselschade die voor de gegevens betalen.⁸⁹
- Op de *offertewebsite* staan verschillende belangenbehartigers. Via de website kan de benadeelde zelf een belangenbehartiger letselschade uitkiezen. Ook achter deze websites zit een verdienmodel via een abonnementsvorm of per klik.⁹⁰

Het is niet alleen de vraag of het betalen voor *leads* onwenselijk is vanuit het persoonlijke perspectief van de onwetende benadeelde. Er zijn genoeg aanwijzingen in de economische literatuur te vinden voor het standpunt dat het toestaan van verborgen commissie bij bepaalde goederen, zoals ervaringsgoederen en vertrouwensgoederen die consumenten in hun leven zelden aanschaffen, tot perverse prikkels aanleiding kan geven.⁹¹ Denk aan commissiegedreven verkoop van financiële producten zoals aandelenleaseproducten, beleggingsverzekeringen en betalingsbeschermers.⁹² Een complicerende factor is dat het speelveld door juridische restricties ongelijk is: ongebonden belangenbehartigers mogen wel betalen voor *leads* terwijl de gebonden belangenbehartigers dat niet mogen. Het gevolg kan zijn dat marktverstoring plaatsvindt waarbij

⁸⁷ Vgl. ook de bevindingen uit de interviews (para. 10.4.3.1).

⁸⁸ Omschrijving van rechtbank Oost-Brabant voor het fenomeen 'fuikewebsite', zie Rb. Oost-Brabant 18 november 2015, ECLI:NL:RBOBR:2015:6593, r.o. 2.2. Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.3.1).

⁸⁹ 'Acquisitiewebsite De Letselschade Helpdesk hanteert een voor LSA-advocaten verboden verdienmodel', letselschade.nu 3 juni 2022. De Letselschade Helpdesk is overigens niet meer online te vinden.

⁹⁰ Loonstra 2022.

⁹¹ Zie daarover ook hierna in para. 5.5.

⁹² Tegenwoordig wordt om die reden bij een aantal financiële producten een provisieverbod of transparantie van betalingen vereist. Zie bijv. art. 86c Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (provisieverbod) en art. 86d lid 1 sub b Bgfo (transparantie).

de ongebonden belangenbehartigers concurrentievoordelen genieten ten opzichte van gereguleerde concurrenten, bijvoorbeeld omdat de eerste groep belangenbehartigers via het betalen voor *leads* meer zaken kunnen binnenhalen.⁹³

De genoemde juridische restricties hangen samen met de standpunten die de verschillende beroeps- en belangenorganisaties innemen over het betalen voor *leads*. LSA, ASP en NIS verbieden hun leden om te betalen voor *leads*, ook wanneer het een vergoeding voor werkzaamheden van een tussenpersoon betreft. De NOvA staat het advocaten zeer beperkt toe.⁹⁴ Zij mogen onder voorwaarden betalen voor cliëntgegevens indien zij transparant zijn over de doorverwijzing, de doorverwijzing plaatsvindt naar een 'passende' advocaat, zij een redelijke beloning betalen die een goede behandeling van de zaak niet in de weg staat en zij transparant zijn over de aard en omvang van de beloning.⁹⁵ NKL differentieert tussen advocaten en andere belangenbehartigers. Het gebruikmaken van een offertewebsite lijkt voor advocaten wel mogelijk mits de betaling in abonnementsvorm geschiedt, maar voor het overige is betalen niet toegestaan. Andere belangenbehartigers mogen (onder voorwaarden) betalen voor cliëntgegevens, maar het mag dan alleen gaan om het vergoeden van werkzaamheden van de aangever.⁹⁶ Dit regime geldt ook voor NIVRE-experts. Ongebonden belangenbehartigers zijn ten slotte nergens aan gehouden.

Concreet zijn dit de regels:⁹⁷

| | Provisie toegestaan? | Vindplaats en toelichting |
|------|----------------------|---|
| NOvA | Beperkt | Art. 2 lid 3 Gedragsregels op de Advocatuur i) In het kader van kernwaarden onafhankelijkheid, partijdigheid en integriteit is het een advocaat niet toegestaan om een beloning toe te kennen of een beloning te ontvangen voor het verkrijgen of aanbrengen van zaken, tenzij de advocaat kan aantonen dat hij daarbij niet in strijd handelt met de kernwaarden en voorts dat hierbij slechts het belang van de rechtszoekende bepalend is. ⁹⁸ ii) Het betalen van een beloning is toegestaan wanneer a. de beschermde positie van de rechtzoekende (vrije advocaatkeuze) niet wordt uitgehold, b. er geen verstrengeling van financiële belangen plaatsvindt (strijd met o.a. onafhankelijkheid), c. derden geen belang krijgen bij de uitkomst van de zaak (strijd met o.a. partijdigheid, |

93 We komen op het algemenere punt van informatieasymmetrie en het *market for lemons*-probleem terug in para. 5.5.2.

94 De aanleiding hiervoor was een ACM-besluit op handhavingsverzoek 14 december 2018 (*Legal Dutch*), waar het ging om de vraag of advocaten aan bemiddelingswebsites mogen betalen. Daarover Stokkermans en De Roo 2023, p. 22.

95 Toelichting op art. 2 lid 3 de Gedragsregels op de advocatuur 2018.

96 Zie 'Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor belangenbehartigers' (februari 2022), deletselschade-raad.nl en 'Gedragsregels NIVRE' (mei 2018), nivre.nl.

97 WAA en LANGZS hebben geen kenbaar standpunt, maar zijn in elk geval gehouden aan de gewone regels van de NOvA.

98 Art. 2 lid 3 Gedragsregels op de Advocatuur 2018.

| | Provisie toegestaan? | Vindplaats en toelichting |
|-----|--|--|
| | | belangenverstrengeling), en d. de client zicht heeft op wat er met zijn zaak gebeurt (strijd met o.a. integriteit). ⁹⁹ iii) De advocaat dient bij het betalen van een beloning voor het verkrijgen van gegevens rekening te houden met de volgende handvatten: transparantie over de verwijzing, doorverwijzing naar een passende advocaat (een passende advocaat is een advocaat die primair de expertise heeft om de zaak te behandelen. Andere factoren – zoals locatie, uurtarief, beloning verwijzing – zijn secundair) en transparantie over de hoogte en type beloning die wordt betaald (de beloning moet een redelijk bedrag zijn in verband met de waarde van de opdracht. Een ‘redelijke beloning’ is een bedrag dat een goede behandeling van de zaak niet in de weg staat. Een en ander is afhankelijk van het type zaak, het procesbelang en de potentiële omzet die de advocaat verkrijgt via de opdracht). ¹⁰⁰ |
| NKL | Advocaten: Nee, tenzij aan offerte-website in abonnements-vorm | Art. 3.5.1 NKL Reglement voor LSA-advocaten i) Het is een LSA-advocaat, tevens zijnde een NKL-keurmerkhouders, verboden om een beloning of provisie te ontvangen voor het direct of indirect doorverwijzen van letselschadezaken naar andere belangenbehartigers. Tevens mag de LSA-advocaat, tevens NKL-keurmerkhouders, niet betalen voor het verkrijgen van opdrachten door of via verwijzing door anderen. ¹⁰¹ ii) Maakt een LSA-advocaat, tevens NKL-keurmerkhouders, gebruik van bemiddelingswebsites, dan mag daarvoor alleen een vast (abonnements)tarief worden betaald en geen vaste of variabele vergoeding per lead/opdracht. ¹⁰² |
| | Belangenbehartigers: Beperkt; betalen voor werkzaamheden mag onder omstandigheden | Art. 3.5.1 NKL Reglement voor belangenbehartigers i) Het is belangenbehartigers met een NKL verboden om een vergoeding in financiële vorm dan wel in natura te voldoen aan enige partij voor de doorverwijzing van letselschadezaken. ¹⁰³ ii) De doorverwijzer mag wel worden beloofd voor werkzaamheden onder de volgende voorwaarden: a. de werkzaamheden zijn onderdeel van de dossierbehandeling, bijvoorbeeld het voeren van een intakegesprek, het vastleggen van informatie over de toedracht, de aard van de klachten en de persoonsgegevens van de benadeelde; b. deze werkzaamheden zijn gespecificeerd op een factuur die is opgenomen in het schadedossier; c. benadeelde is bekend met de doorverwijzing en heeft hier expliciet in toegestemd; d. benadeelde is geïnformeerd over de inhoud van de werkzaamheden van de keurmerkhouders en de honorering die hieraan is gekoppeld, en e. de doorverwijzing ligt vast in het schadedossier en is inzichtelijk voor alle betrokken partijen. ¹⁰⁴ |

99 Criteria waaronder het toegestaan is om provisie te betalen; vgl. HvD 7 september 2018, nr. 180030D, ECLI: NL:TAHVD:2018:178.

100 Toelichting op art. 2 lid 3 de Gedragsregels op de advocatuur 2018.

101 'Reglement voor LSA-advocaten' (augustus 2022), deletselschaderaad.nl.

102 'Reglement voor LSA-advocaten' (augustus 2022), deletselschaderaad.nl.

103 'Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor belangenbehartigers' (februari 2022), deletselschaderaad.nl.

104 'Reglement Nationaal Keurmerk Letselschade voor belangenbehartigers' (februari 2022), deletselschaderaad.nl.

| | Provisie toegestaan? | Vindplaats en toelichting |
|--------------|---|--|
| NIVRE | Beperkt (betalen voor werkzaamheden mag) | Art. 7 Gedragsregels NIVRE Een NIVRE-geregistreerde dient zich te allen tijde bewust te zijn van de vertrouwenspositie die hij door de aard van zijn werkzaamheden inneemt. Dit doet hij door: a. het nimmer doen van betalingen of het verstrekken van andere voordelen aan (mogelijke) opdrachtgevers, tussenpersonen of anderen direct of indirect bij de opdracht betrokkenen, opdrachten proberen te verkrijgen (sub b); b. nimmer relatiegeschenken/uitnodigingen/betalingsaanvaarden die de schijn van partijdigheid zouden kunnen wekken (sub d); c. zich te onthouden van iedere andere onoorbare wijze van het verwerven van opdrachten (sub f); d. opdrachtgevers slechts een passende en transparante beloning van voor de verrichte werkzaamheden in rekening te brengen (sub h); e. alleen te adverteren en/of reclame te maken op een manier die op geen enkele wijze misleidend is, of in strijd met de waarheid, de goede smaak en/of de status van het beroep en/of het NIVRE (sub j). ¹⁰⁵ |
| NIS | Nee | Art. 24.2 Huishoudelijk Reglement, onder 'Gedragsregels' Een lid mag niet door het doen van betalingen of het verstrekken van andere voordelen aan mogelijke opdrachtgevers, tussenpersonen of anderen direct of indirect bij het verstrekken van opdrachten betrokkenen, trachten opdrachten te verkrijgen. Evenmin mag hij betalingen doen of andere voordelen verstrekken bij/na het verkrijgen van een opdracht. ¹⁰⁶ |
| LSA | Nee | Punt 23 van de Kwaliteitsverklaring (te ondertekenen bij toetreding LSA) De LSA-advocaat dient te verklaren dat hij weigert een beloning of provisie te ontvangen voor zaken die hij direct of indirect doorverwijst aan derden en dat hij zelf ook niet betaalt voor het verkrijgen van opdrachten door of via verwijzing door anderen. ¹⁰⁷ |
| ASP | Nee | Gedragscode ASP-advocaten Een ASP-advocaat dient te voldoen aan de lidmaatschapsvereisten van het LSA (waaronder dus ook aan het in de kwaliteitsverklaring van het LSA opgenomen algehele provisieverbod). ¹⁰⁸ |

¹⁰⁵ 'Gedragsregels NIVRE' (mei 2018), nivre.nl.

¹⁰⁶ 'Huishoudelijk reglement' (inclusief toelatingsvoorwaarden lidmaatschap en gedragsregels), nis-letsel.nl.

¹⁰⁷ 'Kwaliteitsverklaring LSA', lsa.nl. Zie voor meer uitgebreidere standpunten van het LSA over het provisieverbod: 'Branchevereniging LSA neemt afstand van betalen voor cliëntgegevens', LSA 14 februari 2022, lsa.nl; 'Betalen voor zaken?' (Ingezonden brief bestuur LSA), *PPS Bulletin* 2022/3, ppsbulletin.verzekeraars.nl.

¹⁰⁸ 'Gedragscode ASP advocaten' (11 april 2019), asp-advocaten.nl.

4.6 Voorgestelde oplossingsrichtingen

In deze paragraaf geven we in vogelvlucht weer welke oplossingen zoal worden gesuggereerd voor de gesignaleerde kwaliteitsproblemen en op welke manier die oplossingen zouden moeten worden bereikt. Ook hier geldt dat we voornamelijk het debat weergeven en niet ingaan op vragen naar juistheid, haalbaarheid, duurzaamheid en effectiviteit.

De oplossingen en langs welke weg deze moeten worden bereikt, lopen in het debat door elkaar heen. Grofweg gaat het om drie categorieën: (i) ingrijpen via de rechtspraak; (ii) verder versterken van zelfregulering, en (iii) ingrijpen via wetgeving. Een vierde categorie kan ook nog worden genoemd, hoewel we die minder vaak tegenkomen: de benadeelde een centralere rol geven. Een ontwikkeling waarbij *empowerment* van benadeelden voorop lijkt te worden gesteld,¹⁰⁹ is bijvoorbeeld het initiatief van verzekeraars om *doe-het-zelf tools* voor slachtoffers van licht letsel te ontwikkelen, onder meer om doorlooptijd te reduceren.¹¹⁰ Ook DLR wijst op de rol van de benadeelde en het belang van het verschaffen van betere informatie vooraf: letselschadeslachtoffers zouden vooraf beter geïnformeerd moeten worden over hoe de branche van belangenbehartigers in elkaar steekt.¹¹¹

Wat betreft ingrijpen via de rechtspraak, zien we vanuit het veld vooral enthousiaste reacties als de rechter op een bepaalde wijze oordeelt, maar, begrijpelijkerwijs, geen rechtstreekse pleidooien voor rechterlijk activisme. Rechtspraak waaruit voor bepaalde groeperingen volgt dat andere groeperingen worden aangepakt, wordt in elk geval instemmend gedeeld. Die rechtspraak betreft bijvoorbeeld de gevallen waarin de rechter bereid blijkt om in het kader van BGK-kostenverhaal het uurtarief en soms ook het aantal gedeclareerde uren neerwaarts bij te stellen (zie daarover para. 3.2.3). Gebonden belangenbehartigers juichen in dat verband rechterlijke uitspraken toe waarbij ongebonden belangenbehartigers een minder hoog tarief in rekening mogen brengen. Een ander voorbeeld zijn de gevallen waarin de rechter zich bereid toont om NCNP-afspraken terzijde te schuiven en om ‘dubbel declareren’ tegen te gaan; zie

¹⁰⁹ Zie over *empowerment* van burgers als doel in het algemeen OECD 2021, p. 66.

¹¹⁰ ‘Achmea en Slachtofferhulp lanceren online tool voor slachtoffers met licht letsel zonder belangenbehartiger’, letselschade.nu 7 februari 2023; ‘Verzekeraars zetten in op meer letselschadezaken zonder belangenbehartiger door ontwikkeling van doe-het-zelf-tools voor slachtoffers’, letselschade.nu. Onderzoek van de Vrije Universiteit Amsterdam wijst uit dat indien een belangenbehartiger betrokken is, de doorlooptijd over het algemeen langer is. Daartegenover staat dat benadeelden met een belangenbehartiger een hogere schadevergoeding verkregen dan benadeelden zonder rechtshulp. De onderzoekers wijzen er terecht op dat de gevonden correlaties nog geen richting van het causaal verband indiceren. Zie ‘Letselschadetractaat zonder belangenbehartiger: hogere tevredenheid, snellere schaderegeling, lagere schadevergoeding’, letselschade.nu 10 februari 2023 onder verwijzing naar Bexx et al. 2022b (zie voor het volledige rapport Bexx et al. 2022a).

¹¹¹ Een voorbeeld is de informatie op de website van De Letselschade Raad, zie ‘Hoe vind ik een belangenbehartiger’, deletselschaderaad.nl. Een ander voorbeeld is de Zoekhulp Belangenbehartiger; daarin zijn alleen expertisebureaus opgenomen die over het NKL beschikken of advocatenkantoren waar LSA-advocaten werken. Dit is een initiatief van het platform Letselschade.NU, zie ‘Zoekhulp Belangenbehartigers 753 keer geraadpleegd in tweede kwartaal’, letselschade.nu 30 juni 2023; initiatief besproken tijdens de Letsellab aflevering van 12 oktober 2023.

daarover eerder paragraaf 3.3.4, waar we ook constateerden dat daarbij geen patroon in die rechtspraak lijkt te bestaan.

Met betrekking tot aanscherping van zelfregulering worden diverse voorstellen gedaan. We noemen de volgende:

- *Makkelijker melden en klagen*. Het eerste voorstel is dat kwalijke praktijken gemakkelijker gemeld moeten kunnen worden.¹¹² In dit kader heeft DLR bijvoorbeeld een meldpunt opgezet waar zowel professionals als slachtoffers mogelijke kwalijke praktijken in de letselschadebranche kunnen melden.¹¹³
- *Het wegnemen van het economisch voordeel van 'slechte bijstand'*. In dit verband lijkt met name een rol te zijn weggelegd voor verzekeraars.¹¹⁴ Zo wordt geopperd om vergoedingen van belangenbehartigers te koppelen aan hun kwalificaties, teneinde partijen te stimuleren zich aan te sluiten bij bijvoorbeeld het NKL.¹¹⁵ Daarnaast wordt voorgesteld dat verzekeraars alleen nog maar de kosten mogen vergoeden van gekwalificeerde belangenbehartigers.¹¹⁶
- *Paraferen voor declaraties*. Het voorstel is om meer controle op de bestemming van de door verzekeraars uitgekeerde BGK te krijgen, door het paraferen door benadeelden. In het kader van de discussies omtrent de excessieve BGK is voorgesteld om de declaratie van de belangenbehartiger te laten paraferen door de benadeelde.¹¹⁷ De benadeelde zou beter dan de verzekeraar in staat zijn in te schatten hoeveel tijd de belangenbehartiger aan zijn zaak heeft besteed.

De optie die ook vaak wordt genoemd, is die van wettelijk ingrijpen. Veelvuldig wordt door bepaalde belanghebbenden bepleit dat het beroep van letselschade-expert een beschermd beroep moet worden.¹¹⁸ Een variant daarop is de wens dat ongebonden belangenbehartigers 'zich toetsbaar moeten opstellen'. Eigenlijk wordt hiermee ook gedoeld op de wens om titelbescherming in te voeren of in elk geval een *verplichte* aansluiting bij een keurmerk met alternatieve geschilbeslechting en/of tuchtrecht.¹¹⁹ De werking van zelfbindingsmechanismen zou op dit moment te beperkt zijn, omdat men

112 Loonstra 2021. Volgens Van Dijk 2021, p. 21, worden kwalijke praktijken van gereuleerden momenteel nauwelijks gemeld.

113 'Projectgroep Integrale Aanpak Kwalijke Praktijken. De projectgroep Integrale Aanpak Kwalijke Praktijken signaleert kwalijke praktijken bij letselschadezaken', deletselschaderaad.nl.

114 Op verschillende plekken wordt gewezen op de rol van verzekeraars in dit verband. Zie bijv. Loonstra 2021; Van Katwijk & De Koning 2021, p. 10; 'Reactie op ingezonden brief van het NIVRE aan de Tweede Kamer', ridder-letselschade.nl 13 mei 2022; S. de Groot, 'Ieder letselschadeslachtoffer verdient goede bijstand', letselschade.com 11 december 2019 (let wel: de auteur is NIVRE-aangesloten expert werkzaam bij Letselschade.com).

115 Zie bijv. Van Katwijk & De Koning 2021, p. 10; Mewa 2021, p. 58; S. de Groot, 'Ieder letselschadeslachtoffer verdient goede bijstand', letselschade.com 11 december 2019. Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.6.4).

116 Mewa 2021, p. 58. Zie de bevindingen uit de interviews (para. 9.5.6.4).

117 Van Dijk 2021, p. 17.

118 Zie bijv. 'NLE: in letselschadezaken is een goede belangenbehartiger onontbeerlijk', letselschade.nu 24 september 2020; 'NIVRE schrijft brief aan de Vaste Kamercommissie Justitie en Veiligheid: Slachtoffers letselschade hebben niet allen dezelfde rechtsbescherming', riskenbusiness.nl 13 mei 2022. Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.4.4.1).

119 Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.3.4.3), bevestigd in de expertbijeenkomst van 25 april 2024.

partijen niet kan dwingen zich aan te sluiten bij brancheverenigingen of keurmerken.¹²⁰ De kwaliteitsnorm van schade-expert zou daarom een wettelijke invulling moeten krijgen en op de naleving daarvan zou onafhankelijk en extern toezicht moeten worden gehouden.¹²¹ Bovendien zouden schade-experts onderworpen moeten worden aan het tucht- en/of klachtrecht. Geredeneerd wordt dat, naarmate meer belangenbehartigers zich aansluiten bij kwaliteitsverenigingen, steeds minder succesvol betoogd kan worden dat ook ongebonden belangenbehartigers aan de kwaliteitseisen voldoen.¹²² Om welke reden wensen zij zich immers niet aan het klacht- of tuchtrecht of de kwaliteitseisen te onderwerpen? Volgens sommigen zouden financiële beweegredenen aan die keuze ten grondslag liggen, nu voldoen aan de kwaliteitseisen veel geld kost.¹²³ Er zijn ook tegengeluiden. Van de zijde van ongebonden belangenbehartigers wordt wel gezegd dat niemand zit te wachten op meer controle en het optuigen van een volledig juridisch apparaat voor het geringe aantal malafide praktijken. Bovendien zou de burger mondig genoeg zijn en zou de marktwerking gewaarborgd moeten worden.¹²⁴ Overigens zijn verzekeraars ook in zekere zin terughoudend als het gaat om de optie van wettelijk ingrijpen, maar dan vooral als het hun positie betreft. Zo zien we dat zij in het kader van de voorgenomen wettelijke verankering van de GBL voor verzekeraars wijzen op het risico van verlies van het dynamische karakter (*living document*) door deze eenzijdige wettelijke verankering. Als alleen verzekeraars wettelijk verplicht zijn om de GBL na te leven, heeft dat mogelijk een *chilling effect* op pogingen om de GBL te wijzigen. Een vergelijkbare terughoudende reactie gaf DLR.¹²⁵ Door wettelijke interventie zou zelfs het bouwwerk van DLR en NKL in gevaar kunnen komen, zo lijkt te worden gesteld.¹²⁶

4.7 Conclusie

Dit hoofdstuk ging in op de verschillende zorgen over bepaalde praktijken die zich volgens professionals en andere deskundigen op het gebied van letselschade zouden voordoen. We gaven een overzicht van welke praktijken zoal worden waargenomen bij de verschillende groepen belangenbehartigers en in welke zin deze als zorgelijk worden bestempeld in het publieke debat daarover. Ook inventariseerden we welke

120 Deze inherente beperking aan de werking van zelfbindingsmechanismen werd bijv. aangekaart tijdens de LetselLab aflevering van 12 oktober 2023.

121 Oskam 2022, p. 35; 'Directeur Susan Mogony en voorzitter Klaas Brand kijken terug op 2022 en blikken vooruit op 2023', nivre.nl 14 september 2023; C. van der Helm, 'Stip op de horizon: de wettelijke bescherming van het vak van expert', nivre.nl 23 december 2021.

122 Oskam 2022, p. 35.

123 Van Katwijk en De Koning 2021, p. 7-8.

124 "'Mister Claim" Rogier Witlox onder vuur in LetselLab: "Jij bent een cowboy"', letselschade.nu 12 oktober 2023.

125 'Wijzigingsbesluit financiële markten', internetconsultatie.nl; 'Reactie Verbond op wettelijke verankering Gedragscode Behandeling Letselschade', verzekeraars.nl 26 oktober 2023.

126 'Betreft: Reactie op internetconsultatie Wijzigingsbesluit Financiële Markten 2024', internetconsultatie.nl.

oplossingsrichtingen worden genoemd in dat debat. Wat opvalt is dat er niet enkel door gebonden belangenbehartigers over ongebonden belangenbehartigers wordt geklaagd, maar dat ook klachten worden geuit en misstanden worden gemeld over en tussen gebonden belangenbehartigers.

De praktijken waarover zorgen worden geuit, lopen enorm uiteen: van misleidende reclame, het gebruik van lokmiddelen en andere oneerlijke wervingspraktijken, het leveren van ondermaatse kwaliteit, tot het opkloppen van geleden schade en praktijken die neigen naar fraude en verduistering. In hoofdstuk 3 kwamen we bovendien al de praktijk van ‘dubbel declareren’ tegen. Een praktijk die er ook uitspringt, is het betalen voor dossiers (ook wel betalen voor *leads* genoemd), terwijl de benadeelde daar geen weet van heeft.

Over sommige praktijken waarover zorgen worden geuit, kunnen we kort zijn: die zijn strafbaar. Een aantal andere praktijken zijn waarschijnlijk in strijd met regels van consumentenrecht. Daar komen we nog uitgebreid op terug in hoofdstuk 6. En er zijn ook praktijken die niet algeheel verboden zijn, maar die voor sommige belangenbehartigers wél verboden zijn en dus in zekere zin een ‘ongelijk speelveld’ creëren.

Het overzicht dat we in dit hoofdstuk gaven van de waargenomen praktijken, geeft geen inzicht in *de mate* waarin deze praktijken zich voordoen. Van sommige praktijken is plausibel dat zij zich meer voordoen bij ongebonden belangenbehartigers dan bij gebonden belangenbehartigers – denk aan NCNP-afspraken – maar we hebben geen bewijs gevonden. Wel laat dit hoofdstuk zien dat gebonden belangenbehartigers zich zorgen maken over de kwaliteit van de dienstverlening door ongebonden belangenbehartigers en de gevolgen die de concurrentie door deze groep heeft voor hun eigen boterham en marktaandeel. Het valt in dat verband op dat veel klachten gaan over verdienmodellen en hoe die al dan niet onethisch en onaanvaardbaar zouden zijn. Wat benadeelden daar zelf van vinden, lijkt weinig aandacht te krijgen. Dat benadeelden geen goed zicht hebben op de verschillen in verdienmodellen is in zoverre begrijpelijk dat het vermoedelijk niet eenvoudig is om als gemiddelde benadeelde het subtiële samenstel van de regels van kostenverhaal en de verschillende beloningsmodaliteiten te doorgronden. Het zal voor een benadeelde zeker niet eenvoudig zijn om dit alles te doorgronden aan het begin van het letselschadetraject, waar ze een besluit moet nemen over het contracteren met een belangenbehartiger. Let wel: we speculeren hier, simpelweg omdat er geen onderzoek naar is gedaan. Bij het zoeken naar aanknopingspunten voor de vraag hoe kwaliteit van belangenbehartiging moet worden geoperationaliseerd, is het perspectief van de benadeelde natuurlijk onmisbaar. Dat wil niet zeggen dat de opvattingen van belangenbehartigers die opkomen voor hun eigen economische belangen om die enkele redenen genegeerd moeten worden. Het betekent wel dat we nog zeker een spade dieper moeten steken. Dat gebeurt dan ook in het volgende hoofdstuk.

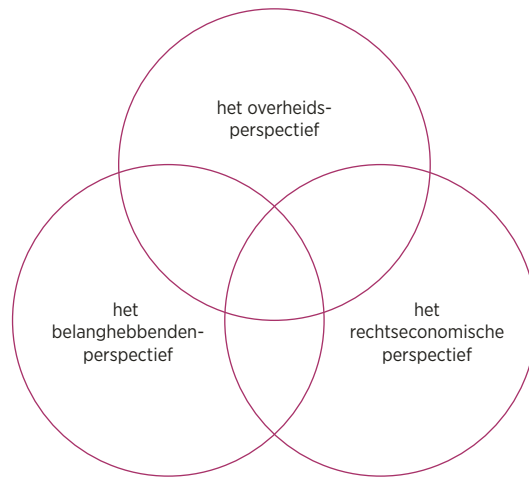
5 Kwaliteit van belangenbehartiging: drie perspectieven

5.1 Inleiding

Het begrip *kwaliteit* is weliswaar een algemene notie, maar in de kern gaat het bij letselschadeafwikkeling in abstracte zin om het beoordelen van het *proces* en de *uitkomsten* daarvan in het licht van de gestelde *doelen* van het proces tegenover *eisen en verwachtingen* die betrokken partijen en de maatschappij als geheel bij dat proces mogen hebben.¹ Hier lopen we al tegen een eerste obstakel aan. Er bestaat geen gouden standaard om kwaliteit van letselschadebelangenbehartiging vast te stellen.² Elke betrokken partij kan eigen doelen voor ogen hebben, terwijl de verwachtingen van de maatschappij (als die zijn vast te stellen) weer een andere kant kunnen uitgaan. Hanteren we (i) de notie van kwaliteit zoals de overheid voor ogen stond bij het formuleren van het aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht en bij het ontwikkelen van beleid in dit gebied? Of laten we (ii) de noties van kwaliteit die de meest betrokken partijen zoals benadeelden, hun belangenbehartigers, de aansprakelijk gestelde partijen, hun verzekeraars en de rechterlijke macht centraal stellen, de doorslag geven (en zo ja, welke van deze betrokkenen hebben dan de zwaarste stem)? Of moet (iii) de notie van kwaliteit voor de maatschappij als geheel de doorslag geven, zodat bijvoorbeeld vanuit een rechtseconomisch perspectief aspecten als kosteneffectiviteit, acceptabele uitkomsten en optimalisering van afwikkelingsgedrag een rol kunnen spelen?

1 Weterings 2004, p. 5, met verwijzing naar literatuur over kwaliteit en kwaliteitsmanagement. Vgl. CPB 2008, p. 9-10.

2 Zie ook de bevindingen uit de interviews (para. 10.3.2).



Figuur 5.1 **Drie perspectieven**

In hetgeen hierna volgt, lopen we een aantal vaak genoemde aspecten van kwaliteit langs en beredeneren we of en in hoeverre die aspecten een rol spelen in de drie genoemde perspectieven. We doen dat aan de hand van de drie genoemde perspectieven, die we hierna kortheidshalve (i) het *overheids-perspectief*, (ii) het *belanghebbenden-perspectief* respectievelijk (iii) het *rechtseconomische perspectief* noemen. We behandelen deze drie perspectieven omdat zij bij elkaar genomen kunnen helpen om een zekere balans te vinden. Het belanghebbendenperspectief – en dan met name het *benadeelden-perspectief* – kan ons veel vertellen over behoeften van benadeelden (het ‘wat’), het rechtseconomisch perspectief kan ons veel vertellen over waar we op moeten letten bij het verder verbeteren van de inrichting van de markt voor belangenbehartiging (het ‘waarom’), en het overheids-perspectief geeft een blauwdruk voor de ‘werkverdeling’ tussen wetgever en het maatschappelijk veld (het ‘wie’ en ‘hoe’).

We beseffen overigens dat deze drie perspectieven soms (deels) overlappen, dat een andere onderverdeling wellicht ook goed denkbaar is en dat veel meer over te zeggen valt dan we hier doen. Wat betreft het overheids-perspectief gaan we na wat grofweg de afgelopen twintig jaar het beleid van de rijksoverheid is geweest met betrekking tot de kwaliteit van het letselschadeproces en welke rol opvolgende kabinetten daarbij hebben gespeeld (para. 5.3). Daarna lopen we het belanghebbendenperspectief langs; daarbij maken we gebruik van hetgeen de literatuur ons vertelt, aangevuld met de informatie die wij uit de gehouden interviews verkregen (para. 5.4). En vervolgens kijken we naar het maatschappelijk perspectief of, beter gezegd, *een* maatschappelijk perspectief. We zetten namelijk uiteen hoe vanuit een rechtseconomisch perspectief kwaliteit van het letselschadeproces kan worden beoordeeld en welke aandachtspunten in dat verband in overweging moeten worden genomen (para. 5.5).

5.2 Perspectief vooraf

Voordat we de drie perspectieven op kwaliteit verder verkennen, vragen we – wellicht ten overvloede – aandacht voor een perspectief dat buiten onze eigenlijke onderzoeksopdracht ligt. Kwaliteit wordt niet beoordeeld in een vacuüm, maar tegen de achtergrond van de bestaande situatie, een gewenste richting en vooral ook binnen het bereik van het haalbare. Daarom is hier een ‘perspectief vooraf’ nodig. De kwaliteit van het letselschadeproses wordt deels bepaald door het huidige wettelijke kader van aansprakelijkheidsrecht en schadevergoedingsrecht en de manier waarop de rechter dat kader toepast.³ Dat kader staat in dit onderzoek niet fundamenteel ter discussie. Toch is het goed er hier op te wijzen dat keuzes die worden gemaakt bij het ontwerp van het wettelijke kader van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van het afwikkelingsproces. Het bestaande wettelijk kader omvat, zoals de schets hiervoor in paragraaf 2.2.3 liet zien, grotendeels open normen en heeft als ideaaltype de ‘volledige vergoeding’ voor ogen door middel van een concrete schadebegroting. Beide aspecten zijn fundamentele ontwerpkeuzes die geassocieerd kunnen worden met bepaalde kosten. Het proces van letselschadeafwikkeling kent kosten, waaronder *transactiekosten* (ook wel *besliskosten*, *afwikkelingskosten*, of *geschiloplossingskosten*). Dat zijn de kosten verbonden aan het nemen van beslissingen over aansprakelijkheid en schade. Deze kosten worden gemaakt door alle betrokkenen bij het aansprakelijkheidsproces: de benadeelde, aansprakelijkgestelde en diens verzekeraar, hun belangenbehartigers, de rechterlijke macht, en zo verder. De kosten bestaan bijvoorbeeld uit betaalde diensten, bestede uren, maar ook de negatieve emoties die bij het beslissingsproces komen kijken. Ook kan worden gezegd dat het proces *foutkosten* kent. Die hebben betrekking op de kans op fouten in de zin van onjuiste uitkomsten (wel of niet aansprakelijkheid aannemen waar deze niet of juist wel is, te hoge of te lage schadevergoeding) in deze besluitvorming en de financiële, emotionele en maatschappelijke gevolgen daarvan.⁴ Toepassing van open normen leidt tot transactiekosten. Zo leidt de open norm van de dubbele redelijkheidstoets van artikel 6:96 lid 2 BW al snel tot discussie: welke werkzaamheden of handelingen van de belangenbehartiger zijn redelijk en is het in rekening gebrachte tarief redelijk? En de open norm die geldt bij vaststelling van klachten en het causaal verband met het ongeval was voor de Hoge Raad aanleiding om klachten waar een specifieke, medisch objectiveerbare verklaring voor ontbreekt, niet categorisch uit te sluiten van vergoeding.⁵ Die slachtoffervriendelijke uitleg van het materiële recht geeft soms aanleiding tot langslappende discussies die er niet zouden zijn als de drempel voor bewijs van letsel en causaal verband hoger zou zijn gelegd. Er wordt ook wel

3 En vice versa: in de interviews die wij afgenomen hebben, werd juridisch-inhoudelijke kwaliteit als een kenmerk van kwaliteit genoemd (zie paras 10.3.2.3, 10.3.3 en 10.3.4).

4 Zie Weterings 2004, p. 2 e.v., p. 12 e.v.

5 HR 8 juni 2001, ECLI:NL:HR:2001:AB2054 (whiplash), r.o. 3.5.1.

gesuggereerd dat lagere drempels soms tot fouten en dus foutkosten aanleiding geven, zoals wanneer gesimuleerd of overdreven letsel tot onterechte vergoedingen leidt.⁶ Open normen en de keuzes die bij de invulling ervan worden gemaakt, kunnen dus het ideaal van materiële rechtvaardigheid nastreven maar tegelijk transactiekosten en foutkosten met zich brengen, zeker als de rechter die normen ‘van geval tot geval’ toepast. Kosten kunnen verminderd worden en discussies over toepassing van open normen kunnen verkort worden door ingrepen zoals de introductie van normering van schadebedragen, het hanteren van forfaitaire vergoedingen en het protocolleren van schadevaststellingsprocedures.⁷ Dergelijke ingrepen verminderen mogelijk kosten maar daarbij wordt wel ingeleverd op het ideaal van de ‘volledige vergoeding’ door middel van concrete schadebegroting in individuele gevallen. Vandaar dat bij het zoeken naar een balans wordt gesproken van *optimalisatie*.⁸ Op dit vlak zijn de afgelopen twintig jaar belangrijke stappen gezet, met name in de vorm van transactiekostenverlagende zelfregulering, variërend van richtlijnen van DLR tot de BKB-staffel en het introduceren van een ADR-route bij de *Kamer Langlopende Letsels*. Deze transactiekostenverlagende initiatieven komen echter lang niet altijd zonder slag of stoot tot stand, en ze ondervangen lang niet alle discussies. Daarom gaan geregeld stemmen op voor ingrijpender interventies zoals het vervangen van (delen van) het aansprakelijkheidsrecht door *no-fault* schadevergoedingssystemen die met gesloten normen en vaste bedragen werken.⁹ Iets minder ingrijpend is de suggestie om artikel 6:96 lid 2 BW af te schaffen zodat pre-processuele kosten door de benadeelde zelf moeten worden bekostigd uit de schadevergoeding. Het gevolg daarvan kan idealiter zijn dat door marktwerking een prijsevenwicht tot stand komt omdat benadeelden zelf beter zullen zoeken naar kwaliteit, eerder zullen optreden tegen slechte kwaliteit van dienstverlening en zelf als *principaal* een neerwaartse druk zullen uitoefenen op honoraria (poortwachtersfunctie). Indirect kan een grotere vraag naar *no cure no pay*-vergoedingen, naar rechtsbijstandsverzekeringen en naar beter vergelijkbare informatie over kwaliteit ontstaan.¹⁰ Of die effecten werkelijk zullen intreden, is overigens onzeker.¹¹ Dergelijke ingrijpende stelselwijzigingen staan hier ook niet centraal, hoewel ze mogelijk dus wel kunnen bijdragen aan kwaliteitsverbetering van het letselschadeproces.

-
- 6 Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.2.4 en para. 10.5.6.2). Veelzeggend zijn misschien ook wel de bevindingen van Becx et al. 2023, p. 53, tabel 2. Zij deden onderzoek naar welke factoren een risico vormen op het ontwikkelen van chronische specifieke klachten (medisch niet objectiveerbaar letsel) na een verkeersongeval. Zij legden aan twee groepen juridische professionals in de letselschadebranche, behandelars bij verzekeraars en belangenbehartigers onder meer de vraag voor of het feit dat de benadeelde wordt bijgestaan door een belangenbehartiger een voorspeller is voor het ontstaan van dergelijke klachten. Van de belangenbehartigers antwoordt 48% ontkennend, terwijl toch 38% van de verzekeraars wel een verband zien. Op de vraag of het gegeven dat de belangenbehartiger erg meeleeft met de benadeelde een voorspelende factor is, antwoordt 67% van de verzekeraars bevestigend tegenover 29% van de belangenbehartigers.
- 7 Zie van de literatuur bijv. Barendrecht et al. 2004, p. 38 e.v., p. 132 e.v.; Weterings 2004, p. 119 e.v.; Faure et al. 2022; Van Boom 2022; Rijnhout 2023, p. 21 e.v.; Hartlief 2024b.
- 8 Barendrecht et al. 2004; Faure et al. 2011.
- 9 Zie daarover bijv. recentelijk (de verwijzingen bij) Rijnhout 2023, p. 42 e.v.; Hartlief 2024a, p. 6 noot 45.
- 10 Zie althans in die richting de rechtsvergelijkende analyse bij Tzankova en Weterings 2003, p. 79-80.
- 11 Dit vanwege het *market for lemons*-probleem; daarover hierna para. 5.5.2.

5.3 Het overheidsperspectief

De rijksoverheid zorgt allereerst voor het wettelijk kader waarbinnen de letselschadeafwikkeling plaatsvindt. Het wettelijk kader voor belangenbehartiging kwam aan de orde in paragraaf 2.2 en volgende. Op alle belangenbehartigers zijn algemene regels van het BW van toepassing, zoals de zorgplicht van de redelijk handelende en redelijk bekwame opdrachtnemer en het verbod van oneerlijke handelspraktijken en oneerlijke bedingen. Is de belangenbehartiger advocaat, dan geldt bovendien het wettelijk kader van de Advocatenwet.

Wat is vanuit overheidsperspectief goede kwaliteit van belangenbehartiging bij letselschadeafwikkeling? Hier kan op ten minste twee niveaus naar worden gekeken. Als we op een algemeen niveau van wetgeving kijken, dan valt vooral op dat het wetgevingskader faciliterend van aard is en een open karakter heeft dat de maatschappelijke ontwikkelingen volgt. Bij het opstellen van open normen in het BW zoals die van het zorgvuldig opdrachtnemerschap heeft de wetgever niet concreet het oog gehad op het stellen van specifieke eisen aan de kennis en kunde van elke belangenbehartiger, maar dat neemt niet weg dat door middel van invulling van die open normen aan de belangenbehartiger eisen worden gesteld: deze moet kennis en kunde hebben die een redelijk handelende en redelijk bekwame belangenbehartiger bij letselschadeafwikkeling heeft, van relevante juridische, medische, fiscale kennis tot inzicht in de relevante gebruiken en praktijken en een zeker strategisch inzicht om effectief te onderhandelen. Ook kunnen deze open normen worden gebruikt om bepaalde aspecten van breed gedragen zelfregulering als het ware als ondergrens te hanteren en dus min of meer ‘algemeen verbindend’ te verklaren. Het enige dat daarvoor nodig is, is richtinggevende rechtspraak op basis van die wettelijke open normen (zie para. 2.2.4).

Kijken we op een specifiek niveau, dan hebben we het over de vraag of de wetgever met het oog op letselschadeafwikkeling *specifieke eisen* stelt aan belangenbehartigers in deze branche. En op die vraag is, wanneer we het wetgevingsbeleid van grofweg de afgelopen twintig jaar analyseren, helaas geen scherp antwoord te formuleren. Uit die analyse, die we hierna presenteren, komt namelijk het beeld naar voren dat opvolgende kabinetten wel oog hebben (gehad) voor de problemen die onder hun aandacht worden gebracht en dat zij de complexiteit van de gesignaleerde problemen onderkennen, maar dat zij vooral willen zien dat belanghebbenden in de letselschadebranche zelf en in gezamenlijkheid de oplossingsrichting formuleren, verkennen, uitwerken en implementeren. In parlementaire stukken worden door opvolgende kabinetten genoemd: de grote impact van letsel op het leven van benadeelden,¹² het belang van tegemoetkomen aan de behoeften van erkenning en procedurele rechtvaardigheid,¹³ het ondersteunen van

¹² *Handelingen II* 2010/11, nr. 2448.

¹³ *Kamerstukken II* 2015/16, 34 257, nr. 6 resp. *Kamerstukken II* 2023/24, 33 552, nr. 115.

benadeelden,¹⁴ het belang van kwaliteit vergroten en het verbeteren van de afhandeling, het afwikkelen op een goede manier,¹⁵ met meer harmonie¹⁶ en zo min mogelijk extra lasten en zorgen.¹⁷ Het afwikkelingsproces moet voor de benadeelde snel, soepel en zo min mogelijk belastend verlopen,¹⁸ zo eenvoudig mogelijk zijn,¹⁹ zo adequaat en voortvarend als kan,²⁰ en moet effectiever worden.²¹

Daarbij is met name in de eerste tien jaar veel nadruk gelegd op *versnelling*: de buitengerechtelijke afwikkeling moet sneller, de toegang tot de rechter en eventuele buitengerechtelijke geschilbeslechtingmechanismen moet sneller, langsepende conflicten moeten worden voorkomen.²² In recentere jaren wordt de behoefte aan snelheid in zoverre genuanceerd dat wordt onderkend dat aan een lange afwikkelingsduur een veelvoud van oorzaken ten grondslag kan liggen²³ en dat een te snelle schadeafwikkeling tot een te lage schadevergoeding kan leiden.²⁴ Wat in recentere jaren ook meer aandacht lijkt te krijgen, is wat we gemakshalve maar de *empowerment* van de benadeelde noemen. Door te benadrukken dat beter, begrijpelijker en regelmatiger moet worden gecommuniceerd naar de benadeelde,²⁵ dat aan verwachtingsmanagement moet worden gedaan als de afwikkeling lang duurt,²⁶ en dat de benadeelde meer grip moet kunnen krijgen op de eigen zaak,²⁷ wordt het idee omarmd dat benadeelden meer in staat moeten worden gesteld om hun eigen belangen centraal te stellen. Informatie over zelfregulering en in het bijzonder keurmerken van belangenbehartigers zou deze *empowerment* ondersteunen, zo lijkt de gedachte te zijn.²⁸

-
- 14 *Aanhangsel Handelingen II* 2007/09, nr. 3441 (voor slachtoffers van langlopende letselschadezaken van wezenlijk belang dat zij zich gesteund voelen); *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 84.
- 15 Bijv. *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 84. Vgl. *Kamerstukken II* 2008/09, 31 762, nr. 2 (de afwikkeling moet vriendelijker); *Aanhangsel Handelingen II* 2020/21, nr. 2904 (wederzijds vertrouwen en empathie); *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 84 (het verkleinen van de afstand tussen slachtoffer en verzekeraar). Vgl. ook *Kamerstukken II* 2008/09, 31 762, nr. 1 (er moet een juiste balans zijn tussen enerzijds het creëren van voldoende prikkels voor met name de aangesproken partij om bij massaschade de onderhandelingen aan te gaan met (vertegenwoordigers van) de benadeelden en anderzijds het voorkomen van een claimcultuur).
- 16 *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 68; vgl. *Kamerstukken II* 2023/24, 33 552, nr. 115.
- 17 *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 68.
- 18 *Aanhangsel Handelingen II* 2007/09, nr. 3441 ('slachtoffervriendelijker'); *Kamerstukken II* 2011/12, 33 000 VI, nr. 114; *Aanhangsel Handelingen II* 2016/17, nr. 1966; *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 68.
- 19 *Kamerstukken II* 2014/15, 34 257, nr. 3; *Kamerstukken II* 2016/17, 34 608, nr. 3.
- 20 *Aanhangsel Handelingen II* 2020/21, nr. 2904.
- 21 *Kamerstukken II* 2015/16, 34 257, nr. 6.
- 22 Snelheid wordt in dit verband genoemd in *Kamerstukken II* 2007/08, 31 518, nr. 3; *Aanhangsel Handelingen II* 2008/09, nr. 3441; *Kamerstukken II* 2007/08, 31 476, nr. 2; *Kamerstukken II* 2008/09, 31 762, nr. 2; *Handelingen II* 2008/09, nr. 100, p. 7933-7942; *Kamerstukken II* 2011/12, 33 000 VI, nr. 114; *Kamerstukken II* 2014/15, 34 132, nr. 1; *Kamerstukken II* 2015/16, 34 257, nr. 6; *Kamerstukken II* 2016/17, 34 608, nr. 3; *Kamerstukken II* 2023/24, 33 552, nr. 115.
- 23 *Kamerstukken II* 2023/24, 33 552, nr. 115.
- 24 *Kamerstukken II* 2011/12, 33 000 VI, nr. 3.
- 25 *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 68; *Aanhangsel Handelingen II* 2020/21, nr. 2904; *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 82. Ook wordt gesteld dat betere kennis over zelfregulering in het voordeel van benadeelden zou zijn omdat ze op die manier bewuster kunnen kiezen voor een aangesloten belangenbehartiger (*Kamerstukken II* 2011/12, 33 000 VI, nr. 3).
- 26 *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 82; *Aanhangsel Handelingen II* 2020/21, nr. 2904.
- 27 *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 68.
- 28 *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 84.

Voor de wetgever was en is uitgangspunt dat de problemen die in de praktijk speelden en spelen, in de allereerste plaats door de praktijk zelf moeten worden opgelost. Opvolgende bewindslieden spreken zich consistent uit tegen wetgevend ingrijpen: kwaliteitsverbetering moet niet door meer wetgeving worden bereikt maar door de branche zelf, bijvoorbeeld in de vorm van zelfregulering.²⁹ Wetgevend ingrijpen is daarom nooit de eerste optie, hoewel opeenvolgende bewindslieden wel steevast aangeven dat zij alle genomen initiatieven ondersteunen (soms letterlijk met subsidiëring van innovatieve projecten en onderzoek naar de werking daarvan).³⁰ Vanuit de rijksoverheid bezien lijkt de subsidiaire rol van de wetgever daarom meer op een zelfstandig beleidsdoel dan op een uitwerkingskwestie.³¹

In de zeldzame gevallen waarin de wetgever wél een rol voor zichzelf ziet weggelegd betreft het vooral innovaties wat betreft de toegang tot de rechter, zoals bij de introductie van de deelgeschillenregeling het geval was.³² Maar ook daar geldt: toegang tot de civiele rechter moet weliswaar goed geregeld zijn, maar speelt idealiter een ‘ondersteunende rol’.³³ Liever lossen partijen namelijk hun geschillen buiten de rechtszaal op. Dat houdt de druk op de rechterlijke macht laag en kan bijdragen aan het behoud van de relatie tussen partijen.³⁴ Daarom werd en wordt laagdrempelige alternatieve geschillenbeslechting aangemoedigd.³⁵ Ook bij de introductie van nieuw mate-

-
- 29 Zie bijv. *Kamerstukken II* 2008/09, 31 731, nr. 1; *Kamerstukken II* 2008/09, 31 518, nr. 8 (oplossing van een geschil door partijen zelf heeft in het algemeen de voorkeur boven een beslissing door de rechter); *Handelingen II* 2008/09, nr. 100, p. 7933-7942 (waar mogelijk buiten de rechter om tot een bevredigende afdoening van een twistpunt komen); *Kamerstukken II* 2009/10, 29 528, nr. 6 (interventies binnen het rechtsbestel dienen er dan ook op te zijn gericht de oplossing van het conflict weer – als het even kan – terug te leggen bij partijen in plaats van hun problemen geheel uit handen te nemen); *Handelingen II* 2010/11, nr. 2448 (de primaire verantwoordelijkheid voor het snel afwikkelen van de schade ligt bij de letselschadebranche zelf); *Kamerstukken II* 2011/12, 33 000 VI, nr. 114 (ik ben er een groot voorstander van dat burgers en instellingen onderlinge geschillen zelf oplossen in plaats van deze direct aan de rechter voor te leggen); *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 82 (meer werken aan zelfregulering; keurmerken als onderscheidend; huiverig voor een verdere formalisering en jurisdisering); *Kamerstukken II* 2023/24, 33 552, nr. 115 (verbetering niet slechts te bereiken door meer regulering); *Kamerstukken II* 2023/24, 33 552, nr. 115 (zelfregulering versterken).
- 30 Verwijzing naar subsidiëring in bijv. *Kamerstukken I* 2009/10, 31 518, nr. C; *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 84; *Kamerstukken II* 2023/24, 33 552, nr. 115.
- 31 Zie bijv. *Kamerstukken II* 2008/09, 31 762, nr. 2 (het is goed dat dit niet alleen een zaak is van de wetgever, maar ook van de praktijk); *Kamerstukken I* 2009/10, 28 781, nr. H (partijen die dagelijks in de letselschadepraktijk werkzaam zijn, zijn beter dan de overheid in staat om te beoordelen hoe afwikkeling het beste kan plaatsvinden. Overheidsbetrokkenheid bestaat er dan vooral uit dat erop wordt toegezien dat er daadwerkelijk zelfregulering tot stand komt); *Handelingen II* 2010/11, nr. 2448 (het is nu aan de organisaties in de branche zelf om elkaar aan te spreken).
- 32 Zie over gespecialiseerde rechters, regievoering en deelgeschillen in dit verband bijv. *Kamerstukken II* 2007/08, 31 476, nr. 2; *Kamerstukken I* 2009/10, 31 518, nr. C. Uiteraard zijn er daarnaast algemene wetgevingsinitiatieven rondom toegang tot het recht in brede zin, maar die blijven hier onbesproken.
- 33 Zie bijv. *Handelingen II* 2008/09, nr. 100, p. 7933-7942 (het uitgangspunt van buitengerechtelijke afwikkeling niet verstoren); *Kamerstukken I* 2009/10, 31 518, nr. C (het buitengerechtelijke traject versterken; de eenvoudige en snelle toegang tot de rechter moet een bijdrage leveren aan een vlotte en soepele totstandkoming van een vaststellingsovereenkomst; de in de maatschappij en politiek breed levende wens om tot vereenvoudiging en versnelling van de afhandeling maatregelen zijn tot op grote hoogte complementair); *Kamerstukken II* 2014/15, 34 132, nr. 1 (buitengerechtelijke afhandeling van personenschade vereenvoudigen en versnellen, en daarmee tevens deze afhandeling zo min mogelijk kostbaar, conflictueus en belastend te doen zijn).
- 34 Zie bijv. *Kamerstukken II* 2008/09, 31 762, nr. 2; *Kamerstukken II* 2023/24, 33 552, nr. 115.
- 35 Zie bijv. *Aanhangsel Handelingen II* 2007/09, nr. 3441; *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 68; *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 82; *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 84.

rieel recht, zoals bij de wettelijke regeling van affectieschade, wordt normering van schadebedragen en het hanteren van een vaste kring van gerechtigden mede beargumenteerd vanuit de behoefte aan duidelijke regels die snelle afwikkeling vergemakkelijken.³⁶

De terughoudende opstelling van opvolgende bewindslieden kan mogelijk verklaren waarom een drietal invalshoeken weinig aandacht heeft gekregen. Zo was er allereerst vrijwel geen aandacht voor de vraag wat kwaliteit van belangenbehartiging is en hoe die kwaliteit zich verhoudt tot het geldende burgerlijk recht, burgerlijk procesrecht en de regulering van beroepsgroepen zoals de advocatuur. De aandacht was vrijwel altijd gericht op de rol die verzekeraars en rechters speelden in de afwikkeling en hoe *die* rol kon worden verbeterd. In zoverre was het parlementaire debat – begrijpelijkerwijs – een weerspiegeling van de accenten die werden gelegd in de maatschappij, media en politiek.

Deze terughoudendheid kan in de tweede plaats wellicht ook verklaren waarom bewindslieden zich ook nauwelijks uitlaten over de redelijkheid van gangbare verdienmodellen, over de toepassing van artikel 6:96 lid 2 BW en brancheafspraken daarover of over de vraag of de afwikkeling goedkoper kan en moet.³⁷ Veel meer dan dat de benadeelde recht heeft op een ‘goede bevoorschotting’³⁸ en een ‘rechtvaardige vergoeding’,³⁹ en dat de hoogte van het door de belangenbehartiger in rekening gebrachte tarief in redelijke verhouding moet staan tot de deskundigheid van de belangenbehartiger en een redelijke risicoverdeling tussen cliënt en belangenbehartiger⁴⁰ komt het niet. Mogelijk kan de genoemde terughoudendheid in de derde plaats ook verklaren waarom van regeringszijde relatief weinig belangstelling werd getoond voor de vraag of eenmaal getroffen maatregelen de beoogde werking hadden. Natuurlijk verwijzen bewindslieden waar mogelijk naar informatie die zicht geeft op de schaal van geagendeerde problemen – zoals het hoge aantal zaken dat buitengerechtelijk en binnen twee jaar wordt afgewikkeld⁴¹ – maar of een bepaalde beleidsinterventie vervolgens het beoogde effect heeft gehad of juist ongewenste neveneffecten, wordt niet stelselmatig gerapporteerd.⁴²

Concluderend kan het overheidsperspectief worden samengevat als terughoudend, reactief en vooral voorwaardenscheppend. Het wordt aan belanghebbenden gelaten om ‘in de schaduw van de open normen’ hun perspectief op kwaliteit te vertalen in concrete invulling van het letselschadeprocess.

³⁶ *Kamerstukken II* 2015/16, 34 257, nr. 6, p. 10-11.

³⁷ Zie bij wijze van uitzondering *Aanhangsel Handelingen II* 2007/09, nr. 3441, waar het woord ‘goedkoper’ valt.

³⁸ *Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, nr. 82; *Aanhangsel Handelingen II* 2020/21, nr. 2904.

³⁹ *Kamerstukken II* 2011/12, 33 000 VI, nr. 3. Vgl. *Kamerstukken II* 2016/17, 34 608, nr. 3.

⁴⁰ *Kamerstukken II* 2009/10, 32 123 VI, nr. 72.

⁴¹ Bijv. *Aanhangsel Handelingen II* 2016/17, nr. 1966; *Kamerstukken II*, 2016/17, 29 398, nr. 507, *Kamerstukken I* 2009/10, 31 518, nr. C; *Kamerstukken II* 2014/15, 34 132, nr. 1.

⁴² Vgl. bijv. *Kamerstukken I* 2009/10, 31 518, nr. C, p. 2, alwaar wordt aangegeven dat een vergelijking van maatregelen op effectiviteit niet goed mogelijk is omdat ze juist complementair zijn.

5.4 Het belanghebbendenperspectief

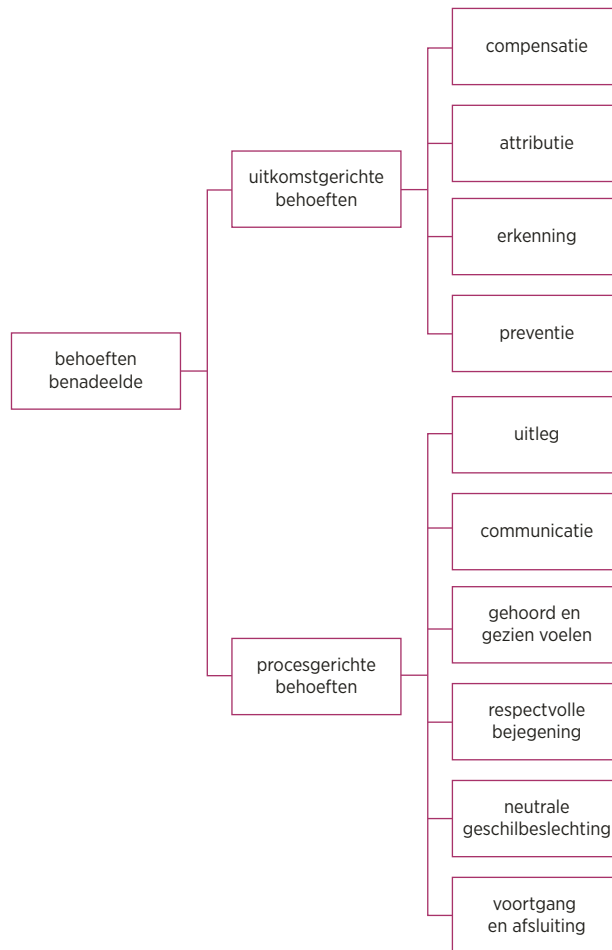
5.4.1 Algemeen

Benadeelden zijn uiteraard de eerste groep van belanghebbenden. Zij zijn, in tegenstelling tot belangenbehartigers en verzekeraars, *one shot players* (zie over die term hierna uitgebreider in para. 5.5).⁴³ Dat betekent dat ze in de meeste gevallen voor de eerste en laatste keer kennismaken met het letselschadeproces. Vaak weten ze bij aanvang niet wat het inhoudt, wat ze ervan mogen verwachten en hoe ze zich gegeven hun behoeften en belangen moeten verhouden tot alle regels, experts, juristen, en de daarmee gepaard gaande kleine ergernissen, misverstanden en grotere conflicten.⁴⁴ Wat benadeelden waarschijnlijk beter weten dan alle anderen, is wat er is veranderd in hun leven na het ongeval. Fysiek, mentaal, sociaal en uiteindelijk ook financieel. Die veranderingen gaan gepaard met kleine en grotere aanpassingen, teleurstellingen en behoeften. Veel benadeelden meten daarom de kwaliteit van het letselschadeproces waarschijnlijk niet in de eerste plaats af aan waar ze juridisch gezien recht op hebben, maar vooral aan waar ze *behoefte* aan hebben. Hoewel deze behoeften individueel bepaald zijn, kan uit de literatuur toch wel een algemener beeld worden gedestilleerd. Onder uitkomstgerichte behoeften worden genoemd: behoefte aan compensatie om financiële bestaanszekerheid te zekeren, behoefte aan attributie, erkenning en preventie. Onder procesgerichte behoeften zien we de behoefte aan uitleg, communicatie, gehoord en gezien voelen (*voice*), neutrale geschilbeslechting, respectvolle bejegening en afsluiting.⁴⁵ In schema:

⁴³ Ook de bevindingen uit de interviews (para. 10.4.3) wijzen hierop.

⁴⁴ Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.2.3).

⁴⁵ Zie de verwijzingen bij Kuipers 2021, p. 36 e.v.; Ruitenbeek-Bart 2023, p. 145 e.v.; Van Doorn 2024, p. 49 e.v.



Figuur 5.2 **Behoeften**

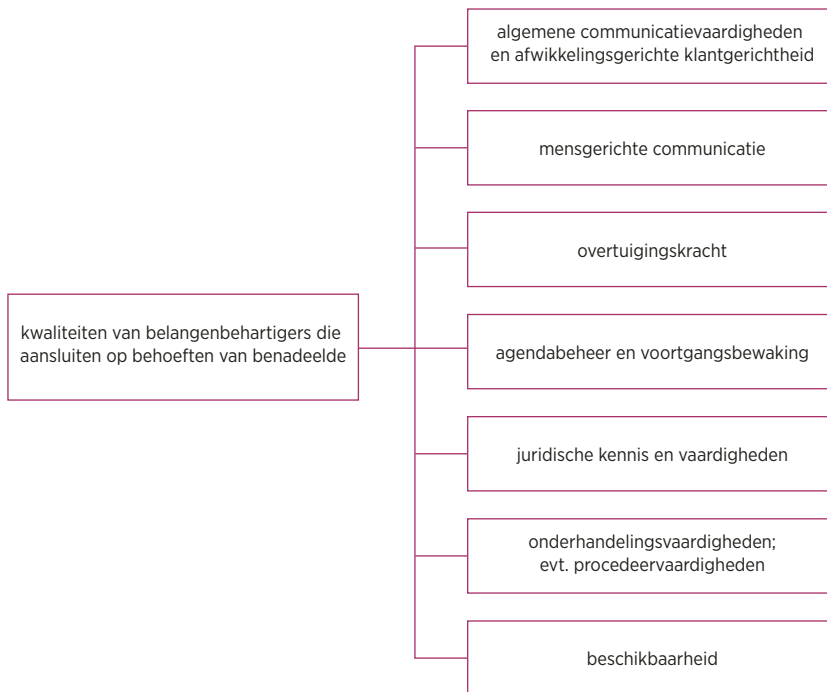
Als we dit vertalen naar kwaliteiten van de belangenbehartiger die op deze behoeften aansluiten, dan zouden we de volgende kunnen noemen:⁴⁶

- algemene communicatievaardigheden en afwikkelingsgerichte klantgerichtheid (duidelijk, begrijpelijk en respectvol communiceren);
- mensgerichte communicatie;
- overtuigingskracht;
- agendabeheer en voortgangsbewaking;
- juridische kennis en vaardigheden (incl. onafhankelijkheid);

⁴⁶ In grote lijnen zien we deze kwaliteiten ook terug in de bevindingen uit de interviews (para. 10.3).

- onderhandelingsvaardigheden; eventueel procedeervaardigheden (afwikkelingsgericht handelen);
- beschikbaarheid.

In schema:



Figuur 5.3 Aansluitende kwaliteiten

Over de eisen die de wet stelt aan belangenbehartigers als opdrachtnemers, kwamen we al te spreken in paragraaf 2.2. Van de hier genoemde kwaliteiten herkennen we vooral de vereiste juridische kennis en vaardigheden en wellicht onderhandelingsvaardigheden (strategisch inzicht).⁴⁷ Dat betekent dat de ‘zachtere kwaliteiten’, waar benadeelden wel behoefte aan hebben, niet heel scherp zijn geborgd binnen de bestaande juridische kaders. Ze zijn wellicht ook niet eenvoudig te borgen anders dan door specifieke opleidingseisen te stellen, outputnormen te definiëren en auditeisen te stellen op

⁴⁷ Vgl. ook de bevindingen uit de interviews (para. 10.3.3) die ook wijzen op het belang van communicatie- en onderhandelingsvaardigheden.

die ‘zachte kwaliteiten’. Ze worden in grote lijnen wel onderschreven in de gesprekken die wij voerden.⁴⁸

Het valt ook op dat *prijs* niet als element van kwaliteit wordt genoemd. Dat laat zich verklaren. Allereerst omdat volgens gangbare economische inzichten de prijs niet onderdeel is van de kwaliteit maar – in een goed functionerende markt – een uitkomst die varieert met kwaliteit. En in de tweede plaats, en misschien nog wel belangrijker, omdat in de letselschadepraktijk de benadeelde door de werking van artikel 6:96 lid 2 BW de prijs van de belangenbehartiger in veel gevallen niet zelf betaalt en dus ook niet in de weging als factor betreft.⁴⁹

Een volgende groep belanghebbenden wordt gevormd door de aangesproken verzekeraars. Wat betreft de kwaliteit van belangenbehartigers die verzekeraars als *repeat players* belangrijk vinden, kan het volgende worden genoemd. Voor rationeel handelende verzekeraars is het afwikkelen van de financiële kant van de aansprakelijkheid leidend, of dat nu ‘herstelgericht’ of langs de klassieke lijnen van Afdeling 6.1.10 BW is.⁵⁰ Belangenbehartiging is uiteindelijk een schadepost die vanuit het verzekeraarsperspectief *geoptimaliseerd* moet worden: belangenbehartiging die gezien de aard en ernst van het letsel uitmondt in een redelijke afwikkeling tegen een redelijk aantal uren en een redelijk tarief. En die optimalisatie behelst in het ideale geval ook een grote mate van *voorspelbaarheid* – de BKB-staffel en de bevoorschottingsafspraken passen in dat beeld. Tegen deze achtergrond heeft de verzekeraar vermoedelijk bij voorkeur te maken met een overzichtelijke en homogene groep van betrouwbare, ‘vakvolwassen’ belangenbehartigers die zich meer dan een keer aandienen bij de verzekeraar zodat zakelijk vertrouwen kan ontstaan, met wie een zakelijke band kan worden opgebouwd zodat de efficiëntiegerichte verzekeraar niet te veel hoeft te investeren in poortwachterswerk zoals fraudedetectie en monitoring van de redelijkheid van de urenbesteding.⁵¹

Dit alles wil zeker niet zeggen dat verzekeraars geen oog zouden hebben voor de immateriële behoeften van de benadeelde, maar voor de rationele verzekeraar staan die behoeften in functie van het op aanvaardbare wijze afsluiten van het dossier. Dat betekent dat vanuit dat perspectief de kwaliteit van de belangenbehartiger wordt bepaald door zaken als vakinhoudelijke kennis, bereikbaarheid en responsiviteit, effectieve en afwikkelingsgerichte communicatie naar zowel de benadeelde als de verzekeraar.⁵² In abstracto zijn deze aspecten van kwaliteit verenigbaar met het benadeeldenperspectief, zij het dat het bij de benadeelde om een eigen, persoonlijk en menselijk belang

48 Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.3.2).

49 Zie over art. 6:96 lid 2 BW reeds hiervoor para. 2.2.3, en ook hierna para. 5.5.

50 Het begrip ‘herstelgerichte’ letselschadebehandeling ziet op het centraal stellen en ondersteunen van het proces van feitelijk herstel na een letselgebeurtenis. Zie bijv. de website van de vereniging herstelgerichte dienstverleners (herstelgericht.nl) en de kwalificatie NIVRE-Herstelcoach (nivre.nl onder ‘herstelgerichte dienstverlening in personenschade’).

51 We zien bevestiging in de bevindingen uit de interviews (para. 10.3.4.3). Een en ander sluit aan op de literatuur over het ontstaan van een zakelijke vertrouwensband door herhaalde zakelijke interactie die tot *in-group* gedrag aanleiding kan geven; zie daarover bijv. Galanter 1974.

52 Vgl. ook de bevindingen uit de interviews (para. 10.3.3.2).

gaat, terwijl vanuit het verzekeraarsperspectief de kwaliteit van de belangenbehartiger veeleer wordt afgemeten aan diens vakkundige bijdrage aan de afwikkeling als zodanig.

5.4.2 Hoe het benadeeldenperspectief terrein heeft gewonnen

Als we bekijken hoe de nadruk op deze behoeften en de bijbehorende kwaliteiten van belangenbehartigers zich in de afgelopen twintig jaar heeft ontwikkeld, dan is onmiskenbaar een verschuiving van zuiver juridische kennis en vaardigheden naar andere aspecten van kwaliteit waar te nemen, waaronder de ‘zachte kwaliteiten’.⁵³ Dit is goed te zien bij de nadruk die lang is gelegd op *versnelling* van de afwikkeling en verbetering van de communicatie.⁵⁴

Vanuit juridisch perspectief is de behoefte van financiële compensatie waar het om draait: schadevergoeding volgens het beginsel van volledige vergoeding zoals neergelegd in de open normen van Afdeling 6.1.10 BW. In het verleden was in het verlengde hiervan veel aandacht voor *versnelling* van de afwikkeling, omdat gebrek aan voortgang werd en wordt gezien als kwaliteitsbelemmerend. Het gebrek aan snelheid bij de afwikkeling gaat namelijk gepaard met kostenverhoging, maar gaandeweg werd meer en meer onderkend dat onnodig trage afwikkeling ook frustratie (en erger) veroorzaakte bij de benadeelde en aan herstel in de weg kon staan.⁵⁵ In het verleden werd trage afwikkeling vaak vooral toegeschreven aan de inherente onevenwichtige verhouding tussen de verzekeraar die als *repeat player* met superieure kennis en groter uithoudingsvermogen de eigen financiële belangen kon laten prevaleren boven de persoonlijke belangen van de benadeelde, die na een uitputtingsslag met minder genoeg zou nemen of zich juist zou vastbijten in het dossier en zodoende nog meer vertraging zou oplopen.⁵⁶ Ook werd wel gewezen op de eigen belangen van de belangenbehartigers van benadeelden, die niet per se congruent waren aan het belang van snelle afwikkeling aan de zijde van benadeelden.⁵⁷ Verschillend empirisch onderzoek laat inmiddels zien dat de oorzaken van een lange duur van afwikkeling divers kunnen zijn en snelheid niet altijd te verhogen is zonder in te leveren op nauwkeurigheid van de bepaling van de schadevergoeding.⁵⁸

Misschien is het ook wel zo dat naarmate het proces langer duurt, de behoefte aan juridische nauwkeurigheid meer ‘concurrentie’ krijgt van de behoefte om de zaak af te sluiten. Als we fasen in het letselschadep proces zouden moeten aanbrengen, dan kunnen we in de eerste fase vooral spreken over onmiddellijke materiële behoeften zoals de behoefte om duidelijkheid te verkrijgen over de aansprakelijkheidsvraag en om vervolgens adequate bevoorschotting te realiseren voor essentiële voorzieningen in het leven

53 Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.3.2). Het belang van afstemmen van het rechtssysteem op de specifieke behoeften van benadeelden als groep past ook in de benadering van OECD 2021 (zie bijv. p. 34 e.v.).

54 Zie ook de bevindingen uit de interviews (para. 10.3.2 en para. 10.3.3.2).

55 Weterings 1999, p. 109.

56 Weterings 1999, p. 59-63, p. 109; Weterings 2004, p. 91.

57 Weterings 2004, §9.1. Zie voorts Weterings 2004, p. 95-98 over de afwijkende belangen van belangenbehartigers.

58 Bijv. Weterings 1999, p. 59 e.v.; Rijnhout et al. 2020.

van de benadeelde (zoals het opvangen van inkomstenverlies en hulp). Dat belangenbehartigers bij de ernstigere letsels in een *latere* fase veel aandacht hebben voor de meer abstracte zaken zoals verlies aan verdienvermogen en contant gemaakte sommen voor huishoudelijke hulp, zal in tijd gezien kunnen samenlopen met de groeiende immateriële behoefte van benadeelden om verder te gaan met hun leven en het dossier te sluiten.⁵⁹ Het is juist in die latere fase, waar deze meer abstracte schadeposten uitonderhandeld moeten worden, dat vertraging op de loer ligt, en waar ‘zachtere kwaliteiten’ zoals oplossingsgerichte vaardigheden van de belangenbehartiger ertoe doen.

Intussen is een flink aantal maatregelen getroffen die een positieve bijdrage kunnen leveren aan versnelling.⁶⁰ Zo onderkent de GBL het belang van voortvarende afwikkeling,⁶¹ is voor WAM-zaken een driemaandentermijn in de wet neergelegd,⁶² is er een deelgeschillenregeling die voortgang beoogt te ondersteunen, en wordt dossiervoortgang getoetst in het kader van de NKL-audit.⁶³ De aandacht voor alternatieve geschilbeslechting is toegenomen.⁶⁴ De positieve bijdrage van het recente initiatief van DLR om een *Kamer Langlopende Letsels* in te stellen, laat bovendien zien dat juist in die latere fase een afsluiting door een neutrale instantie die een knoop doorhakt, bevrijdend kan werken.⁶⁵

Deze aandacht voor de gevolgen van onnodig trage afwikkeling heeft het pad geëffend voor serieuze aandacht voor de immateriële behoeften van benadeelden. Inmiddels blijkt uit tal van onderzoeken dat (tijdige) financiële compensatie niet de enige behoefte, en soms niet eens de belangrijkste behoefte is. Immateriële behoeften spelen ook een belangrijke rol, zoals de behoefte aan erkenning van wat is gebeurd, willen weten hoe het heeft kunnen gebeuren, het ter verantwoording roepen van de wederpartij, voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt.⁶⁶ Tegen de achtergrond van deze immateriële behoeften wordt wel gesuggereerd dat belangenbehartigers naast hun juridische rol ook een belangrijke menselijke ‘mentorrol’ hebben te vervullen, omdat zij bij de psychologische verwerking en conflicthantering van benadeelden kunnen en moeten ondersteunen.⁶⁷ We denken ook te kunnen zien dat de diensten die belangenbehartigers aanbieden variatie laten zien al naar gelang de aard, ernst en duur van

59 Zie over verandering van behoeften (de verwijzingen bij) Van Doorn 2024, p. 68-69, p. 95 e.v.

60 Vgl. Rijnhout et al. 2020, p. 27.

61 *Voortgang bewaken* – gedragsregel 2 (verzekeraar bevestigt binnen twee weken ontvangst aansprakelijkstelling); gedragsregel 3 (verzekeraar start direct onderzoek naar aansprakelijkheid); gedragsregel 4 (verzekeraar neemt binnen drie maanden standpunt in); gedragsregel 5 (verzekeraar houdt actief en periodiek contact met benadeelde); gedragsregel 8 (evaluatie langlopende dossiers, concrete afspraken maken).

62 Art. 4:70 lid 6 Wft.

63 Leidraad Audit Nationaal Keurmerk Letselschade (DLR april 2023).

64 Zie bijv. Laarman 2019; De Wolff 2024, p. 78-79.

65 Deze Kamer is gebaseerd op een vrijwillig aangegane vaststellingsovereenkomst (bindend advies van de Kamer) tussen partijen. Anders dan de civiele rechter, oordeelt de Kamer naar billijkheid en doet ze de zaak veelal af met een *lump sum* slotuitkering.

66 Zie bijv. Van Driel en Blom 2003; Huver et al. 2007, p. 62-72, p. 79-82; Van Wees et al. 2007; Akkermans en Hulst 2014; Lindenbergh en Akkermans 2014; Van Dijck 2015, en (de verwijzingen bij) Rijnhout et al. 2020, p. 33 en Van Doorn 2024, p. 49 e.v.

67 Becx et al. 2022a, p. 28.

het letsel, de context waarin deze is ontstaan, en de verschillen in materiële en immateriële behoeften die daarmee gepaard gaan. Denk aan verschillen in dienstverlening bij eenvoudige afwikkelingsgerichte belangenbehartiging ingeval van licht letsel tot herstelgerichte belangenbehartiging bij middelzwaar tot zwaar letsel.

Behoeften van procedurele rechtvaardigheid zijn een belangrijk deel van de immateriële behoeften: de behoefte om gehoord en gezien te worden, behoefte aan een eerlijke behandeling door een neutrale autoriteit of eerlijke regel, behoefte aan dragende motieven en motiveringen bij beslissingen, en behoefte aan respectvolle bejegening.⁶⁸ Tevredenheid met het letselschadeproces wordt mede door ervaringen op deze punten bepaald.⁶⁹ Of de belangenbehartiger in al deze opzichten veel kan betekenen voor de benadeelde, is de vraag. Wel zijn er aanwijzingen dat de ‘mentorfunctie’ van de belangenbehartiger kan helpen bij het verwachtingsmanagement en een grotere mate van acceptatie.⁷⁰ Bovendien kunnen we constateren dat de belangenbehartiger niet in de eerste plaats een *litigator* is; omdat onderhandelen, communiceren en corresponderen de boventoon voeren, zijn andere kennis dan strikt juridische, en andere vaardigheden dan die van procesvoering minstens even belangrijk.⁷¹

We zien in de opzet en intenties van de GBL en NKL in zekere zin een erkenning van deze immateriële behoeften, zonder de materiële behoeften uit het oog te verliezen. De GBL is opgesteld om te voorkomen dat de benadeelde in een doolhof terechtkomt, het overleg met de verzekeraar vastloopt en zodoende een tweede ramp ontstaat. De eerste GBL (2006) bevatte om dat doel te bereiken twintig beginselen waarin kernwaarden en goede praktijken werden geformuleerd;⁷² de tweede GBL (2012) bevat tien gedragsregels voor alle beroepsmatig betrokken partijen.⁷³ De GBL gaat uit van ‘alert en zorgvuldig’ optreden (gedragsregel 3), het streven naar passende oplossingen, het regelmatig communiceren met de benadeelde (gedragsregel 5) en het gaande houden van de afwikkeling (gedragsregels 8 en 9). Concrete regels uit de GBL zien bijvoorbeeld op de plicht van de aangesproken verzekeraar om zich aan termijnen te houden om te

68 Rijnhout et al. 2020, p. 35-37 en de genoemde literatuur.

69 Becx et al. 2022a, p. 64.

70 Becx et al. 2022, p. 27 suggereren voorzichtig dat het hebben van een belangenbehartiger kan zorgen voor een groter begrip en acceptatie van de procedure. Vgl. in lijn hiermee de bevindingen uit de interviews (para. 10.3.2 en para. 10.3.3). Vgl. ook de aanbevelingen uit het rapport ‘Herstel bieden: een vak apart’ (Nationale Ombudsman 2023/157): doe alleen beloftes die waargemaakt kunnen worden.

71 Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.3.2). Kennelijk anders: ‘Aantal malafide letselschadebureaus toegenomen’, asp-advocaten.nl 8 april 2024: ‘Een letselschadegeschil is in de kern een juridisch geschil. (...) Een specialist bij uitstek om een slachtoffer te helpen is een jurist die indien nodig kan procederen: een advocaat’.

72 Barendrecht et al. 2006.

73 Becx et al. 2022a, p. 34. In de medische paragraaf van de GBL staat uitgeschreven hoe medische gegevens worden vergaard en hoe advies wordt uitgebracht door medisch adviseurs, die meestal door partijen worden ingeschakeld. Zie Becx et al. 2022a, p. 36-37.

reageren of een standpunt in te nemen,⁷⁴ en om erkende schadebedragen binnen veertien dagen te betalen.⁷⁵

De GBL ziet op vijf kernwaarden:

1. *Transparant communiceren* – gedragsregel 1 (belangenbehartiger contracteert op transparante wijze en is transparant over correspondentie met verzekeraar), gedragsregel 2 (verzekeraar bevestigt binnen twee weken ontvangst aansprakelijkstelling).
2. *Belangen benadeelde worden in acht genomen* – gedragsregel 1 (belangenbehartiger laat zich leiden door de belangen van de benadeelde), gedragsregel 5 (partijen streven naar passende oplossingen en verdiepen zich dus in situatie, ambities en mogelijkheden benadeelde, verzoeken om informatie zijn proportioneel).
3. *Voortgang bewaken* – gedragsregel 2 (verzekeraar bevestigt binnen twee weken ontvangst aansprakelijkstelling), gedragsregel 3 (verzekeraar start direct onderzoek naar aansprakelijkheid), gedragsregel 4 (verzekeraar neemt binnen drie maanden standpunt in), gedragsregel 5 (verzekeraar houdt actief en periodiek contact met benadeelde), gedragsregel 8 (evaluatie langlopende dossiers, concrete afspraken maken).
4. *Afwikkelingsgericht handelen* – gedragsregel 6 (schadeoverzicht opstellen, verzekeraar geeft aan wat daarvan wel en niet betwist wordt), gedragsregel 7 (onbetwiste bedragen binnen 14 dagen uitkeren).
5. *Conflictoplossing* – gedragsregel 9 (gezamenlijk in kaart brengen wat partijen verdeeld houdt en oplossingen zoeken), gedragsregel 10 (het inschakelen van een derde).

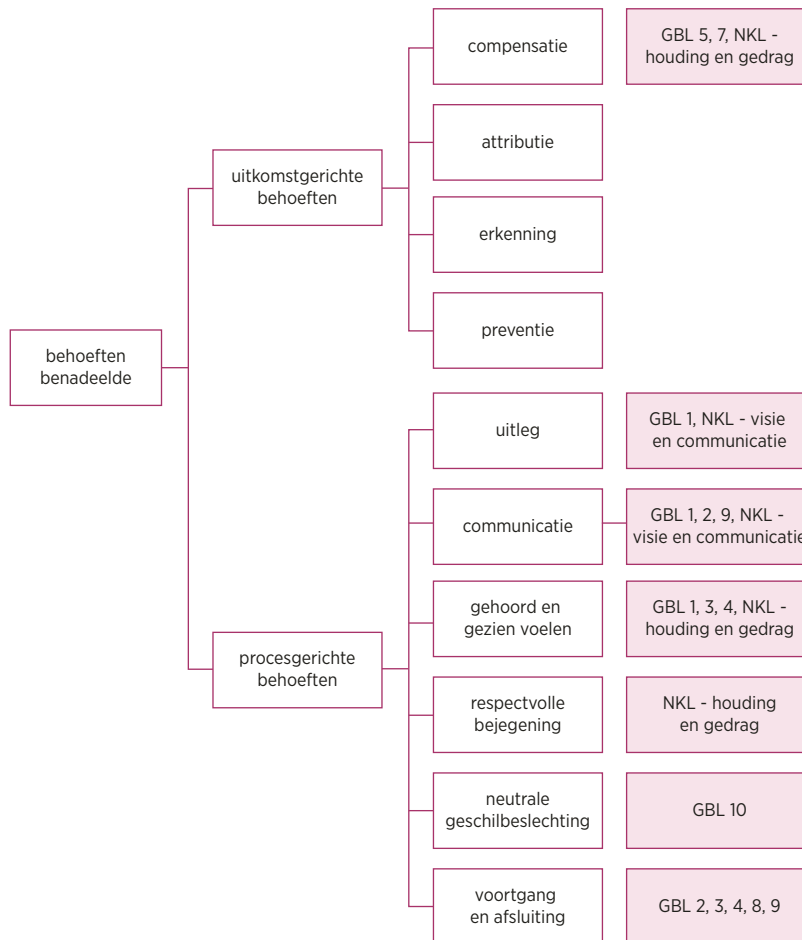
Hier sluit een aantal toetsingscriteria uit de NKL-audit bij aan. Volgens deze toetsingscriteria zijn bijvoorbeeld belangrijke indicatoren van kwaliteit van belangenbehartiging visie op letselschadebehandeling, communicatie met de benadeelde (hoe, vastlegging, tijdigheid) en wat betreft houding en gedrag respect, constructieve samenwerking, voorkomen verharding, klanttevredenheid. GBL en NKL erkennen dus dat de tevredenheid van benadeelden over hun belangenbehartiger niet alleen wordt bepaald door hun juridische kennis en vaardigheden, maar ook en misschien wel vooral door hun empathische vermogens en daadkracht en factoren als de wijze en frequentie van communicatie.⁷⁶

74 Zie bijv. Gedragsregel 2: 'Uiterlijk twee weken na de ontvangst van de aansprakelijkstelling bevestigt de verzekeraar deze schriftelijk aan de benadeelde en diens belangenbehartiger' en Gedragsregel 4: 'De verzekeraar neemt binnen drie maanden na ontvangst van de aansprakelijkstelling een onderbouwd standpunt over de aansprakelijkheid in'. Deze termijn is voor autoverzekeraars wettelijk vastgelegd in art. 4:70 lid 6 Wft. Ook strookt deze termijn met Aanbeveling 15 van de 'Gedragscode Openheid medische incidenten, betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid' (GOMA) die ook een termijn van drie maanden hanteert voor claims in medische aansprakelijkheidszaken.

75 Gedragsregel 7: 'De verzekeraar keert aan de benadeelde de schade uit die is verschenen en door haar is erkend, dan wel tussen partijen definitief is vastgesteld. Dit gebeurt binnen 14 dagen na de erkenning of de definitieve vaststelling'.

76 Elbers et al. 2012, p. 107 e.v.; Becx et al. 2022a, p. 59 e.v., p. 79-80.

Als we de kwaliteitsindicatoren uit de GBL en NKL overzien, kunnen we zeggen dat deze in elk geval op theoretisch niveau proberen om aan zowel de materiële behoeften als een aantal van de immateriële behoeften van benadeelden tegemoet te komen. In schema:



Figuur 5.4 Behoeften tegenover kwaliteitsindicatoren

We merken op dat er geen volledige overeenstemming bestaat tussen de behoeften van benadeelden enerzijds en de kwaliteitsindicatoren van de GBL en NKL anderzijds. Attributie, erkenning en preventie worden vanuit het belangenbehartigersperspectief (vooralnog) niet als prioriteit gezien bij de schadeafwikkeling. In de interviews die wij hielden met letselschadeprofessionals werden deze behoeften evenmin genoemd als kwaliteitsindicatoren. In dat licht is het te ongenueanceerd om te suggereren, zoals de

kamer motie Ellian lijkt te doen, dat het allemaal wel goed komt met het centraal stellen van de benadeelde als iedereen aangesloten zou zijn bij het NKL.⁷⁷

Daarnaast verdient opmerking dat het hier slechts gaat om *theoretische* overeenstemming. Of de kwaliteit van de gemiddelde belangenbehartiger die werkt volgens de door GBL en NKL benoemde beginselen, toetsingscriteria en wijzen van toetsing, *in werkelijkheid* aansluit op de behoeften van benadeelden, weten wij niet. Uit de interviews die wij hielden, lijkt echter wel te volgen dat een deel van deze kwaliteitsaspecten zijn geïnternaliseerd door de meeste betrokken partijen. Veel genoemde kwaliteitsaspecten zijn namelijk vakinhoudelijke deskundigheid, proceszorgvuldigheid, cliëntgerichtheid, communicatie- en samenwerkings-vaardigheden.⁷⁸

5.5 Het rechtseconomische perspectief

5.5.1 *One shot players* en ervaringsgoederen

De diensten die belangenbehartigers leveren, maken maatschappelijk gezien onderdeel uit van de transactiekosten van het aansprakelijkheidsrecht. Idealiter weet een stelsel van aansprakelijkheidsrecht zo veel mogelijk beslissingen over aansprakelijkheid en schade te realiseren tegen zo laag mogelijke transactiekosten en met zo weinig mogelijk foutkosten. Bij het streven naar kwaliteitsverbetering draait het uiteindelijk vaak om het *optimaliseren* van de som van al deze kosten, omdat het minimaliseren van de ene soort vaak tot een verhoging van de andere soort leidt.⁷⁹

Bij de inrichting van dat stelsel en het optimaliseren van de genoemde kosten moet allereerst rekening worden gehouden met de aard van de dienstverlening door de belangenbehartiger; de kwaliteit van deze dienstverlening laat zich vanuit het perspectief van de benadeelde niet eenvoudig bepalen door op voorhand te zoeken en vergelijken. Voor een benadeelde is het achteraf, dus na een ervaring, ook niet eenvoudig om objectief de kwaliteit vast te stellen van de dienstverlener. Dat heeft verschillende oorzaken: als er geen gouden standaard is om kwaliteit vast te stellen, komt het aan op individuele *preferenties* van benadeelden. En die weten juist vaak niet wat ze mogen verwachten van het proces (zie para. 5.4.1). De belangenbehartiging behoort daarom in grote lijnen tot de categorie ervaringsgoederen of in bepaalde opzichten zelfs tot de categorie geloofsgoederen.⁸⁰ Bovendien verschilt de dienstverlening mogelijk naar gelang de aard, ernst en duur van het letsel en de verschillen in materiële en immateriële behoeften die daarmee gepaard gaan – de dienstverlening is dus niet homogeen maar heterogeen.

⁷⁷ Kamerstukken II 2021/22, 33 552, nr. 98 (Kamer motie Ellian).

⁷⁸ Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.3).

⁷⁹ Weterings 2004, p. 15.

⁸⁰ Over ervaringsgoederen en geloofsgoederen Nelson 1970. Vgl. Van Boom 2020, p. 57-58.

Voor de zogenaamde *repeat players* is dit alles minder problematisch dan voor een *one shot player*.⁸¹ Om de *repeat players*, dat wil zeggen de cliënten die regelmatig met belangenbehartigers te maken hebben zoals aansprakelijkheidsverzekeraars die zich van een belangenbehartiger voorzien, hoeft men zich vanuit maatschappelijk perspectief in het algemeen minder zorgen te maken dan over *one shotters*. Juist omdat daar sprake is van herhaalde transacties kan bij de *repeat player* een leereffect optreden en zal deze al snel een inherente informatievoorsprong krijgen waardoor deze minder geneigd zal zijn terug te keren naar belangenbehartigers die mindere kwaliteit leverden voor de gevraagde prijs. Dat wetende zal de belangenbehartiger daarop anticiperen en bij *repeat players* een behoorlijke kwaliteit willen garanderen. Daarbij speelt uiteraard ook een rol dat juist bij die *repeat players* (vaak professionals) de concurrentie tussen belangenbehartigers groter zal zijn.⁸²

Gegeven de aard van de dienstverlening en de kenmerken van de *one shotter* als marktactor, moet rekening gehouden worden met het economische gedrag van belangenbehartigers. Dat gedrag kan convergeren maar ook divergeren met deze doelstellingen. Divergentie kan zich voordoen als de belangenbehartiger zonder al te hoge kosten (bijvoorbeeld reputatieschade) de kwaliteit van de eigen diensten naar beneden kan bijstellen op zodanige wijze dat hij daarmee het eigen nut vergroot (bijvoorbeeld omdat het meer declarabele uren oplevert) zonder dat hij waarde toevoegt voor de benadeelde. Dit zal met name kunnen gebeuren als de benadeelde niet in staat is om de kwaliteit van de diensten heel nauwkeurig te beoordelen. Hier kan worden gedacht aan subtiele praktijken zoals het besteden van verminderde aandacht aan het dossier en het in de schoenen van de verzekeraar schuiven van de vertraging die het gevolg is, het ophogen van het aantal gewerkte uren aan het dossier zonder merkbare waarden toevoeging, het aandikken van antagonistische en daardoor contraproductieve communicatie tegenover de verzekeraar om de benadeelde het gevoel te geven 'dat er eindelijk iemand voor hem opkomt'. Let wel, het gaat hier niet om frauduleuze handelingen maar om 'gewone' suboptimale kwaliteit van dienstverlening, die bovendien niet per se bewust wordt bedreven. Het gaat om universeel toepasselijke inzichten in het gedrag van economische actoren. Als dat gedrag niet wordt gecorrigeerd, bijvoorbeeld door aansprakelijkheidsverzekeraars en rechters bij de toepassing van artikel 6:96 lid 2 BW, kan het aanleiding geven tot een groeiende schadelast aan BGK en kan het de grenzen van solidariteit en verzekeraarbaarheid in zicht brengen.

5.5.2 Informatie-asymmetrie en de markt voor citroenen

Het probleem is als gezegd dat benadeelden als *one shotter* zelden in staat zijn om dit gebrek aan kwaliteit te herkennen. De benadeelde zal doorgaans niet eerder

⁸¹ Het onderscheid gaat terug op Galanter 1974.

⁸² Stephen et al. 2012, p. 648-649. Bij *repeat players* met marktmacht is juist het omgekeerde risico te vrezen, namelijk dat zij door uitoefening van die marktmacht een zo sterk prijsdrukkende invloed kunnen uitoefenen dat de kwaliteit om die reden onder druk komt te staan.

met juridische affaires in aanraking zijn gekomen en vermoedelijk dus ook niet met belangenbehartiging na opgelopen letselschade. Zodoende ontbreekt ervaring om kwaliteit of gebrek daaraan te herkennen. Daaruit volgt dat – zonder bijkomende correcties door de markt of het recht – de belangenbehartiger zo mogelijk de eigen belangen zal stellen boven de belangen en wensen van de opdrachtgever.

Juist omdat *one shotters* niet in staat zijn te herkennen wat een goede kwaliteit van belangenbehartiging is, is hier sprake van *informatie-asymmetrie*. In dat geval kan het probleem van de *market for lemons* optreden.⁸³ Heel eenvoudig betekent dit dat als er geen ingreep in de markt plaatsvindt, het voor de *one shotters* (slachtoffers van letselschade) niet mogelijk zal zijn om goede van minder goede belangenbehartigers te onderscheiden bij het uitzoeken van een belangenbehartiger. Informatie daarover wordt namelijk niet spontaan gegenereerd op deze markt en omdat ze er niet is, kan de benadeelde – gesteld dat deze zelf zou moeten betalen voor de belangenbehartiging – alleen maar afgaan op prijsverschillen. Dat zou er in deze theorie dus ook toe kunnen leiden dat benadeelden niet bereid zouden zijn om voor goede belangenbehartiging een hogere prijs te betalen, met als gevolg dat het voor belangenbehartigers helemaal niet loont om betere dan gemiddelde kwaliteit te bieden. Die betere kwaliteit zou immers niet worden herkend. Dat zou vervolgens meebrengen dat belangenbehartigers dit probleem van informatie-asymmetrie herkennen en geneigd zouden zijn om alleen *lagere* kwaliteit tegen een lagere prijs aan te bieden. Dat is precies het probleem van de *market for lemons*: een markt waarin als gevolg van informatie-asymmetrie elke prikkel voor kwaliteitsverbetering ontbreekt en waarin een neerwaartse kwaliteitspiraal (*averechtse selectie*) te verwachten valt.

5.5.3 Marktfalen en reguleringso oplossingen

Vanuit dit maatschappelijke perspectief is dus de belangrijkste bedreiging van de kwaliteit van de belangenbehartiging de informatie-asymmetrie die tot een algehele verstoring van de markt voor letselschadebehandeling zou kunnen leiden, aangezien benadeelden niet in staat zouden zijn om kwalitatief goede letselschadebehandeling te onderscheiden en vervolgens te belonen, met *averechtse selectie* aan de aanbodzijde tot gevolg. Uiteraard kan dit rudimentaire model in verschillende opzichten worden aangevuld en genuanceerd. We noemen een tweetal aspecten.

Allereerst kan worden gedacht aan gangbare wijzen om dit type informatie-asymmetrie tegen te gaan. Bij sommige ervaringsgoederen waar individuele vragende partijen slechts een of twee keer in hun leven mee in aanraking komen, kan de markt bijvoorbeeld werken met publiekelijk toegankelijke reputatiemechanismen zoals openbare klantenbeoordelingen en sterrensysteem voor tevredenheid over dienstverlening. Bij belangenbehartiging in de letselschade is dit minder eenvoudig, allereerst omdat niet evident is welke informatie nodig is voor de gemiddelde benadeelde om een keuze te

⁸³ Akerlof 1970. Zie voor toepassing op juridische dienstverlening bijv. Stephen et al. 2012.

maken uit het aanbod. Men kan wel klanttevredenheid meten, maar of dat een goede weerspiegeling van kwaliteit oplevert en of toekomstige klanten er op af (kunnen) gaan, is een andere vraag (nog daargelaten dat een belangenbehartiger de ervaren klanttevredenheid kan beïnvloeden door alleen kansrijke zaken aan te nemen en snel tot een acceptabele schikking te komen).⁸⁴

In de tweede plaats is een complicerende factor bij letselschadebehandeling dat de kosten van belangenbehartiging veelal niet terecht komen bij de benadeelde maar bij de verzekeraar. Het is dus juist de aansprakelijkheidsverzekeraar die in een principaal-agentrelatie met de belangenbehartiger komt te staan, maar niet het recht heeft om de belangenbehartiger uit te kiezen.⁸⁵ Dat de kosten niet neerdalen bij de benadeelde maar bij de verzekeraar, is voor de benadeelde natuurlijk prettig maar dit gegeven compliceert wel het wegnemen van informatie-asymmetrie in de markt voor belangenbehartiging: de benadeelde heeft – als aansprakelijkheid niet wordt betwist – geen prikkel om op prijs te vergelijken alvorens te kiezen voor een wederpartij.⁸⁶ In een principaal-agentrelatie is het belangrijk dat de principaal *monitoring activiteiten* verricht, of – als dat minder kostbaar en effectiever is – de wijze van honoreren van de agent tot convergentie van belangen van principaal en agent leidt. Wat betreft het ‘monitoren’ zou dan moeten worden gedacht aan de bevoegdheid van de verzekeraar om kwaliteitseisen te stellen aan belangenbehartigers en de honorering af te stemmen op die kwaliteit, maar daarbij dient zich een belangentegenstelling aan: enerzijds heeft de verzekeraar als rationele keuzeactor er geen belang bij dat de belangenbehartiger van de benadeelde juridisch gezien ‘tot het gaatje gaat’ bij het procederen of onderhandelen over schadevergoeding, terwijl anderzijds de kwaliteit van de afwikkeling wel wordt gekoppeld aan het beginsel van ‘volledige schadevergoeding’. Het is daarom de vraag of de verzekeraar de meest aangewezen partij is om met scherpe bevoegdheden de kwaliteit van belangenbehartigers te bewaken. Aan de andere kant: als het juist is dat benadeelden snelheid van afwikkeling en volledige vergoeding als factoren zien waar een balans tussen moet worden gevonden, en juist die balans als kwaliteit centraal moet worden gesteld, dan is het niet zo vreemd om verzekeraars toe te staan dat zij bijvoorbeeld met de BKB-staffel de afwikkelingsduur proberen te optimaliseren.

Vanuit dit rechtseconomische perspectief kan worden gedacht aan regelgevend ingrijpen om de *market for lemons* tegen te gaan door de kwaliteit van beroepsbeoefening bij wet te regelen en vervolgens te handhaven met publieke middelen. Zo kan worden gedacht aan een vergunningstelsel met titelbescherming of iets dergelijks. Daarbij moet wel onder ogen worden gezien dat een *vergunningstelsel* een ingrijpend instrument is.

84 Over verschillende wijzen van informatieregulering bijv. Oguni 1994, p. 121 e.v. Vgl. CPB 2008 over dilemma's van kwaliteitstransparantie in een vergelijkbare context, namelijk die van de ziekenhuiszorg.

85 Over het principaal-agent probleem in het algemeen bijv. Martimort 2017.

86 Dit is anders in die gevallen waarin aansprakelijkheid ten gronde wordt betwist en de benadeelde dus zelf het risico draagt van de kosten van belangenbehartiging.

Een dergelijk stelsel betekent eenvoudig gezegd dat alleen iemand die lid is van een bepaalde beroepsgroep (bijvoorbeeld de advocatuur) bepaalde handelingen zoals belangenbehartiging bij letselschadeafwikkeling zou mogen verrichten. Op voorwaarde dat aan de toegang tot het beroep ook bepaalde kwaliteitseisen worden gesteld en dat die kwaliteitseisen ook zouden worden gehandhaafd kan in beginsel vergunningverlening kwaliteitsverhogend werken, ook voor letselschadebehandeling. Daarbij geldt overigens wel dat de wetgever die de basis legt voor het vergunningstelsel een goed raamwerk voor ogen moet hebben van wat kwaliteit van dienstverlening is.

Er kleven ook nadelen aan vergunningstelsels,⁸⁷ afgezien van wetgevingskosten en terugkerende toezichtskosten. Zo kunnen vergunningstelsels door het beperken van de toegang tot de markt ertoe leiden dat keuzevrijheid en innovatie op de betreffende markt verminderen. Als bijvoorbeeld hoge opleidingseisen worden gesteld aan een belangenbehartiger, neemt het aantal mogelijke aanbieders af. Zou bijvoorbeeld een relatief homogene beroepsgroep zoals de gespecialiseerde letselschadeadvocatuur overblijven, dan is een wettelijk domeinmonopolie gecreëerd voor een traditioneel aanbod van belangenbehartigingsdiensten. De kans bestaat dat deze aanbieders minder geneigd zijn om de dienstverlening te innoveren als gevolg van het ontbreken van toetreders die innovatie willen beproeven. Ook kan de prijs van belangenbehartiging gaan stijgen (o.a. door verminderd aanbod en concentratie door hoge organisatiegraad van het aanbod) en kan het wetgevingsproces worden 'gekaapt' door de betreffende beroepsgroep om *de facto* concurrentie nog verder te beperken door met succes verdere toegangsbarrières te bepleiten.⁸⁸ Ook kan een vergunningstelsel in de weg staan aan laagdrempelige vriendendiensten en aan dienstverlening door welwillende maar minder ervaren *in-group* belangenbehartigers, met het risico van verminderd vertrouwen in letselschadeafwikkeling.

De belangrijkste vraag is dan ook die van *proportionaliteit*: is het probleem van markt-falen in de betreffende markt zodanig dat een vergunningstelsel de meest voor de hand liggende oplossing is, of liggen andere interventies meer voor de hand?⁸⁹ Vandaar dat in de literatuur over regulering van de beroepen ook naar alternatieven wordt gekeken, zoals bijvoorbeeld certificering. Bij certificering wordt niet de toegang tot het beroep als zodanig gereguleerd, maar wordt een bepaald keurmerk aan een beroepsbeoefenaar toegekend. De keurmerken zijn doorgaans vrijwillig en onverplicht. Het voordeel van zo een certificering in vergelijking met vergunningverlening is dat, op voorwaarde dat, wederom, aan het keurmerk ook een kwaliteitscontrole is verbonden, certificering tot minder concurrentiebeperking zou leiden. In de context van de letselschadebranche is dan wel van belang dat benadeelden een prikkel hebben om te kiezen voor gecertificeerde behandelaars of dat de wetgever toestaat aan de verzekeraar als *principaal* om een voorkeursbehandeling te geven aan gecertificeerde *agents*.

⁸⁷ Zie bijv. (de verwijzingen bij) Ogus 1994, p. 71 e.v., p. 214 e.v.; Stephen 2012, p. 653 e.v.

⁸⁸ Zie daarover bijv. Baldwin et al. 2012, p. 15 e.v.; Ogus 1994, p. 55 e.v.

⁸⁹ Vgl. Van Boom 2020, p. 254 e.v.

Concluderend kan worden gezegd dat geen eenduidig antwoord kan worden gegeven op de vraag wat nu het meest aangewezen instrument is om de mogelijke averechtse selectie te remediëren. Vergunningverlening heeft voordelen, maar heeft als nadeel dat zij aanzienlijke maatschappelijke kosten met zich brengt in termen van handhavingskosten, barrières voor de markttoegang en gebrek aan kwaliteitsdifferentiatie. Certificering (zoals het creëren van een keurmerk) heeft die nadelen niet of in mindere mate, zeker wanneer het keurmerk vrijwillig zou zijn, maar doet dan weer vragen rijzen over de effectiviteit: zijn de eisen die aan het keurmerk worden gesteld wel effectief om de averechtse selectie tegen te gaan? Volstaat een eenmalige controle (door een onafhankelijke instantie?) of de belangenbehartiger aan de eisen van het keurmerk voldoet of zijn ook meer permanente controles nodig om te verzekeren dat de eisen van de certificering worden nageleefd? Maakt de grondslag van vrijwillige binding niet kwetsbaar voor de enkele 'rotte appel' die het vertrouwen in de gehele branche ondermijnt? In dit verband is een relevante vraag of certificering bijvoorbeeld in de vorm van een nationaal keurmerk een goed en effectief alternatief is voor vergunningverlening. Vanuit dit perspectief is dan ook de vraag wat nu precies als zorgelijke praktijken binnen de letselschadeafwikkeling zouden moeten worden gezien, hoe vaak die zich voordoen en welk pakket van maatregelen daarbij effectief en proportioneel zal zijn. Uiteraard is het in scène zetten van ongevallen en het verzinnen van schade een frauduleuze praktijk en is het opkloppen van schadeposten een zorgelijke praktijk. Maar ook afgezien daarvan zou kunnen worden gezegd dat er een zorgelijke praktijk bestaat wanneer tussen belangenbehartiger en benadeelde informatie-asymmetrie bestaat en daarvan vervolgens door de belangenbehartiger op enige schaal misbruik van wordt gemaakt. Wanneer dat laatste het geval is, zou sprake zijn van een marktfalen dat ingrijpen vereist. Er is, zoals beschreven, in tal van opzichten sprake van informatie-asymmetrie maar de schaal ervan is in dit onderzoek niet vastgesteld. Daarom ligt het voor de hand om te differentiëren tussen (i) misbruik dat ongeacht de schaal eenvoudig voorkomen moet en kan worden tegen aanvaardbare kosten en (ii) misbruik dat subtieler, minder eenvoudig te ontdekken en lastiger te sanctioneren is. Die tweede categorie vergt eerst een goede bepaling van de omvang van het misbruik alvorens kosteneffectieve tegenmaatregelen kunnen worden geformuleerd.

5.5.4 Aandacht voor beloningsstructuur

Wat betreft beloningsmodaliteiten moet worden opgemerkt dat vanuit rechtseconomisch perspectief vaak een zekere voorkeur voor *no cure no pay*-afspraken bestaat. Uit de rechtseconomische literatuur komt namelijk naar voren dat de beloningsstructuur invloed heeft op het gedrag van een belangenbehartiger: hoeveel tijd steekt hij in een zaak, adviseert hij zijn cliënt goed bij de keuze tussen schikken en procederen en geeft hij een goed advies om een zaak al dan niet te beginnen?⁹⁰ Uit de (rechts-)

⁹⁰ Visscher 2013, p. 1134-1135.

economische literatuur is bekend dat bij het declareren op basis van een uurtarief een belangenbehartiger – onaardig gezegd – wordt geprikkeld om zo veel mogelijk uren te maken (in ons rechtsstelsel vooral in de pre-processuele fase). Het risico bestaat dat een belangenbehartiger meer tijd in een zaak steekt dan een geïnformeerde cliënt zou willen of meer tijd in een zaak steekt dan nodig is voor het behalen van een bepaald resultaat. Zo zou een belangenbehartiger een rechtszaak kunnen adviseren, terwijl dit de netto-opbrengst in een zaak niet verhoogt of een geschikt schikkingsvoorstel kunnen afraden om meer uren te kunnen maken.⁹¹ De bovengenoemde gedragsprikkel van het maken van zoveel mogelijk uren wordt enigszins begrensd door de dubbele redelijkheidstoets van artikel 6:96 lid 2 BW, mits de rechter zich daar actief mee bemoeit en consistent over oordeelt. Als dat niet het geval is, kan het verstandig zijn voor de betrokken marktpartijen om raamafspraken te maken over bekostiging. In de literatuur wordt betoogd dat een resultaatsafhankelijke beloningsafspraken zoals de *contingency fee* (de *quota pars litis*-afpraak) de informatie-asymmetrie tussen belangenbehartiger en letselschadeslachtoffer deels wegneemt.⁹² De belangenbehartiger wordt geprikkeld om een beter advies aan een slachtoffer te geven over de haalbaarheid van zijn of haar zaak, omdat het honorarium van de belangenbehartiger afhankelijk is van die haalbaarheid.⁹³ Met andere woorden: een *quota pars litis*-afpraak creëert een *eigen* belang van de belangenbehartiger bij het met succes afwikkelen van de zaak. Daarnaast wordt betoogd dat het voor een belangenbehartiger niet meer aantrekkelijk is om meer uren aan een zaak te besteden dan nodig is. Een belangenbehartiger gaat kritischer afwegen wat een uur extra tijd netto oplevert.⁹⁴ Het grote voordeel van een resultaatgericht beloningssysteem is daarenboven dat het de barrières tot toegang tot het rechtssysteem verlaagt. Daar staat tegenover dat een belangenbehartiger nu wel eens *te weinig* tijd aan een zaak zou kunnen besteden vanwege de kritische afweging over wat een extra uur opbrengt.⁹⁵ Belangenbehartigers zouden bovendien geprikkeld kunnen worden om aan te dringen op een *quota pars litis*-afpraak, ook wanneer een uurtarief meer in het voordeel van de cliënt zou zijn geweest, bijvoorbeeld als de aansprakelijkheid vaststaat en de schadebegroting overzichtelijk is.⁹⁶ Ook hier dreigen dus inefficiënties. Eenvoudig begrijpelijke kostenstructuren en openheid van zaken kunnen dit deels ondervangen, net als de introductie van laagdrempelige toetsingsmogelijkheden om het afgesproken succespercentage te toetsen op proportionaliteit aan het resultaat en de verrichte inspanningen en om in te grijpen bij ‘dubbel declareren’ (bijvoorbeeld bij de verzekeraar van de aansprakelijke én bij de cliënt) zonder dat de cliënt daarvan op de hoogte is. Vanuit rechtseconomisch perspectief is er in elk geval veel voor te zeggen dat tarieftransparantie hoe dan ook wordt gestimuleerd. Een van de

91 Visscher 2013, p. 1132.

92 Visscher 2013, p. 1132; Tromp 2000.

93 Visscher 2013, p. 1132.

94 Visscher 2013, p. 1132. Zie ook: Faure et al. 2010, p. 35.

95 Visscher 2013, p. 1133.

96 Visscher 2013, p. 1132-1133; Faure et al. 2010, p. 34.

interessante vragen voor empirisch onderzoek zou dan ook kunnen zijn in welke mate vandaag de dag *ex ante* en *ex post* dergelijke transparantie bestaat, via welke kanalen die verloopt, of cliënten daar ook daadwerkelijk gebruik van maken, en of die transparantie het gewenste effect heeft wat betreft de remediërende werking ten aanzien van de informatie-asymmetrie.

Wat betreft het ontbreken van transparantie kunnen we hier nogmaals wijzen op het onderscheid tussen (i) misbruik dat ongeacht de schaal eenvoudig voorkomen moet en kan worden tegen aanvaardbare kosten en (ii) misbruik dat subtieler, minder eenvoudig te ontdekken en lastiger te sanctioneren is. Wat betreft de eerste categorie springen in het oog de praktijken van dubbel declareren zonder geïnformeerde toestemming van de benadeelde (het zonder geïnformeerde toestemming bedingen van een *quota pars litis* terwijl art. 6:96 lid 2 BW ook al van toepassing is op het dossier). Die praktijken komen hoogstwaarschijnlijk voort uit onwetendheid van de benadeelde over diens wettelijke rechten en de gebruiken in de letselschadeafwikkeling. Ze zouden zich op een goed werkende markt met adequate informatiestromen over gangbare tarifiering en kostenverhaal waarschijnlijk niet voordoen. Als die praktijken niet nu al als oneerlijke handelspraktijken kunnen worden bestempeld (zie daarover eerder para. 2.2.2), dan zou dat eenvoudigweg alsnog kunnen gebeuren. Dat zet niet alleen de route open voor het terugvorderen van deze bedragen door de benadeelde maar ook het handhaven door concurrerende belangenbehartigers, belangenorganisaties en ACM. Behalve op deze praktijken van dubbel declareren kan worden gewezen op een subtielere praktijk waarbij belangenbehartigers uitdrukkelijk bedingen dat een eventueel tekort dat ontstaat omdat de verzekeraar niet bereid is alle gedeclareerde BGK te vergoeden, alsnog op de benadeelde kan worden verhaald. Het is de vraag of het terecht is dat een dergelijk beding de prikkel tot monitoring van kostenoptimalisatie bij de *one shotter*, de benadeelde, neerlegt, gezien de *principaal-agent*verhouding tussen verzekeraar en belangenbehartiger.

In de gesprekken die wij hebben gevoerd, is ten slotte nog een frauderisico benoemd dat samenhangt met de *quota pars litis*-afspraken: het kost de benadeelde, die geen hoge verwachtingen heeft over schadevergoeding, gevoelsmatig niets om in te stemmen met een dergelijke afspraak en om mee te werken aan bijvoorbeeld het opkloppen van medisch niet objectiveerbare klachten bij een *low value claim* voor licht letsel. Alles wat de benadeelde dan krijgt na aftrek van de resultaatsbeloning, is vanuit het perspectief van de benadeelde meegenomen.

5.6 Conclusie

De conclusie is dat er geen gouden standaard bestaat waaraan de kwaliteit van belangenbehartiging kan worden afgemeten en die recht doet aan alle relevante perspectieven. De derde onderzoeksvraag die in dit onderzoek werd geformuleerd (*Welke doelen dienen in het licht van het bestaande juridische kader en de gangbare*

theoretische inzichten over gerechtelijke en buitengerechtelijke schadeafwikkeling te worden nagestreefd met het bestaande systeem van belangenbehartiging bij letselschadeafwikkeling?) kan niet van een eenduidig antwoord worden voorzien. Dit hoofdstuk bracht daarom drie perspectieven op kwaliteit van belangenbehartiging in kaart: het overheidsperspectief, het belanghebbendenperspectief en het rechtseconomische perspectief.

Vanuit het overheidsperspectief gezien kan worden geconcludeerd dat de wetgever enerzijds onderkent dat de maatschappij belang heeft bij een goede kwaliteit van letselschadeafwikkeling, maar anderzijds in grote lijnen de verantwoordelijkheid voor bepaling van die kwaliteit en de borging ervan legt bij het maatschappelijk veld, meer bepaald de verzekeraars en gebonden belangenbehartigers, en de rechter. Voor specifieke wetgeving naast de algemene wettelijke kaders zou geen aanleiding bestaan, hoe belangrijk alle initiatieven vanuit het maatschappelijk veld ook worden gevonden. De subsidiaire rol van de rijksoverheid lijkt daarom meer op een zelfstandig beleidsdoel dan op een uitwerkingskwestie.

Bij het belanghebbendenperspectief valt op dat de afgelopen decennia een ontwikkeling in gang is gezet waarbij er naast professionalisering van de belangenbehartiging meer aandacht is gekomen voor de immateriële behoeften van benadeelden, gegeven de aard, ernst en duur van het letsel. Kwaliteit van belangenbehartiging kan zodoende aan de hand van een aantal thema's worden geconcretiseerd, zoals deskundigheid, transparantie en communicatie, empathie en respect, efficiëntie en tijdigheid, juridische integriteit en klanttevredenheid. Het gevolg lijkt te zijn dat de verschillen in de dienstverlening door belangenbehartigers deels terug te voeren zijn op verschillen in aard, ernst en duur van het letsel én de verschillen in behoeften van benadeelden die daarmee samenhangen.

Vanuit een rechtseconomisch perspectief, dat wij kozen als een maatschappelijk perspectief op de werking van de markt van belangenbehartiging, zijn deze kwaliteitsspecten de bouwstenen voor een goed werkende markt. Als benadeelden bij het kiezen van een belangenbehartiger goed weten wat hun preferenties zijn en hoe zij die rangschikken, zij bovendien op de hoogte zijn van het juridisch afwikkelingskader en goed kunnen beoordelen wat de kwaliteit van het aanbod van de verschillende belangenbehartigers is én wat de kosten daarvan zijn, dan zou een goed functionerende markt voor belangenbehartigingsdiensten bestaan: de benadeelde heeft in dat geval voldoende informatie om kwaliteit en prijs van het aanbod te wegen in het licht van de eigen preferenties. Om tal van redenen wijkt de werkelijk bestaande markt voor belangenbehartigingsdiensten af van dit theoretisch uitgangspunt.

Daarmee is weliswaar duidelijk dat op deze markt enige interventie nodig is, maar welke dat moet zijn, is niet evident. Zolang het gaat om marktfalen dat in de hand wordt gewerkt door inherente informatie-asymmetrie tussen de benadeelde als *one shot player* en de belangenbehartiger als *repeat player*, moet ervoor worden gewaakt om drastische ingrepen te plegen in de vrije toegang tot de markt van belangenbehartigers, zoals het invoeren van een vergunningstelsel (het 'beschermd beroep'-model). Het

invoeren van een dergelijk stelsel brengt kosten voor de maatschappij met zich, terwijl het in de weg kan staan aan innovatie en op zichzelf geen oplossing biedt voor het verschil in focus op (heterogene) behoeften door benadeelden en de focus van de andere belanghebbenden op een kwalitatief homogeen proces. De schaal van wantoestanden moet dus aanzienlijk zijn om een vergunningstelsel op te tuigen en om te bepalen of de te verwachten baten van een dergelijk stelsel opwegen tegen deze kosten van de ingreep. Ons onderzoek heeft geen inzicht in de schaal opgeleverd, nog daargelaten de vraag wat als wantoestand kan worden beschouwd.

Tegelijk zijn ook minder drastische ingrepen denkbaar – en misschien zijn die op dit moment al mogelijk op grond van bestaande wetgeving – om evident misbruik van kwetsbaarheid en/door informatie-asymmetrie tegen te gaan en om verdere verbetering van de werking van de markt voor belangenbehartiging te realiseren. In hoofdstuk 6 proberen we aan de hand van de drie perspectieven op kwaliteit, zoals in dit hoofdstuk geschetst, concreet aan te geven welke praktijken waarover zorgen bestaan, een invloed op kwaliteit hebben of kunnen hebben, bespreken we welke goede praktijken daar mogelijk tegenover kunnen worden gesteld en aan welke mogelijke interventies van de meest betrokken actoren we kunnen denken om het denken over kwaliteit een stap verder te helpen.

Het is wel goed om hier nog eens te benadrukken dat het onmogelijk zal zijn om alle perspectieven op kwaliteit met elkaar te verzoenen. Dat laat zich eenvoudig illustreren. Stel dat we als aspect van kwaliteit drie elementen identificeren: het *maximaliseren* van (i) de snelheid van afwikkeling, van (ii) de precisie van de schadevaststelling wat betreft volledige schadevergoeding en van (iii) de menselijkheid wat betreft proces, en het *minimaliseren* van (iv) transactiekosten en (v) foutkosten. Deze streefdoelen zijn moeilijk te verenigen: als men snelheid nastreeft, zal de precisie afnemen en zullen de foutkosten toenemen; als men precisie nastreeft, zal de snelheid afnemen en zullen de transactiekosten toenemen; als men menselijkheid nastreeft, zal precisie afnemen, zullen foutkosten toenemen en mogelijk transactiekosten ook. Het gaat dus om het vinden van een balans, waarbij het belanghebbendenperspectief – en dan met name het *benadeeldenperspectief* – ons veel kan vertellen over behoeften van benadeelden (het ‘wat’), het rechtseconomische perspectief ons veel kan vertellen over waar we op moeten letten bij het verder verbeteren van de inrichting van de markt voor belangenbehartiging (het ‘waarom’), en het overheidsperspectief een blauwdruk voor de ‘werkverdeling’ tussen wetgever en het maatschappelijk veld geeft (het ‘wie’ en ‘hoe’). Daarbij is voor ons duidelijk dat deze drie perspectieven op kwaliteit niet ieder op zichzelf maar in onderlinge samenhang moeten worden beschouwd. Het overheidsperspectief is beperkt; benadeelden willen veelal meer en anders. De juridische precisie van volledige vergoeding is daarom misschien niet het belangrijkste; adequaat compenseren met aandacht voor de behoeften van de benadeelde en de maatschappelijke functie van het proces misschien wel. Dit verklaart waarom de derde onderzoeksvraag niet eenduidig kan worden beantwoord en een bijstelling van de daaropvolgende onderzoeksvragen nodig is. Die bijstelling vindt hierna plaats.

6 Bevordering en belemmering van kwaliteit: factoren en denkrichtingen

6.1 Inleiding

In hoofdstuk 5 ontwikkelden we drie perspectieven op kwaliteit van belangenbehartiging. In dit hoofdstuk bespreken we in grote lijnen een aantal factoren en praktijken die in het licht van die perspectieven kwaliteitsbevorderend of juist kwaliteitsbelemmerend kunnen zijn en ontwikkelen we enkele denkrichtingen. We grijpen daarbij deels terug op de zorgen die blijkens hoofdstuk 4 bestaan over bepaalde praktijken en we verkennen mogelijke beleidsopties en handelingsperspectieven voor de letselschadebranche. Samenvattend staan in dit hoofdstuk twee vragen centraal:

- (i) wat kan worden gezegd over kwaliteitsbevorderende en kwaliteitsbelemmerende factoren vanuit het belanghebbendenperspectief en het rechtseconomische perspectief?
- (ii) welke interventies zijn in dat licht zonder meer te overwegen en welke vraagstukken zouden nader onderzoek verdienen, een en ander mede gezien het overheids-perspectief op kwaliteit?

6.2 Benadeelde informeren en centraal stellen

Het aantal gevallen waarin benadeelden zélf de zaak proberen te regelen met de verzekeraar is aanzienlijk. Alleen daarom al is het van belang dat benadeelden eenvoudiger dan nu het geval is, betrouwbare informatie kunnen verzamelen over het letselschadeproces en de keuzes die zij in dat verband moeten maken.¹ Die algemene informatie kunnen ze idealiter toetsen aan eigen behoeften en preferenties om vervolgens een beredeneerde keuze te maken om wel of niet voor een belangenbehartiger te kiezen, en zo ja, welke. Tegelijk moet voorkomen worden dat er ‘concurrentie’ op

¹ Er kan bijv. ook nog het nodige worden gedaan aan bijvoorbeeld de naamsbekendheid van NKL en LSA. Vgl. ook de bevindingen uit de interviews (para. 10.4.4.1).

informatievoorziening plaatsvindt, zoals nu al het geval is. Er zijn tal van websites, al dan niet openlijk van kantoren of platforms, die allerlei informatie – betrouwbaar en minder betrouwbaar – uitstorten over de bezoeker die toevallig via een zoekmachine op de site belandt of daar minder toevallig naartoe is geleid via clicks.² Hier zou het de kwaliteit van de belangenbehartiging kunnen bevorderen als een door de rijksoverheid gestimuleerd project zou kunnen leiden tot een objectief informatieplatform, dat duidelijke voorlichting in begrijpelijke taal verzorgt, dat wordt omarmd door zoveel mogelijk belanghebbendenorganisaties en dat goed wordt ingebed in bijvoorbeeld het Juridisch Loket.³

We denken ook dat nog het nodige kan worden verbeterd aan de specifieke informatievoorziening en communicatie voor en tijdens de belangenbehartiging. Zo is het allereerst belangrijk dat belangenbehartigers zich houden aan de elementaire regels van informatieverschaffing. Belangenbehartigers zijn immers uit hoofde van het bestaande consumenten- en handelspraktijkenrecht al de nodige informatie verschuldigd aan (potentiële) klanten.⁴ Onze indruk van sommige websites die we aantreffen, is dat aan deze elementaire eisen niet wordt voldaan. De ACM is bevoegd tot handhaving.⁵ Een gericht toezichthoudend onderzoek door de ACM naar naleving op het internet van de regels inzake online dienstverlening, handelspraktijken en algemene voorwaarden, een *sweep* zogezegd, zou hier aan te bevelen zijn.

We zien in de tweede plaats dat in segmenten van de markt wordt geïnvesteerd in communicatieve vaardigheden, maar of in dat verband ook bewezen ‘benadeeldenprofielen’ een rol spelen, is minder zeker. Waar in de financiële sector het ‘ken uw klant-beginsel’ bestaat, is het de vraag of ook belangenbehartigers beredeneerde en gestructureerde stappen ondernemen om de klant te begrijpen. Inzicht in hoe de benadeelde ‘in elkaar zit’ kan helpen om de juiste vragen te stellen die aansluiten bij de preferenties en behoeften van de klant. We kunnen ons voorstellen dat het relevant is om dit inzicht te vergroten. Dat kan al met een onderzoek naar wat mensen weten en zouden willen weten van letselschadeafwikkeling, en door te kijken hoe een op eenvoudige en betrouwbare wijze hun kennisbasis kan worden verbeterd. Ook is denkbaar dat een nadere categorisering van veel voorkomende ‘benadeeldenprofielen’ kan helpen om vroegtijdig signalen op te pikken en om bijvoorbeeld aan verwachtingsmanagement te doen of om de afwikkelingsstrategie aan te passen. Als een benadeelde bijvoorbeeld oprecht en bij het volle verstand snel van ‘het gedoe’ af wil zijn, wie is de belangenbehartiger dan om verder te willen onderhandelen om een hogere schadevergoeding binnen te slepen?⁶

2 Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.4.3.1 en para. 10.5.3.1).

3 Over het belang van duidelijke voorlichting en begrijpelijke taal bijv. OECD 2021, p. 39.

4 Zie bijv. art. 6:230a e.v. BW (informatie over dienstverrichters), art. 6:230g e.v. BW (bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten, o.a. bij dienstverlening tot stand gekomen buiten verkoopruimte en op afstand), art. 6:193a e.v. BW (oneerlijke handelspraktijken) en art. 6:238 lid 2 BW (transparantie van algemene voorwaarden).

5 Zie art. 8.3 e.v. jo art. 2.9 Whc.

6 Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.3.3.3).

6.3 Behoeften en sociale identificatie

Als we kwaliteit benaderen vanuit het benadeeldenperspectief, dan valt op dat belangenbehartigers lang niet altijd oog hebben voor de immateriële behoeften van benadeelden.⁷ Dit speelt over de gehele linie, en dus ook bij de hoogst gespecialiseerde advocaat. Een verklaring hiervoor is dat belangenbehartigers geen eenduidig beeld hebben van wat onder ‘de behoeften’ van de benadeelden moet worden verstaan.⁸ Zo is het niet voor elke belangenbehartiger vanzelfsprekend dat ook immateriële behoeften onder de behoeften van een benadeelde kunnen vallen.⁹ Om die reden wordt voor benadeelden, denken wij, een duidelijke omschrijving van wat wel en niet wordt aangeboden en verwachtingsmanagement des te belangrijker.

De gesprekken die wij voerden, geven ons reden om te veronderstellen dat onder benadeelden een voorkeur bestaat voor nabije en benaderbare belangenbehartigers, bijvoorbeeld op grond van geografische nabijheid, sociale klasse of etniciteit. Het zou nader moeten worden onderzocht, maar we denken dat onder sommige bevolkingsgroepen een zekere *sociale identificatie* met de belangenbehartiger gewoon tot de preferenties behoort van de benadeelde. Dat zou kunnen betekenen dat benadeelden uit die bevolkingsgroep eerder kiezen voor een nabije en benaderbare belangenbehartiger (*in-group*), ook als dat betekent dat deze juridisch gezien minder geschoold of ervaren is dan – onaardig gezegd – een dure advocaat in een dure wijk (*outgroup*).¹⁰ Dit lijkt ons volkomen legitiem en een vrije toegang tot de markt faciliteert de preferenties van benadeelden in dit opzicht. Toch bestaat hier een risico van uitbuiting van afstand tot de *outgroup* en van gebrekkige taalvaardigheid en rechtskennis van de benadeelde.¹¹ Daarom is het van belang dat het professionaliseringsproces van belangenbehartiging binnen deze groepen wordt bevorderd zonder de voorkeuren van benadeelden voor een *in-group* belangenbehartiger te miskennen. Verzekeraars, maar zeker ook DLR en NKL hebben daar een maatschappelijke taak in te vervullen, in dialoog met bijvoorbeeld interculturele belangenbehartigers.

6.4 Fraude

We rapporteerden de incidentie van verschillende vormen van verzekeringsfraude door en met belangenbehartigers.¹² Ons onderzoek laat – weinig verrassend – zien dat er inderdaad gevallen zijn van verzekeringsfraude in de letselschadebranche. Een heel precies beeld geven van de prevalentie van fraude is notoir lastig en we hebben ons

7 Zie over materiële en immateriële behoeften hiervoor para. 5.4.2.

8 Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.3.2.2).

9 *Ibid.*

10 Voor de werking in een juridische context, zie bijv. Collins et al. 2017.

11 Vgl. ook de bevindingen uit de interviews (bijv. para. 10.5.2.1).

12 Zie hfdst. 4.

daarom niet ten doel gesteld om daarover met veel precisie te rapporteren. Wij hebben geen concrete aanleiding om te concluderen dat de schaal van het misbruik groot is, maar ook niet om te concluderen dat die schaal klein is. We weten het simpelweg niet. Op punten is dus denkbaar dat een meer gedetailleerde deelstudie wordt uitgevoerd. Wij vermoeden in dat verband bijvoorbeeld dat er 'hotspots' zijn en gebieden waar minder fraude verwacht hoeft te worden. Een verkeersongeval zonder politierapportage is zo geënceneerd, maar een medische fout laat zich minder eenvoudig in scène zetten. Een whiplash is eenvoudiger te stellen dan medisch objectiveerbaar letsel.¹³ Het vervalsen van documenten is in het digitale tijdperk makkelijker dan ooit.¹⁴ Bovendien zal een rationeel handelende verzekeraar sneller overgaan tot fraudeonderzoek naarmate de inzet hoger is; gaat het om licht tot middelzwaar letsel, dan zullen de kosten en moeite van fraudeonderzoek minder snel opwegen tegen de winst van mogelijke detectie dan bij zwaar en blijvend letsel. Daarmee willen we niet zeggen hoe verzekeraars in werkelijkheid dit soort afwegingen maken – we hebben het niet onderzocht – maar wel dat er verklaringen kunnen zijn waarom bepaalde fraude in een bepaalde context vaker zal voorkomen of wordt ontdekt dan in andere.

Vanuit de individuele benadeelde te goeder trouw is bestrijding van verzekeringsfraude geen prioriteit. Voor belangenbehartigers is dat mogelijk anders; een weldenkende en ethisch handelende belangenbehartiger zal fraudebestrijding (door anderen) als collectief goed toejuichen. Fraude erodeert immers het vertrouwen in de branche als geheel, en kan ertoe leiden dat verzekeraars achterdochtig worden tegenover benadeelden en hun belangenbehartigers. Verzekeringsfraude erodeert bovendien het vertrouwen in verzekeringssolidariteit en stuwt premies omhoog. Het zijn dus primair verzekeraars die de lasten dragen van dit collectief goed (hoewel ook anderen de nadelen daarvan zullen ervaren), maar tegelijk zijn zij ook degenen met de beste informatiepositie en detectievaardigheden. De preventiekosten dalen niettemin grotendeels neer op verzekeraars en dus op de verzekeringnemers. En dus ligt het voor de hand om verzekeraars de juridische middelen te geven om ook sancties te verbinden aan verzekeringsfraude door belangenbehartigers. Onze indruk is dat al veel kan; we schatten in dat het proportioneel en dus juridisch houdbaar zal zijn om het betreffende kantoor op een zwarte lijst te plaatsen, benadeelden te verwijzen naar alternatieve belangenbehartigers en elke BGK-vergoeding te weigeren.¹⁵

Lastiger zijn natuurlijk de gevallen waarin de verzekeraar vermoedens heeft maar deze niet hard kan maken. Dat is op zich niet bijzonder; het komt bij alle vormen van verzekeringsfraude voor. Zonder een beeld van de prevalentie liggen bijzondere maatregelen niet voor de hand, denken wij. Wel wijzen we op de bijzonderheid dat bij aansprakelijkheidsverzekeringen de verzekeraar zich laat leiden door de regels van

¹³ Zie ook onze opmerkingen over medisch niet objectiveerbaar letsel in para. 5.2.

¹⁴ Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.4).

¹⁵ Wij hebben brede consensus gevonden wat betreft de behandeling van frauderende belangenbehartigers: die zouden door verzekeraars op een zwarte lijst moeten kunnen worden gezet (o.a. expertbijeenkomst van 25 april 2024).

het aansprakelijkheidsrecht. Als die regels lage drempels kennen en zodoende fraude eenvoudiger maken, dan is daar moeilijk tegen op te treden. Denk bijvoorbeeld aan gevallen waarin de verzekeraar in de cijfers een patroon ontdekt in die zin dat het overdrijven van claims zich met name voordoet bij licht en middelzwaar letsel als gevolg van medisch niet objectiveerbare klachten na verkeersongevallen in dossiers waarbij aansprakelijkheid vaststaat en waarbij steeds dezelfde belangenbehartiger(s) optreden met steeds dezelfde medische deskundigen.¹⁶ Dit type fraude is niet eenvoudig te doorbreken anders dan door ofwel het ontwikkelen van een methode voor het wél objectiveren van dit type letsel ofwel door het categorisch uitsluiten van (dekking voor) aansprakelijkheid wegens medisch niet objectiveerbaar letsel.

6.5 Misleiding, versluiting en ondoorzichtige financiële afspraken

Subtieler en minder evident zijn de gevallen van misleiding, versluiting en ondoorzichtige acquisitie. Toch menen we dat het aanbeveling verdient om een aantal van deze praktijken aan te pakken.

In veel wervingsteksten van belangenbehartigers komt het woord ‘gratis’ voor. Als niet duidelijk wordt uitgelegd dat dit vooral betekent dat de benadeelde in de meeste gevallen niets hoeft te betalen omdat de factuur van de belangenbehartiger moet worden betaald door de aansprakelijke c.q. diens verzekeraar, is het woord ‘gratis’ misleidend. Belangenbehartiging is niet gratis en elke ongeclausuleerde suggestie van het tegendeel is onjuist en misleidend.¹⁷

We zien hier een verband met de praktijk van het achteraf alsnog bij de benadeelde in rekening brengen van facturen die de verzekeraar weigert te betalen. Deze praktijk wordt door sommigen als onethisch of onwenselijk beschouwd,¹⁸ maar ze komt in de praktijk zeker voor. Denk aan gevallen waarin artikel 6:96 lid 2 BW wel van toepassing is, maar de verzekeraar het gedeclareerde uurtarief of het aantal uren te hoog vindt. Nu zou men kunnen zeggen dat er juridisch niets verkeerd is aan het alsnog in rekening brengen aan de benadeelde van die onverhaalbare kosten, zolang de benadeelde op voorhand goed is geweest op dit verhaalsrisico en daarmee heeft ingestemd. Wij bevelen echter nader onderzoek aan naar de vraag of niet toch een verbod zou moeten worden ingevoerd op het achteraf bij de benadeelde in rekening brengen van facturen die de verzekeraar weigert te betalen in die gevallen waarin vaststaat dat artikel 6:96 lid 2 BW van toepassing is. Wij vermoeden namelijk dat als er al goed op dit verhaalsrisico wordt gewezen door de belangenbehartiger, de benadeelde als *one shotter* geen

¹⁶ Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.2.4).

¹⁷ Het gebruik van het woord ‘gratis’ kan overigens in het licht van de regeling van de oneerlijke handelspraktijken onrechtmatig zijn, zowel tegenover benadeelden als tegenover concurrenten. Zie art. 6:193a e.v., in het bijzonder art. 6:193g aanhef en onder t BW.

¹⁸ Bevindingen uit de interviews (zie para. 10.5.2.1 en para. 10.5.5), bevestigd in de expertbijeenkomst van 25 april 2024.

enkele inschatting kan maken van de kans op verwezenlijking van dit verhaalsrisico en de financiële implicaties daarvan. Verbiedt men verhaal achteraf, dan liggen de prikkels om vooraf tot overeenstemming te komen over het kostenverhaal geheel bij belangenbehartiger en verzekeraar, de *agent* en de *principaal*.

Wat betreft het 'betalen voor dossiers' twijfelen we of het wenselijk en mogelijk is om deze praktijken in alle opzichten uit te bannen.¹⁹ Uit alle gesprekken volgt dat belanghebbenden ongemak voelen bij het idee dat betaald wordt voor het verkrijgen van een 'dossier'. Het gaat immers om mensen, en hun leed verkoop je niet, zo is de morele ondertoon. Toch merken we in alle gesprekken terughoudendheid als het gaat om de vraag of de praktijk moet worden verboden. De verschillende specialisatieverenigingen en keurmerkgeregels worstelen ook met het onderwerp. Soms wordt gekozen voor de middenweg, zoals: er mag alleen op abonnementsbasis worden betaald voor platforms en makelaars die vraag en aanbod bij elkaar brengen.

Wij vinden deze terughoudendheid begrijpelijk. In zekere zin zal elke belangenbehartiger immers acquisitiekosten moeten maken om klanten te werven, ook al zullen die kosten niet vaak zó concreet gekoppeld zijn aan het verwerven van een specifiek dossier. Om in Google Ads zoekresultaten hoog te eindigen, moet immers ook worden betaald.²⁰ Bovendien is er in theorie veel te zeggen voor een platform of makelaarsfunctie in de markt, zodat benadeelden terechtkomen bij de belangenbehartiger die het beste past bij hun preferenties en type letsel. Dat type dienstverlening kost natuurlijk geld en de vraag is vooral wie op welke grondslag daarvoor zou moeten betalen. Dus in welk opzicht is 'betalen voor een dossier' anders dan hoge advertentiekosten maken? We zien in elk geval een verschil, namelijk dat de benadeelde moet *instemmen* met de toewijzing van de belangenbehartiger. Het risico dat een dossier vanuit de benadeelde bezien bij de verkeerde terecht komt omdat die nu eenmaal het meeste betaalde, moet kunnen worden ondervangen door transparantie te verbeteren en de geïnformeerde toestemming van de benadeelde verder te accentueren. Om te voorkomen dat de instemming van de benadeelde met de 'verkoop' helemaal niet wordt gevraagd of hooguit wordt verkregen zonder dat de benadeelde weet van de onderliggende transactie, is openbaring daarvan nodig.²¹ Zo wordt voorkomen dat andere belangen dan het belang van de benadeelde een rol spelen bij die toewijzing, en dus wordt ervoor gezorgd dat de instemming van de benadeelde een geïnformeerd besluit is. Wij bevelen aan om ervoor te zorgen dat benadeelden op uniforme wijze en op een tijdig moment informatie wordt gegeven over een eventuele onderliggende commissieafpraak.

Wat betreft praktijken van dubbel declareren – een *quota pars litis*-beloning bedingen van de benadeelde en daarnaast met een beroep op artikel 6:96 lid 2 BW ook de kosten verhalen op de verzekeraar – menen wij dat deze moeten worden voorkomen, zeker

¹⁹ Zie uitgebreid para. 4.5.

²⁰ Bovendien is 'betalen' voor het verkrijgen van dossiers een rekbaar begrip – als een advocatenkantoor volumeafspraken maakt met een rechtsbijstandsverzekeraar dan wordt in wezen door het kantoor ook 'betaald' in de vorm van volumekortingen.

²¹ Dat is ook in lijn met de economische literatuur daarover. Zie uitgebreid para. 4.5.

in die gevallen waarin het kostenverhaal ex artikel 6:96 lid 2 BW al onmiddellijk tot de mogelijkheden behoort. Er zijn al bestaande instrumenten die hier kunnen worden ingezet. Zo moeten contracten van die strekking duidelijk en begrijpelijk zijn en dus moet het contract – zo menen wij althans – aan de gemiddelde benadeelde duidelijk maken dat een ongebruikelijke prijs wordt bedongen en dat artikel 6:96 lid 2 BW er juist toe strekt de belangenbehartiger van een redelijk loon te voorzien.²² Naast bestaande instrumenten menen wij dat het aanbeveling verdient dat de verzekeraar zich rechtstreeks tot de benadeelde moet mogen wenden om hier op te wijzen en van de belangenbehartiger om inzage in de overeenkomst mag vragen. Het gevolg daarvan kan zijn dat de onwelwillende belangenbehartiger zich al op voorhand in de gaten gehouden zal voelen.

Ten slotte wijzen we op een laatste, meer algemeen aspect, namelijk de toetsing van contractvoorwaarden tussen belangenbehartiger en benadeelde. Het verdient aanbeveling om een inventarisatie te maken van de gangbare contracteerpraktijken. Zo is denkbaar dat gebruik wordt gemaakt van algemene voorwaarden die als oneerlijk moeten worden beschouwd in het licht van kwaliteitsbevordering. We hebben hier geen studie naar verricht, maar we begrijpen dat het bijvoorbeeld voorkomt dat belangenbehartigers boetebedingen opnemen in overeenkomsten met benadeelden, voor het geval deze de overeenkomst voortijdig zou opzeggen. Deze praktijk lijkt ons in strijd met de wettelijke regels inzake opdracht,²³ en daarmee is een dergelijk beding (ook) vernietigbaar als oneerlijk beding in de zin van artikel 6:233 aanhef en onder a BW. Dat maakt dat de ACM ook op dat punt een handhavende rol heeft: vernietigbare algemene voorwaarden in consumentenzaken zijn onderworpen aan de opsporings- en handhavingsbevoegdheid van de ACM en ook hier zou dus een nader marktonderzoek van ACM relevant kunnen zijn.²⁴ Ook is denkbaar dat met behulp van artikel 6:239 BW aanvullende regels worden gesteld die bepaalde algemene voorwaarden in overeenkomsten met belangenbehartigers als oneerlijk bestempelen.

6.6 Artikel 6:96 lid 2 BW de sleutel?

Zoals uitvoerig aan de orde gekomen in deze studie, is belangenbehartiging een bijzondere contractsvorm met een uitzonderlijke *principaal-agent*dynamiek doordat in veel gevallen de benadeelde weliswaar de opdrachtgever is maar uiteindelijk de verzekeraar degene is die via het kostenverhaal van artikel 6:96 lid 2 BW de rekening betaalt.²⁵ Hoewel deze verhaalsregel de strekking heeft de benadeelde schadeloos te stellen en dus te beschermen, is ze vanuit correcte marktwerking problematisch. De regel legt een

²² We denken dat art. 6:193d lid 3 BW hierop van toepassing is. De ACM heeft op grond van art. 8.8 Whc handhavingsbevoegdheden.

²³ Zie hiervoor para. 2.2.2.

²⁴ Zie art. 6:233 BW jo. art. 8.3 Whc.

²⁵ Zie bijv. para. 3.2.

bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid op de schouders van verzekeraars, namelijk tot het enerzijds faciliteren van buitengerechtelijke afwikkeling en anderzijds het binnen de perken houden van de kosten daarvan. Die verantwoordelijkheid is niet eenvoudig waar te maken. Belangenbehartiging kost geld en moet dus niet alleen nut hebben wat betreft ondersteuning van de benadeelde en uiteindelijk de verwezenlijking van de materiële en immateriële behoeften van de benadeelde, maar moet ook vanuit het perspectief van de verzekeraar en vanuit de maatschappij toegevoegde waarde hebben, zoals een reductie in de totale beslis- en foutkosten, het vergroten van de onderhandelingsruimte, het gelijker maken van het speelveld, en het efficiënter en effectiever afwickelen dan zonder belangenbehartiger.²⁶ Tegelijk bestaat ook het risico dat de belangenbehartiger onnodige uren maakt tegen een te hoog tarief, de verwachtingen van benadeelden tot onrealistische proporties opblaast, agressieve tactieken tegen de verzekeraar hanteert en daarmee de frustraties van de benadeelde juist verder aanwakkert, of juist te snel tegen een te laag bedrag schikt en op die manier zijn cliënt tekortdoet.²⁷ Al deze gedragspatronen hebben in zekere zin een verband met de wijze waarop de verzekeraar artikel 6:96 lid 2 BW toepast; dat geldt evenzeer voor standaardiseringspogingen zoals de BKB-staffel. De bijzondere positie van de verzekeraar brengt ook met zich dat deze superieure informatie heeft over de uitwerking van artikel 6:96 lid 2 BW op de markt voor belangenbehartiging.

Verwacht mag worden dat verzekeraars in zekere zin als poortwachter en als facilitator optreden. *Facilitator* zijn verzekeraars als zij ongebonden belangenbehartigers op weg helpen. Sommige verzekeraars wijzen erop dat werken met ondeskundige belangenbehartigers relatief veel tijdsinvestering vergt.²⁸ Anderen lijken beducht te zijn voor verstoring van de relatie met de benadeelde die het gevolg kan zijn van het wijzen op de ondeskundigheid van de belangenbehartiger en de nadelige gevolgen daarvan voor de benadeelde. Hier moeten verzekeraars hun balanceerkunsten tonen. Verzekeraars zijn begrijpelijkerwijs huiverig om ongebonden belangenbehartigers de deur te wijzen. Belangenbehartiging is een vrij beroep en het is onzorgvuldig tegenover de benadeelde om zonder meer te weigeren om deze groep toegang te bieden tot de markt voor belangenbehartiging.

Anderzijds hebben verzekeraars de positie en middelen om als *poortwachter* te fungeren tegen volstrekt ondeskundige belangenbehartigers (ongeacht of deze gebonden of ongebonden zijn). Een belangenbehartiger die niet de deskundigheid heeft die een redelijk bekwame 'maatman-opdrachtnemer' zou moeten hebben, pleegt wanprestatie tegenover de benadeelde (tenzij deze goed geïnformeerd heeft ingestemd met de belangenbehartiging door een ondeskundige belangenbehartiger). Als dus een onbekende belangenbehartiger zich meldt bij de verzekeraar en deze bemerkt dat de belangenbehartiger niet lid is van of niet geregistreerd of aangesloten is bij

²⁶ Weterings 2004, § 9.1.

²⁷ Weterings 2004, p. 95-98. Vgl. ook de bevindingen uit de interviews (bijv. para. 10.3.2.2 en para. 10.5.4.).

²⁸ Zie de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.6.4).

LSA, ASP, NIVRE, NIS, NLE of NKL, dan ligt het voor de hand om bewijzen te vragen van deskundigheid of van instemming van de benadeelde met ondeskundigheid (de 'deskundigheidscheck') of om een andere vergoeding aan te bieden die evenredig is aan opleiding en ervaring. Dat verzekeraars hier terughoudend in zijn, begrijpen we. Het is voor verzekeraars koorddans: aan de ene kant willen ze niet wantrouwen uitstralen maar aan de andere kant nemen de foutkosten wel toe als ze te maken hebben met een onervaren en ondeskundige belangenbehartiger. Dat verklaart deels waarom verzekeraars ook een eigen belang hebben bij professionalisering van de branche en een zekere homogeniteit van de dienstverlening. Tegelijk is, als we kwaliteit benaderen vanuit de preferenties van benadeelden, homogeniteit juist niet leidend: het is het volle recht van de benadeelde om een onervaren en/of ondeskundige belangenbehartiger in de arm te nemen.

Wij denken dat in het licht van het voorgaande de volgende denkrichtingen in overweging moeten worden genomen:

- Introduceer in Afdeling 6.1.10 BW een delegatiegrondslag zodat bijvoorbeeld nadere regels over BGK bij lagere wetgeving kunnen worden geïntroduceerd en een differentiatie in vergoedingen op grond van bijvoorbeeld opleiding en specialisatieniveau van de belangenbehartiger mogelijk wordt.
- Onderzoek of het wenselijk is en of het mededingingsrechtelijk is toegestaan om naast het gebruik van de BKB-staffel de vergoeding ex artikel 6:96 lid 2 BW te normeren al naar gelang de toegevoegde waarde van de belangenbehartiging, waarbij het redelijke uurtarief onder meer wordt afgestemd op objectieveerbare criteria zoals ervaringsjaren en mate van specialisatie.²⁹
- Evalueer de effecten van de BKB-staffel op het gedrag van belangenbehartigers en verzekeraars.
- Overweeg nader onderzoek naar vormen van belangenbehartiging die nodig zijn gezien de aard en ernst van het letsel en stem de artikel 6:96 BW vergoeding daar op af, zo nodig in eerdergenoemde gedelegeerde wetgeving.
- Onderzoek de kansen van een branche-brede afspraak over flankerende maatregelen die verzekeraars mogen ondernemen en die samenhangen met de 'deskundigheidscheck' en met praktijken die als onwenselijk worden beschouwd, zoals dubbel declareren.
- Onderzoek of het te overwegen is om verzekeraars recht op inzage te geven in het contract tussen belangenbehartiger en benadeelde en recht te geven op rekening en verantwoording door belangenbehartiger aan zowel de benadeelde als de verzekeraar. In het verlengde hiervan kan worden gewerkt aan standaardisering van contracten (en algemene voorwaarden) binnen bijvoorbeeld NKL-verband.

²⁹ Zie ook de bevindingen uit de interviews (para. 10.5.2.1).

- Onderzoek of het mogelijk is om verzekeraars in het kader van de werkprocessen ex artikel 6:96 lid 2 BW op beredeneerde en transparante wijze onderscheid te laten maken tussen ‘vertrouwde belangenbehartigers’ en andere belangenbehartigers (vergelijk de werkmethode van de Raad voor de Rechtsbijstand).
- Overweeg de introductie van een ADR-commissie voor geschillen over artikel 6:96 lid 2 BW zodat bij bindend advies geschillen daarover kunnen worden beslecht zonder vertraging in de afwikkeling zelf.³⁰

6.7 Aanbevelingen in het kort

Het voorgaande kan als volgt worden samengevat: (i) aanbevelingen die zonder meer ter harte kunnen worden genomen (ook al staat de omvang van de gesignaleerde problemen niet altijd vast) en (ii) suggesties voor nader onderzoek.

Wat betreft de eerste categorie vatten we als volgt samen:

| Wat? | Waarom? | Wie? | Hoe? |
|---|--|--|---|
| 1. Zorg voor overheidsregie om deze aanbevelingen in samenhang en gecoördineerd door te voeren | Onze aanbevelingen zijn divers en raken verschillende betrokken partijen; samenhang en coördinatie zijn daarom nodig | Rijksoverheid | Periodiek coördinerend overleg voeren met de relevante stakeholders |
| 2. Blijf inzetten op detectie van verzekeringsfraude, zowel van belangenbehartigers alleen als van fraude in samenwerking met benadeelden | Fraude erodeert het vertrouwen in de letselschadebranche als geheel | Rijksoverheid, verzekeraars, belangenbehartigers | Geïntegreerde handhaving met bestaande middelen voor opsporing en handhaving door politie en justitie, fraudepreventie door verzekeraars, uitsluiting door NOvA, NIVRE en NKL, uitsluiting door verzekeraars van erkenning als belangenbehartiger |
| 3. Verzorg een gericht handhavingsonderzoek naar overtreding door belangenbehartigers van consumentenbeschermende bepalingen onder de Whc | Er zijn aanwijzingen dat basale regels van e-commerce, handelspraktijken en algemene voorwaarden niet worden nageleefd | ACM | Met gebruikmaking van de opsporings- en handhavingsbevoegdheden die de Whc biedt |

³⁰ Binding aan geschillencommissies is een ingewikkeld vraagstuk maar omdat belangenbehartigers geen consumenten zijn, is de route van de ‘aansluiting van rechtswege’ van belangenbehartigers wellicht beaantwoordbaar. Zie voor een precedent art. 6 Wet oneerlijke handelspraktijken landbouw- en voedselvoorzieningsketen (Stb. 2021/178).

| Wat? | Waarom? | Wie? | Hoe? |
|---|--|---|---|
| 4. Ga door met het verbeteren van de aansluiting tussen behoeften van benadeelden en wat belangenbehartigers bieden | Hoewel het benadeelden-perspectief steeds beter geïntegreerd raakt in de verschillende kwaliteitsinstrumenten zoals de NKL en GBL, is verdere verbetering mogelijk | DLR, rijksoverheid, verzekeraars, belangenbehartigers, benadeelden-vertegenwoordigers | Zorg voor doorontwikkeling van operationaliseerbare en <i>evidence based</i> kwaliteitscriteria op met name immateriële behoeften, en stimuleer tegelijk belangenbehartigers om hun 'klant te kennen' en om duidelijk verwachtingsmanagement te voeren ten aanzien van de aangeboden diensten |
| 5. Verzorg betrouwbare publieke informatie over verschillende groepen van belangenbehartigers (en hun opleidingseisen, auditeisen, tucht- en klachtregelingen), het letselschadeproces en gangbare beloningsstructuren (objectief informatieplatform) | De huidige situatie is onoverzichtelijk; dat maakt geïnformeerde keuzes moeilijk en creëert frauderisico's | Rijksoverheid; mogelijk DLR; Juridisch Loket | Positief: publieksinformatie, campagne, integratie met Juridisch Loket Handhavend: ACM-sweep van websites en handhaving op bestaande consumentenrecht |
| 6. Sta de aansprakelijke en diens verzekeraar uitdrukkelijk toe om onder voorwaarden ook rechtstreeks te corresponderen met de benadeelde zodat gestandaardiseerde informatie over de rechten van benadeelden ook bekend wordt bij de benadeelde | Voorkomen moet worden dat intransparante praktijken van belangenbehartigers lonen | DLR | Onderdeel maken van GBL zodat verzekeraars alleen onder die voorwaarden met belangenbehartiger zaken doen |
| 7. Sta de aansprakelijke en diens verzekeraar toe om rechtstreeks bij de benadeelde te vragen naar de inhoud van het contract met de belangenbehartiger en om te verifiëren of betaling werkelijk aan de belangenbehartiger moet plaatsvinden | Voorkomen moet worden dat benadeelden een machtiging afgeven zonder dat zij zich realiseren dat op die manier de vergoeding niet in handen komt van de benadeelde | DLR | Onderdeel maken van GBL zodat verzekeraars alleen onder die voorwaarden met belangenbehartiger zaken doen |

| Wat? | Waarom? | Wie? | Hoe? |
|--|--|--|--|
| 8. Wees als belangenbehartiger naar de benadeelde toe – zowel voor en tijdens de opdracht als bij beëindiging daarvan – volledig transparant over het kostenverhaal op de verzekeraar | Transparantie desinfecteert, voorkomt schimmenspel en draagt bij aan convergentie van belangen en directe monitoring | Belangenbehartigers en verzekeraars, DLR | Gebonden belangenbehartigers kunnen zich hier aan committeren via zelfregulering; verzekeraars kunnen via de GBL worden verplicht om hier op te staan |
| 9. Verzekeraars moeten in hun werkprocessen kunnen differentiëren tussen ‘vertrouwde’ belangenbehartigers en andere belangenbehartigers (vgl. methode Raad voor de rechtsbijstand) | Verzekeringsfraude moet worden voorkomen en tegelijk moet worden gebouwd aan vertrouwen | Verzekeraars | Ontwikkel beredeneerd, consistent en kenbaar non-discriminair beleid ten aanzien van handelen met verschillende categorieën van belangenbehartigers |
| 10. Overweeg Afdeling 6.1.10 BW zodanig aan te passen dat een delegatiegrondslag ontstaat voor nadere regels bij lagere wetgeving over normering van BGK-vergoeding, bijvoorbeeld na advies door een vaste commissie letselschade | Het beroepenveld heeft baat bij duidelijker sturing van de wetgever op normering en onderverdeling in letselgroepen; een delegatiegrondslag kan daarbij helpen | Wetgever; overlegplatform zoals DLR | Delegatiegrondslag in Afdeling 6.1.10 BW invoeren |
| 11. Verbied dubbel declareren zonder geïnformeerde toestemming van de benadeelde (d.w.z. zonder geïnformeerde toestemming bedingen van <i>quota pars litis</i> terwijl/zodra art. 6:96 lid 2 BW ook al van toepassing is op het dossier) | De benadeelde heeft onvoldoende inzicht in de verhouding tussen artikel 6:96 BW en zijn contract met de belangenbehartiger, met als gevolg dat uitbuiting van informatie-asymmetrie dreigt | Wetgever | Naast gangbare instrumenten zoals vernietiging vanwege dwaling of verboden handelspraktijk (misleidende omissie) kan een specifiek verbod worden overwogen (bijv. m.b.v. art. 6:239 BW dat handhaafbaar is via art. 8:3 Whc) |
| 12. Verplicht belangenbehartigers die betalen voor het verkrijgen van het dossier hierover volledig transparant te zijn tegenover benadeelden, liefst op een uniforme wijze | Het betaald krijgen voor dossiers is waarschijnlijk een heimelijke wijze van verkrijgen van klanten, waarbij onwetendheid wordt uitgebuit. Transparantie draagt bij aan het uitbannen van deze heimelijke praktijk | ACM/wetgever | Naast gangbare instrumenten zoals vernietiging wegens verboden handelspraktijk door de betalende partij (misleidende omissie tegenover benadeelde) kan een specifiek verbod worden overwogen; waarschijnlijk zijn ook brancheafspraken denkbaar; afstemming met ACM op mededingingsrechtelijke aspecten is nodig |

| Wat? | Waarom? | Wie? | Hoe? |
|--|--|-------------|---|
| 13. Overweeg de introductie van een ADR-commissie voor geschillen over artikel 6:96 lid 2 BW | Een snel bindend advies kan vertraging in afwikkeling en 'gijzeling' tegengaan | DLR | Via GBL en NKL committeren meest betrokken belangenbehartigers en verzekeraars zich aan een bindend adviesroute en scheiden daarmee het akkoord op de schadevergoeding aan benadeelde van het geschil over de BGK |

Wat betreft de tweede categorie bevelen we als volgt aan:

| Wat? | Waarom? | Wie? | Hoe? |
|---|---|---------------------------|--|
| 14. Onderzoek nader of het verboden zou moeten worden dat de belangenbehartiger contractueel bedingt dat een eventueel niet-declarabel deel van de BGK alsnog op de benadeelde verhaald kan worden | In het huidige stelsel van artikel 6:96 BW moeten de prikkels tot kostenoptimalisatie niet bij de benadeelde worden gelegd maar bij belangenbehartiger en verzekeraar | MinJ&V | Nader onderzoek |
| 15. Onderzoek of het wenselijk is (en of het mededingingsrechtelijk is toegestaan) om naast het gebruik van de BKB-staffel de vergoeding ex artikel 6:96 lid 2 BW te normeren al naar gelang de toegevoegde waarde van de belangenbehartiging, waarbij het redelijke uurtarief onder meer wordt afgestemd op objectieveerbare criteria zoals ervaringsjaren en mate van specialisatie | Vergoedingen ex artikel 6:96 lid 2 BW moeten toegevoegde waarde van belangenbehartiging uitdrukken. Zelfredzame benadeelden moeten op eenvoudige wijze zichzelf kunnen helpen; benadeelden die ondersteuning nodig hebben bij de afwikkeling, moeten die krijgen maar niet per se van hooggekwalificeerde belangenbehartigers | DLR, MinJ&V, verzekeraars | Nader onderzoek naar typologie benadeelden en veel voorkomende hulpvraag bij licht letsel; uitkomsten afstemmen met gestandaardiseerde BGK-staffel (bijv. via gedelegeerde wetgeving onder Afd. 6.1.10 BW) |

| Wat? | Waarom? | Wie? | Hoe? |
|--|--|---------------|---|
| 16. Onderzoek de positionering van DLR | Veel gesignaleerde vraagstukken lijken prima te kunnen worden opgepakt door een breed samengesteld platform van vertegenwoordigers, maar niet allemaal | Rijksoverheid | Onderzoek hoe DLR kan bijdragen aan oplossing van gesignaleerde problemen en in dat licht: hoe DLR samengesteld moet zijn, welke taakstelling DLR moet hebben (moet DLR bijvoorbeeld verantwoordelijkheid blijven dragen voor de GBL?) en hoe DLR afdoende én duurzaam gefinancierd kan worden om te voorzien in de taakstelling. Betrek in het onderzoek ook ongebonden belangenbehartigers en experts in interculturele belangenbehartiging |
| 17. Evalueer de werking van de BKB-staffel | Er zijn aanwijzingen dat het systeem van genormeerde vergoeding naast afwikkelingsbevorderende aspecten ook kwaliteitsbelemmerende aspecten oproept | DLR | Onderzoek kwalitatief en kwantitatief de effecten van de BKB-staffel op het gedrag van belangenbehartigers; betrek in het onderzoek ook of onderscheid in opleiding en ervaring zinvol is en toegestaan is |

Ten slotte noemen we voor de volledigheid nog een algemene kwestie die mogelijk voor nader onderzoek in aanmerking komt. We zien slechts incidenteel tuchtklachten en civiele procedures waarin de kwaliteit van belangenbehartigers centraal staat; de schaarse gevallen worden breed uitgemeten in de vakpers. Wat we niet hebben kunnen vaststellen is of er veel klachten in het voorportaal worden afgevangen door tegemoet te komen aan de klacht. Wat we ook niet hebben onderzocht, is of er veel wordt gewisseld van belangenbehartiger. We hebben wel signalen gekregen dat dit ‘stemmen met de voeten’ met enige regelmaat gebeurt.³¹ Wat benadeelden beweegt om te wisselen, is minder duidelijk. Ontevredenheid over de belangenbehartiging hoeft niet gebrekkige kwaliteit te betekenen maar kan ook duiden op overvragen door de benadeelde. Hier zou nader onderzoek naar kunnen worden gedaan.

³¹ Expertbijeenkomst van 25 april 2024.

6.8 De implicaties van onze aanbevelingen

Onze aanbevelingen richten zich tot verschillende partijen en betreffen uiteenlopende deelaspecten van kwaliteit en kwaliteitsborging. Sommige aanbevelingen zijn eenvoudiger op te volgen dan andere, daarvan zijn we ons bewust. We zijn ons er ook bewust van dat we een aantal oplossingen *niet* aanbevelen, althans niet op grond van wat we nu weten. Zo stellen wij niet voor om toe te werken naar een vorm van titelbescherming, vergunningplicht, een verplichting tot certificering of het stellen van opleidingseisen of iets dergelijks. Zoals we al beschreven in paragraaf 4.6, wordt in de vakliteratuur en het publieke debat wel gepleit voor dit soort interventies, maar omdat een diepgaande analyse of een solide feitenfundament daarbij ontbreekt en de gevolgen verstrekkend zijn, zijn wij voorzichtig. De argumenten voor titelbescherming daarvoor hebben we uiteengezet in paragraaf 5.5.3. Wij hebben niet kunnen vaststellen dat de schaal van het probleem zodanig is dat een ingrijpend instrument zoals het invoeren van titelbescherming een proportionele maatregel is. Juist ook omdat er tal van andere beleidsopties op tafel liggen, die naar onze inschatting minder ingrijpend en toch in zekere mate effectief kunnen zijn.

Daarmee willen we niet de indruk wekken dat de rijksoverheid, meer bepaald het Ministerie van Justitie en Veiligheid en de wetgever, achterover kan leunen. Letselschadeafwikkeling is in bepaalde mate namelijk een *collectief goed* en daarmee is de kwaliteit van belangenbehartiging bij letselschadeafwikkeling in zoverre een *publiek belang*, ook ten gevolge van keuzes in het verleden gemaakt door wetgever en rechter.³² Onze aanbevelingen veronderstellen dat de rijksoverheid meer dan tevoren *regie neemt*. Zo kan, als daarvoor wordt gekozen, niet worden volstaan met bijvoorbeeld het opnemen van een delegatiegrondslag in Afdeling 6.1.10 BW. Er moet vervolgens worden toegezien op verdere invulling en verstandig gebruik. Evenmin kan worden volstaan met het toewijzen van taken aan overlegplatforms waar belangengroepen elkaar in een houdgreep kunnen houden of het toewijzen van taken aan instanties die niet de middelen hebben om die taken uit te voeren. Ook zal coördinerend overleg nodig zijn met handhavende instanties zoals de ACM. Onze aanbevelingen impliceren ook dat aan verzekeraars een bijzondere verantwoordelijkheid toekomt. Bij het verwezenlijken van die verantwoordelijkheid is ook coördinerend overleg nodig en zo nodig verkenning van verdere ondersteuning en afstemming op mededingingsrechtelijke aspecten.

³² Zie over het borgen van publieke belangen bij regulering van beroepsgroepen bijv. Bruin 2024, in het bijzonder p. 238 e.v.

7 Antwoorden op onderzoeksvragen

De eerste onderzoeksvraag (hoe ziet de markt voor belangenbehartiging eruit?) is beantwoord in hoofdstuk 2. De markt is van maatschappelijke en economische betekenis, maar ze is heterogeen en ondoorzichtig voor benadeelden. Naast advocaten en gebonden belangenbehartigers (niet-advocaten) zijn er ongebonden belangenbehartigers. Toetreding en uittreding van aanbieders is vrij en de drempels zijn laag. Er is de afgelopen jaren een groot aantal initiatieven geweest om ‘het kaf van het koren te scheiden’, waarbij voor de benadeelde vermoedelijk veelal onduidelijk blijft wat het kaf en wat het koren is.

De route die de benadeelde aflegt om bij een belangenbehartiger uit te komen, is verre van homogeen: er zijn tal van routes om bij een belangenbehartiger uit te komen en de rol van reclame en handelspraktijken verschilt per route. Er zijn geen breed geraadpleegde onafhankelijke informatiezuilen en de concurrentie om ‘klanten’ speelt zich daardoor niet zelden af via minder transparante routes zoals het betalen voor *leads* en het trekken van klanten via *in-group* kanalen, social media en internetsites.¹

De benadeelde heeft als *one shotter* in verschillende opzichten een informatieachterstand: de benadeelde kent het recht en de praktijken van de letselschadebranche niet, en zal in veel gevallen niet weten welke kwaliteit verwacht kan worden van een belangenbehartiger. Bovendien bleek in hoofdstuk 3 dat de markt voor belangenbehartiging een bijzondere eigenschap heeft, namelijk dat de benadeelde veelal geen inzicht in de wijze heeft waarop de belangenbehartiger wordt bekostigd en dat dienstverlening als ‘gratis’ wordt voorgespiegeld en ervaren. Mede om die reden bestaat er een risico van een *market for lemons* en een kwetsbaarheid voor uitbuiting: als benadeelden al niet eens weten wat het verschil is tussen een advocaat en een jurist, en er geen direct prijsmechanisme bestaat bij het contracteerproces, hoe kan dan van benadeelden verwacht worden dat ze de kwaliteitsverschillen in de branche herkennen?

Hoewel wij geen exacte getallen hebben kunnen vaststellen, is het zeker dat ongebonden én gebonden belangenbehartigers op deze markt werkzaam zijn die er op het eerste gezicht minder goede praktijken op nahouden.

De tweede onderzoeksvraag (hoe wordt door de meest betrokken partijen gedacht over kwaliteit van belangenbehartiging?) kwam aan de orde in hoofdstuk 4 en hoofdstuk 5.

¹ Zie para. 2.6 en hfdst. 4.

Daar bleek dat de opvattingen uiteenlopen. Er is geen sprake van een gedeelde opvatting over wat kwaliteit inhoudt. Ook over de samenstellende delen van kwaliteit lijkt geen overeenstemming te bestaan. Sommigen menen dat vooral volledige compensatie volgens Afdeling 6.1.10 BW vooropstaat (juridisch perspectief), terwijl anderen andere belangen benadrukken zoals het tegemoetkomen aan immateriële behoeften van de benadeelde, voortvarendheid en herstelgerichte ondersteuning. Veel genoemde aspecten zijn er wel, zoals vakinhoudelijke deskundigheid, proceszorgvuldigheid, cliëntgerichtheid, communicatie- en samenwerkings-vaardigheden.² Onder gebonden belangenbehartigers bestaat de neiging om de eigen organisatie te zien als een goede kwaliteitswaarborg. Duidelijk is voorts dat de heterogeniteit van de markt leidt tot frictie bij concurrentie; er wordt veel over en weer geklaagd over verdienmodellen, vermeend gebrek aan kwaliteit etc.

Vervolgens werd onderzocht wat de juridische context van het bestaande systeem van belangenbehartiging is, welke doelen aan het letselschaderecht worden toegeschreven en of in dat kader in objectieve zin een optimale kwaliteit van belangenbehartiging kan worden geformuleerd.

In dit verband werd *de derde onderzoeksvraag* gesteld (*Welke doelen dienen in het licht van het bestaande juridische kader en de gangbare theoretische inzichten over gerechtelijke en buitengerechtelijke schadeafwikkeling te worden nagestreefd met het bestaande systeem van belangenbehartiging bij letselschadeafwikkeling?*). Het antwoord op deze vraag is niet eenduidig. We onderzochten eerst de verschillende juridische lagen bij de belangenbehartiging:

- de overeenkomst van opdracht en de kwaliteit van de dienstverlening en de zorgvuldigheid van het gedrag die van een zorgvuldig opdrachtnemer mag worden verwacht alsmede de algemene gedragsregels uit handelspraktijken- en consumentenrecht en het wettelijke aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht (para. 2.2);
- de verschillende niveaus van nadere (zelf)regulering, variërend van advocatuur met specialisatieverenigingen tot vormen van zelfregulering en keurmerken en hoe een en ander doorwerkt in de (open normen van de) overeenkomst van opdracht (paras 2.3 en 2.4).

Uit deze analyse kon een aantal minimeisen worden gedestilleerd die aan het gedrag en de dienstverlening van belangenbehartigers kunnen worden gesteld, maar niet een gouden standaard voor kwaliteit.

We keken vervolgens naar de opstelling van de rijksoverheid ten aanzien van ontwikkelingen in de branche (para. 5.3) en concludeerden op basis van de analyse van twintig jaar beleid dat de rijksoverheid zich terughoudend, reactief en vooral voorwaarden-scheppend opstelt. Het wordt aan belanghebbenden gelaten om 'in de schaduw van

² Zie nader para. 5.4.

de open normen' hun perspectief op kwaliteit te vertalen in concrete invulling van het letselschadeproces.

Op basis van de publieke discussies over de letselschadebranche en de theoretische literatuur, analyseerden we daarna twee perspectieven: het belanghebbendenperspectief (para. 5.4) en het rechtseconomische perspectief (para. 5.5).

Gegeven het weinig richtinggevende antwoord op de derde onderzoeksvraag, moesten de verdere onderzoeksvragen worden geherformuleerd. We knoopten daarbij vooral aan bij het belanghebbendenperspectief en het rechtseconomische perspectief en kwamen tot de volgende vragen:

De vierde onderzoeksvraag luidde: wat kan worden gezegd over kwaliteitsbevorderende en kwaliteitsbelemmerende factoren vanuit het belanghebbendenperspectief en het rechtseconomische perspectief?

De vijfde onderzoeksvraag luidde: welke interventies zijn in dat licht zonder meer te overwegen en welke vraagstukken zouden nader onderzoek verdienen, een en ander mede gezien het overheidsperspectief op kwaliteit?

Beide vragen zijn in hoofdstuk 6 aan de orde gekomen.

We zagen met name de volgende aspecten die kwaliteit beïnvloeden. Een kwaliteitsbevorderende werking zal allereerst kunnen uitgaan van verdere verbetering van de informatie die in het algemeen beschikbaar is over wat verwacht kan worden van een letselschadetraject en verbetering van de specifieke informatieverstopping voor en tijdens het belangenbehartigingsproces.

Een betere aansluiting van de dienstverlening bij de materiële en immateriële behoeften van de benadeelde is het tweede kwaliteitsbevorderende aspect dat aandacht verdient. Als de belangenbehartiger de benadeelde centraal willen stellen, moet het 'ken uw klant'-principe gelden en nader worden ingevuld. Deze aansluiting bij de materiële en immateriële behoeften van de benadeelde maakt dat ongebonden belangenbehartiging als zodanig een legitieme beroepsuitoefening is.

Het derde aspect betreft fraude. Fraude is uiteraard kwaliteitsbelemmerend en de bestrijding ervan is een collectief goed waartoe verzekeraars al een aantal instrumenten hebben. Die instrumenten zijn geen panacee, bijvoorbeeld omdat detectie van sommige vormen van fraude niet eenvoudig is.

Het vierde aspect betreft misleiding, versluiering en ondoorzichtige financiële afspraken. We zijn daar relatief diep op ingegaan omdat deze praktijken naar onze inschatting doorwerken in de kwaliteit van de dienstverlening door belangenbehartigers. Het betreft onder meer misleidende reclame, versluiering van de manier waarop kosten worden verhaald en hoe dat verhaal zich verhoudt tot de honorariumafspraken, de praktijk van 'betalen voor dossiers' en het 'dubbel declareren'. Wij menen dat deze praktijken kwaliteitsbelemmerend zijn of kunnen zijn.

Het laatste aspect ziet op de centrale functie die verzekeraars hebben als facilitator en poortwachter tegelijk, steeds via de regels van het kostenverhaal van artikel 6:96 lid 2 BW. Omdat dat wetsartikel een bijzondere *principaal-agent* relatie tussen verzekeraar en belangenbehartiger in het leven roept die in bepaalde opzichten de sleutel tot

kwaaiteitsverbetering biedt, verdient het aanbeveling om de praktische werking van dat wetsartikel nader te onderzoeken.

We sloten hoofdstuk 6 af met een overzicht van onze aanbevelingen in de vorm van (i) aanbevelingen die zonder meer ter harte kunnen worden genomen en (ii) suggesties voor nader onderzoek.

8 Bijlage 1 Verantwoording algemeen

Het onderzoek werd uitgevoerd tussen september 2023 en mei 2024 door de onderzoekers van het consortium. De auteursvolgorde weerspiegelt de rol en omvang van de bijdrage aan het geheel. Ondersteunend onderzoekswerk verricht door student-assistenten Diede Steentjes (RU) en Dries Bilas (RU). Lydia Dalhuizen (UU) gaf feedback op de opzet van de interviews.

Bij het onderzoek werd gewerkt met een datamanagementplan UU (voor wat betreft de interviews) en een datamanagementplan RU (voor wat betreft het cijfermateriaal). Gebruikte software bestond uit de gangbare MS Office applicaties, Yoda voor transcriptie van de interviews, NVivo voor het coderen en structureren van de interviews, Scispace en DeepL Pro voor het vertalen en samenvatten van teksten.

Het onderzoek werd begeleid door een begeleidingscommissie die bestond uit de volgende personen: Ton Hartlief (Hoge Raad/UM, voorzitter), Olivier Hendriks (WODC), Thomas Veenstra (MinJenV), Maurits Barendrecht (HiilL) en Marnix Hebly (EUR). De onderzoekers zijn met de commissie samengekomen op 12 oktober 2023, 8 februari 2024, 9 april 2024 en 11 juni 2024. De eindversie van deze studie werd aangeboden aan het WODC op 21 juni 2024.

9 Bijlage 2 Verantwoording deskresearch

De deskresearch bestond uit het gestructureerd verzamelen van informatie uit literatuur, rechtspraak en grijze literatuur (internetbronnen, krantenberichten en publiek toegankelijke websites, blogs en dergelijke). In verschillende beschrijvende bestanden werd aantekening gemaakt van gebruikte zoektermen en gevonden informatie. De informatie uit deze bestanden werd gecombineerd met overige literatuurverwijzingen en vindplaatsen die vanuit het onderzoeksteam werden aangereikt. Bij webcrawls werden zoektermen en instellingen genoteerd.

Voor het cijferoverzicht in paragraaf 2.5, onderzochten we het aantal belangenbehartigers dat in de periode oktober t/m december 2023 in Nederland in de letselschadebranche actief was. Daarbij hebben we een tweedeling aangebracht tussen i) belangenbehartigers die advocaat zijn en ii) belangenbehartigers die geen advocaat zijn. De tweede categorie laat zich splitsen in de categorie van 'gereguleerde belangenbehartigers die geen advocaat zijn' (hierna: gereguleerden) en de categorie 'ongereguleerde belangenbehartigers die geen advocaat zijn' (hierna: ongereguleerden belangenbehartigers). We hebben een overzicht met logboeken aangelegd met persoonsgegevens. Hierop is een datamanagementplan RU van toepassing.

9.1 Categorie 1: advocaten

Bij het in kaart brengen van het aantal belangenbehartigers letselschade die tevens advocaat zijn hebben wij gebruikgemaakt van de volgende bronnen en zoektermen:

- Website 'Zoek een advocaat' van de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA): gekozen is om eerst het rechtsgebiedenregister van de NOvA te raadplegen. In dit register is gezocht met behulp van het filter 'Rechtsgebieden' waarbij het rechtsgebied 'Letselschaderecht' is aangevinkt. Dit leverde 576 zoekresultaten op.
- Websites van onder 'Letselschaderecht' geregistreerde advocaten: van alle in het rechtsgebiedenregister onder 'Letselschaderecht' opgenomen advocaten is de website geraadpleegd. Dit was noodzakelijk om te kunnen beoordelen of de betreffende advocaat werkzaam was aan slachtofferzijde, om te kunnen controleren of de advocaat zich buiten het rechtsgebiedenregister ook profileert als belangenbehartiger letselschade en om een eerste inventarisatie te maken van de belangenverenigingen waarbij de in rechtsgebiedenregister opgenomen advocaten lid van zijn.

- Website Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL), ledenlijst categorie 'Letselschade advocaat, optredend voor slachtoffers': in het rechtsgebiedenregister van de NOvA wordt vermeld bij welke kantoren advocaten zijn aangesloten die zich hebben geregistreerd onder het rechtsgebied 'Letselschaderecht'. Bij alle kantoren die zich (ten dele) toespitsen op letselschade is met behulp van de ledenlijst van het NKL gecontroleerd of het kantoor het Nationaal Keurmerk Letselschade draagt.
- Zoekregister LSA op website LSA: alle advocaten die via het rechtsgebiedenregister van de NOvA en via de websites van advocaten zelf zijn gevonden, zijn vervolgens ingevoerd in het zoekregister van de LSA om te controleren of de betreffende advocaten zijn aangesloten bij de belangenvereniging LSA.
- Ledenlijst ASP op website ASP: de via het rechtsgebiedenregister en via de websites gevonden advocaten zijn naast de ledenlijst van de ASP gelegd (welke ledenlijst is in te zien op de website van ASP) om te controleren welke advocaten aangesloten zijn bij de belangenvereniging ASP.
- Ledenlijst LANGZS op website LANGZS: de via het rechtsgebiedenregister en via de websites gevonden advocaten zijn naast de ledenlijst van LANGZS gelegd (welke ledenlijst is in te zien op de website van LANGZS) om te controleren welke advocaten aangesloten zijn bij de belangenvereniging LANGZS.

De gevonden gegevens zijn als volgt verwerkt. Allereerst zijn de advocaten die staan opgenomen in het rechtsgebiedenregister van de NOvA onder het rechtsgebied 'Letselschaderecht', na controle van de website van de advocaat (onder meer om uit te sluiten dat de advocaat aan verzekeraarszijde werkt), opgenomen in het overzicht. Vermeldt het rechtsgebiedenregister of de website van de advocaat dat de advocaat is aangesloten bij bepaalde belangenverenigingen (zoals LSA, WAA, LANGZS etc.), dan is dit voorlopig opgenomen in het overzicht. Een exactere telling is alleen mogelijk aan de hand van ledenlijsten.

Het NKL (keurmerk gekoppeld aan kantoren), de LSA (lidmaatschap per belangenbehartiger), de ASP (lidmaatschap per belangenbehartiger) en het LANGZS (lidmaatschap per belangenbehartiger) vermelden hun leden op hun websites. Deze openbaar toegankelijke ledenlijsten hebben wij naast het overzicht gelegd. Aan de hand hiervan hebben wij kunnen noteren welke belangenbehartigers letselschade die tevens advocaat zijn aangesloten zijn bij welke keurmerken/belangenverenigingen. De ledenlijsten van de WAA, de VJPP, PEOPIL en het NIS zijn niet openbaar. Deze lidmaatschappen hebben wij niet kunnen controleren.

Omdat het NKL aan een kantoor wordt toegekend en niet aan een individuele belangenbehartiger én omdat een overzicht van het aantal advocatenkantoren dat zich (deels) toespitst op letselschade inzicht kan geven in de markt voor letselschade, hebben wij besloten om ook de namen van de kantoren aan het overzicht toe te voegen. Dit hebben we gedaan door opnieuw het rechtsgebiedenregister van de NOvA te raadplegen. Op deze wijze hebben we de namen van de advocaten uit het overzicht kunnen koppelen aan de kantoornaam.

Bij het verzamelen van gegevens zijn wij de volgende knelpunten en beslistpunten tegengekomen:

- Niet alle advocaten die in het rechtsgebiedenregister van de NOvA onder het rechtsgebied 'Letselschaderecht' geregistreerd staan, staan slachtoffers bij. De advocaten die actief zijn in het letselschaderecht maar geen slachtoffers bijstaan, hebben we niet in het overzicht opgenomen. We hebben deze advocaten uit het rechtsgebiedenregister gefilterd door de website van iedere individuele advocaat te controleren op belangenbehartiging van slachtoffers. Uit de tekst op de websites van individuele advocaten viel op te maken of een advocaat slachtoffers of andere partijen bijstond.
- Niet alle advocaten die zich op websites van kantoren profileren als belangenbehartigers letselschade staan als zodanig ingeschreven in het rechtsgebiedenregister van de NOvA. Wat opviel is dat op sommige websites van advocatenkantoren advocaten als belangenbehartigers letselschade werden geprofileerd, terwijl deze advocaten niet onder het rechtsgebied 'Letselschaderecht' stonden ingeschreven in het rechtsgebiedenregister van de NOvA. We hebben de namen van deze advocaten individueel ingevoerd in het rechtsgebiedenregister. Wat opviel is dat bij veel van deze advocaten bij rechtsgebieden werd vermeld: 'Niet bekend'. Mogelijke verklaringen hiervoor kunnen zijn dat de betreffende advocaat zijn rechtsgebieden niet heeft geregistreerd of dat de advocaat nog in zijn of haar advocaat-stage zit (in welk geval de advocaat zich nog niet hoeft te registreren). We zijn alle websites van de advocatenkantoren uit het overzicht nagelopen om te controleren of daar advocaten als belangenbehartiger letselschade werden vermeld, die nog niet in het overzicht opgenomen waren. Deze advocaten zijn alsnog opgenomen in het overzicht. Ook hebben we wat betreft deze advocaten gecheckt of zij lid zijn van de LSA, ASP of LANGZS of het keurmerk NKL dragen.
- Belangenverenigingen waar advocaten-belangenbehartigers letselschade lid van zijn en die niet relevant zijn voor de letselschadebranche, zijn niet in het overzicht meegenomen. In verband met de afbakening van het onderzoek zijn alleen belangenverenigingen genoteerd die relevant zijn voor de letselschadebranche (LSA, ASP, WAA, LANGZS, VJPP, NIVRE, NIS, PEOPIL, NKL).
- Discrepantie tussen informatie afkomstig van de website van advocatenkantoor en de ledenlijst van een belangenvereniging bij lidmaatschappen advocaat. In enkele gevallen vermeldt een advocaat op zijn of haar website lid te zijn van een bepaalde belangenvereniging, terwijl dit niet uit de ledenlijst van die belangenvereniging blijkt. Dit kwam in onze telling zeventien keer voor. In het overzicht hebben we de ledenlijsten van de belangenverenigingen aangehouden.
- Op de ledenlijst van LANGZS staan naast advocaten die belangenbehartiger letselschade zijn ook veel strafrechtadvocaten die zich tevens richten op het slachtofferrecht. De advocaten die zich uitsluitend richten op het strafrecht in combinatie met slachtofferrecht, hebben we niet opgenomen in het overzicht.

9.2 Categorie 2: belangenbehartigers die geen advocaat zijn

9.2.1 Gereguleerde belangenbehartigers

Bij het in kaart brengen van het aantal belangenbehartigers letselschade die geen advocaat zijn, maar wel aangesloten zijn bij het NIVRE en/of NKL, hebben wij gebruikgemaakt van de volgende bronnen en zoektermen:

- Website Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL), ledenlijst categorie ‘Letselschadekantoor’: bij de belangenbehartigers die geen advocaat zijn, hebben we ervoor gekozen om eerst naar de ledenlijst van het NKL, categorie ‘Letselschadekantoor’ te kijken (in verband met het ontbreken van een overkoepelende lijst waarin al deze belangenbehartigers zijn geregistreerd). In dit register zijn alle aangesloten kantoren nagelopen.
- Websites van NKL-letselschadekantoren: van alle letselschadekantoren die op de NKL-website onder de categorie ‘Letselschadekantoor’ zijn opgenomen is de website geraadpleegd. Dit was noodzakelijk om de belangenbehartigers letselschade te achterhalen die bij de letselschadekantoren werkzaam zijn.
- Zoekregister NIVRE op website NIVRE: alle belangenbehartigers letselschade die werden gevonden op de websites van bij het NKL aangesloten letselschadekantoren, zijn ingevoerd in het zoekregister van het NIVRE om te controleren of de betreffende belangenbehartiger is aangesloten bij het NIVRE. Vervolgens is het NIVRE-register nogmaals geraadpleegd, ditmaal door het aanvinken van het filter branche ‘Persoonschade’. Dit leverde 760 zoekresultaten op. De 760 zoekresultaten zijn nagelopen om belangenbehartigers aan slachtofferzijde aangesloten bij het NIVRE die niet aangesloten zijn bij het NKL te noteren.
- Websites van onder ‘Letselschaderecht’ geregistreerde advocaten in zoekgebiedenregister NOVA: ook de websites van de advocatenkantoren uit categorie 1 zijn gecontroleerd op juristen/letselschadespecialisten/juridisch medewerkers die in dienst zijn van advocatenkantoren en die zich profileren als belangenbehartiger letselschade. Deze juristen/letselschadespecialisten/juridisch medewerkers zijn in het overzicht opgenomen.

De gevonden gegevens zijn als volgt verwerkt. Omdat een overkoepelend register ontbreekt waarin belangenbehartigers letselschade die geen advocaat zijn opgenomen zijn, hebben we ervoor gekozen om eerst de NKL-lijst met letselschadekantoren na te lopen. Van ieder bij het NKL aangesloten letselschadekantoor hebben we de website gecheckt en de op de website genoemde belangenbehartigers letselschade in het overzicht genoteerd. Alle belangenbehartigers letselschade die werden gevonden op de websites van bij het NKL aangesloten letselschadekantoren, zijn ingevoerd in het zoekregister van het NIVRE om te controleren of de betreffende belangenbehartiger is aangesloten bij het NIVRE. Indien dit het geval was, heeft de belangenbehartiger letselschade ook ‘NIVRE’ achter zijn of haar naam staan.

Vervolgens hebben we het NIVRE-register nogmaals gecheckt op belangenbehartigers letselschade die (i) niet aangesloten zijn bij een NKL-letselschadekantoor (en dus al in het overzicht waren opgenomen), maar wel ingeschreven staan in het NIVRE-register, en die (ii) uitsluitend slachtoffers bijstaan (d.m.v. een check van de website belangenbehartiger om te achterhalen hoe belangenbehartiger zich naar buiten toe profileert). De laatste categorie belangenbehartigers letselschade die in het overzicht is opgenomen, zijn de belangenbehartigers letselschade die geen advocaat zijn maar wel op een advocatenkantoor werkzaam zijn. Om deze categorie in kaart te brengen zijn alle websites van advocatenkantoren die naar voren kwamen uit het rechtsgebiedenregister van de NOvA onder het rechtsgebied 'Letselschaderecht' gecheckt op aanwezigheid van juridische medewerkers op het gebied van letselschade.

De ledenlijsten het NKL (keurmerk gekoppeld aan kantoren) en het NIVRE (lidmaatschap per belangenbehartiger) zijn openbaar en terug te vinden op de websites van het NKL en het NIVRE. De ledenlijsten van het NIS en de VJPP zijn niet openbaar. Deze lidmaatschappen hebben wij niet kunnen controleren. Wel hebben we in het overzicht genoteerd dat een belangenbehartiger letselschade hier mogelijk lid van kan zijn, omdat de belangenbehartiger letselschade dit op zijn of haar website zelf vermeldt. Omdat het NKL aan een kantoor wordt toegekend en niet aan een individuele belangenbehartiger én omdat een overzicht van het aantal advocatenkantoren dat zich (deels) toespitst op letselschade inzicht kan geven in de markt voor letselschade, zijn ook de namen van de kantoren aan het overzicht toegevoegd. De kantoornamen zijn genoteerd, gelijktijdig met het noteren van de naam van de belangenbehartiger letselschade en zijn afgeleid uit de NKL-ledenlijst of uit het NIVRE-register.

Bij het verzamelen van gegevens zijn wij de volgende knelpunten tegengekomen:

- Niet alle belangenbehartigers letselschade die in het register van het NIVRE geregistreerd staan, staan slachtoffers bij. De belangenbehartigers die actief zijn in het letselschaderecht en hierin geen slachtoffers bijstaan, hebben we niet in het overzicht opgenomen. Uit de tekst op de websites van belangenbehartigers viel op te maken of een belangenbehartiger slachtoffers of andere partijen bijstond.
- Niet ieder kantoor vermeldt op zijn website wie werkzaam is bij het kantoor/niet ieder kantoor dan wel individuele belangenbehartiger heeft een website. Niet alle NKL-kantoren vermelden op de website van het kantoor wie werkzaam is op dat kantoor. In dat geval hebben we alleen de belangenbehartigers genoteerd die we via de website/het NIVRE-register wel konden achterhalen. Bij het NIVRE-register kwam het voor dat het genoemde kantoor/een individueel in het register benoemde belangenbehartiger geen website had. Indien wij hierdoor niet konden controleren of het kantoor/de letselschadespecialist werkzaam was aan slachtofferzijde, hebben wij het kantoor/de letselschadespecialist niet in het overzicht opgenomen.
- Bij (middel)grote letselschadekantoren wordt een onderverdeling gemaakt in belangenbehartigers letselschade. Bij enkele (middel)grote letselschadekantoren

(vijf of meer medewerkers) hebben de bij dat kantoor werkzame medewerkers verschillende functies. Functies die wij onder meer tegenkwamen waren: directie, management, intake, (juridisch) administratief ondersteuner, regresmedewerker. Omdat uit deze functies niet (direct) blijkt dat de medewerker voor de benadeelde optreedt als belangenbehartiger, hebben wij deze medewerkers niet in het overzicht opgenomen.

- Rechtsbijstandsverzekeraars en vakbonden in het NIVRE-register. Tot slot zijn in het NIVRE-register ook belangenbehartigers aan de slachtofferzijde opgenomen die werkzaam zijn bij een rechtsbijstandsverzekering of vakbond. Omdat deze medewerkers, weliswaar via de ingang van een verzekering of lidmaatschap van een vakbond, ook optreden als belangenbehartiger letselschade zijn ook deze NIVRE-belangenbehartigers in het overzicht opgenomen.

9.2.2 Ongebonden belangenbehartigers

Bij het in kaart brengen van het aantal belangenbehartigers letselschade die geen advocaat zijn en die niet aangesloten zijn bij het NIVRE of NKL (de 'ongebonden' belangenbehartigers), hebben wij gebruikgemaakt van de volgende bronnen en zoektermen:

- Websites van letselschadekantoren waar NIVRE-belangenbehartigers werkzaam zijn: van alle belangenbehartigers in het NIVRE-register is de website geraadpleegd. Aan de hand van deze check kwamen ook andere belangenbehartigers in beeld die niet aangesloten zijn bij het NIVRE of NKL. Deze belangenbehartigers zijn in het overzicht opgenomen.
- Website <https://letselschade.startpagina.nl/>, onder: 'Rechtshulp: schadebureaus': om een eerste indruk te krijgen van schadebureaus die ongereguleerd zijn, is een start gemaakt met het nalopen van de schadebureaus die worden genoemd op de website letselschade.startpagina.nl. Van de 26 schadebureaus die op deze website worden genoemd, bleken 6 kantoren geen NKL te bezitten of een belangenbehartiger letselschade in dienst te hebben die staat ingeschreven in het NIVRE-register.
- Geavanceerd zoeken op Google met verschillende zoektermen en filters om een beeld te krijgen van het aantal ongereguleerde belangenbehartigers letselschade die met een website aanwezig zijn op Google. We zochten met behulp van 'Geavanceerd zoeken' op Google. We hebben de keuze gemaakt om te zoeken op termen die een belangenbehartiger letselschade of letselschadekantoor kunnen aanduiden. Daarom is gezocht op de volgende zoektermen: Letselschade belangenbehartiger; Letselschade-expert; Letselschadespecialist; Letselschadejurist; Letselschadebureau; Letsel advies; Letselschadekantoor. We hebben hierbij drie filters gehanteerd, waarbij we twee filters hebben afgewisseld (nl. zoeken op exacte woordencombinatie, afgewisseld met zoeken op al deze woorden) en een filter consequent hebben gehanteerd (zoeken op regio: Nederland). De *websearch* leverde in totaal 46 kantoren op die nog niet eerder in beeld waren gekomen. Deze 46 kantoren zijn niet aangesloten bij het NKL en hebben geen belangenbehartigers letselschade in

dienst die aangesloten zijn bij het NIVRE of advocaat zijn. Of, en in hoeverre, deze kantoren werkelijk diensten verlenen en op de markt actief zijn, hebben we niet kunnen verifiëren.

De gevonden gegevens zijn als volgt verwerkt. Allereerst zijn de belangenbehartigers letselschade die werkzaam zijn op een kantoor waar minstens een belangenbehartiger letselschade NIVRE-registerexpert is, verwerkt in het overzicht. We hebben deze groep in kaart gebracht door de kantoorwebsites van alle NIVRE-leden te controleren.

Vervolgens is de lijst 'Rechtshulp: schadebureaus' van de website letselschade.startpagina.nl met daarop 26 schadebureaus naast het overzicht gelegd. Hieruit kwam naar voren dat zes schadebureaus nog niet in het overzicht waren opgenomen. Wij hebben de websites van deze schadebureaus bezocht met het doel de namen van de belangenbehartigers letselschade die bij de kantoren werkzaam zijn in kaart brengen. Bij enkele websites lukte dit, bij andere websites niet. De reden hiervoor is dat niet elk schadebureau zijn medewerkers op de website vermeldt. In de gevallen waarin een letselschadekantoor haar medewerkers niet op de website vermeldde, hebben we een check gedaan op LinkedIn. Wij hebben dit gedaan door de naam van het kantoor in te vullen in de zoekbalk op LinkedIn. Vervolgens hebben we (indien aanwezig) de bedrijfspagina bezocht en zo proberen te achterhalen wie de medewerkers waren van het kantoor. Wanneer het op deze wijze ook niet mogelijk was om de medewerkers van een letselschadekantoor te achterhalen, dan werd op LinkedIn tevens gezocht op 'personen' in plaats van op de bedrijfspagina. In sommige gevallen leverde dit personen op die zich profileerden als belangenbehartiger letselschade bij het specifieke kantoor.

In overleg met medewerkers van de bibliotheek Rechtsgeleerdheid aan de Radboud Universiteit in Nijmegen is tot slot een *websearch* opgezet met behulp van geavanceerd zoeken op Google. Omdat werd verwacht dat zoeken op algemene zoektermen die belangenbehartigers letselschade aanduiden de meeste relevante hits zouden opleveren, is hiervoor gekozen. Elke zoekterm (zeven zoektermen in totaal) is twee keer in geavanceerd zoeken op Google ingevuld: een keer onder de voorwaarde zoeken op 'Exacte woordengroep' en een keer onder de voorwaarde zoeken op 'Al deze woorden'. Bij elke zoekopdracht is het filter 'Regio Nederland' aangezet. Dit betekent dat Google alleen heeft gezocht op websites die uit Nederland afkomstig zijn.

Met behulp van geavanceerd zoeken op Google werd het aantal zoekresultaten beperkt. De zoekresultaten per zoekterm varieerden van 38 tot 167 zoekresultaten. Alle zoekresultaten zijn nagelopen en naast het overzicht gelegd. Bij zoekresultaten die wij tegenkwamen die relevant leken voor de onderzoeksvraag ('hoeveel ongereguleerden zijn er?') en die nog niet in ons overzicht stonden, hebben wij de bijbehorende website/het bijbehorende pdf-bestand geopend om nader onderzoek te doen. Bleek de website/het pdf-bestand van toegevoegde waarde omdat het ging om een letselschadekantoor dat nog niet in het overzicht stond, dan hebben wij het letselschadekantoor opgenomen in het overzicht. Tevens hebben we nader onderzoek gedaan naar de medewerkers die

bij het gevonden letselschadekantoor werkzaam waren. Dit lukte soms via de website (omdat de naam/namen op de website werden vermeld). In de gevallen waarin het via de website van een letselschadekantoor niet duidelijk werd wie bij dat kantoor werkzaam waren, hebben we eenzelfde check op LinkedIn gedaan als hierboven beschreven. De gebruikte zoektermen, de gebruikte filters, het aantal (relevante) zoekresultaten, de gevonden letselschadekantoren met website en de gevonden belangenbehartigers letselschade zijn opgenomen in een logboek.

Bij het verzamelen van de gegevens zijn wij de volgende knelpunten en beslispunten tegengekomen:

- Keuze van zoektermen en filters. Bij het verrichten van een *websearch* hangen de resultaten af van de gekozen zoektermen en de gehanteerde filters. Omdat ook bij het zoeken naar belangenbehartigers letselschade veel zoektermen mogelijk zijn en de tijd voor dit onderzoek beperkt is, is ervoor gekozen om alleen te zoeken op synoniemen van 'belangenbehartiger letselschade' en 'letselschadekantoor'. Het was onze verwachting dat dit de meeste resultaten op Google zou opleveren. Het gekozen filter hangt samen met het rechtsgebied waartoe dit onderzoek zich beperkt (regio Nederland).
- Niet ieder kantoor vermeldt op zijn website wie werkzaam is bij het kantoor. In die gevallen hebben wij een check gedaan op LinkedIn. Wij hebben dit gedaan door de naam van het kantoor in te vullen in de zoekbalk op LinkedIn. Vervolgens hebben we (indien aanwezig) de bedrijfspagina bezocht en zo proberen te achterhalen wie de medewerkers waren van het kantoor. Wanneer het op deze wijze ook niet mogelijk was om de medewerkers van een letselschadekantoor te achterhalen, dan werd op LinkedIn tevens gezocht op 'personen' in plaats van op de bedrijfspagina. In sommige gevallen leverde dit personen op die zich profileerden als belangenbehartiger letselschade bij het specifieke kantoor. In de gevallen waarin wij ook via LinkedIn niemand aan een letselschadekantoor konden verbinden, hebben wij wel het letselschadekantoor opgenomen in het overzicht, maar geen naam van een belangenbehartiger in het overzicht opgenomen. In plaats van een naam wordt bij naam vermeld: 'Onbekend'. In het overzicht telt een letselschadekantoor waarvan we geen medewerkers hebben kunnen achterhalen daarom mee als een belangenbehartiger. In de praktijk kunnen meer belangenbehartigers bij het kantoor werkzaam zijn.
- Via LinkedIn niet 100% betrouwbaar te achterhalen of alle medewerkers van een letselschadekantoor gevonden zijn: in de gevallen waarin wij niet via de website van een letselschadekantoor konden achterhalen wie de medewerkers waren van een bepaald kantoor en wij ons hebben gewend tot LinkedIn, bestaat het risico dat niet alle medewerkers van een kantoor met behulp van LinkedIn gevonden zijn. Niet iedere belangenbehartiger zal immers over een (bijgewerkt) LinkedIn-profiel beschikken.

- Bij (middel)grote letselschadekantoren wordt een onderverdeling gemaakt in belangenbehartigers letselschade. Bij enkele (middel)grote letselschadekantoren (vijf of meer medewerkers) hebben de bij dat kantoor werkzame medewerkers verschillende functies. Functies die wij onder meer tegenkwamen waren: directie, management, intake, (juridisch) administratief ondersteuner, regresmedewerker. Omdat uit deze functies niet (direct) blijkt dat de medewerker voor de benadeelde optreedt als belangenbehartiger, hebben wij deze medewerkers niet in het overzicht opgenomen.

10 Bijlage 3

Interviews

10.1 Algemeen

Er zijn zestien semi-gestructureerde interviews afgenomen. Interviews zijn gehouden met vertegenwoordigers van slachtofferzijde, van verzekeraarszijde en actoren die vanwege hun positie in de letselschadeafwikkeling een brede blik hebben op professioneel handelen van belangenbehartigers in letselschadezaken (rechterlijke macht, relevante organisaties). Bij het selecteren en benaderen van personen voor de interviews is aandacht besteed aan zowel de spreiding, de representativiteit van geïnterviewden en het voorkomen van eenzijdigheid van standpunten en opinies. Ondanks verschillende pogingen is het ons niet gelukt om ongebonden belangenbehartigers bereid te vinden voor interviews.¹ Dit levert een beperking van dit onderdeel van het onderzoek op.

Voor de interviews is een topiclijst gemaakt (zie para. 10.2), waarin een onderscheid is gemaakt tussen drie onderwerpen: kenmerken van kwaliteit, obstakels voor kwaliteit en kenmerken van kwalijke praktijken. De topiclijst is gebaseerd op het literatuuronderzoek dat werd verwerkt in de hoofdstukken 2 tot en met 4.

Voorafgaand aan de interviews is om toestemming gevraagd voor het afnemen en opname van het interview. Benadrukt is dat de respondenten moesten uitgaan van hun eigen ervaring/kennis en dat speculatie moet worden voorkomen. Ook is uitgelegd dat iemand niet verplicht is om te antwoorden. De interviews zijn opgenomen en daarvan zijn transcripten gemaakt. Die zijn voor een *fact-check* voorgelegd aan de geïnterviewden. Op de dataverzameling is een datamanagementplan UU van toepassing.

De interviews zijn gecodeerd aan de hand van een codeboom. Deze codeboom sluit aan bij de topiclijst, waaronder subtopics zijn geformuleerd. Drie interviews zijn door twee codeurs gecodeerd om overeenstemming over de codeboom te krijgen (NVivo). De codering heeft plaatsgehad door drie onderzoekers, die ook betrokken waren bij het afnemen van de interviews. Bij twijfel is onderling overleg gevoerd over de interpretatie. De verslaglegging van de bevindingen die hieronder plaatsvindt, is opgedeeld in de driedeling zoals hierboven gepresenteerd: kwaliteit (para. 10.3), obstakels voor kwaliteit (para. 10.4) en kwalijke praktijken (para. 10.5).

¹ In totaal zijn elf ongebonden belangenbehartigers(kantoren) actief benaderd voor een interview. Bij de expertbijeenkomst hebben wel ongebonden belangenbehartigers geparticipeerd.

10.2 Script en topic list

Opname starten

- datum interview noemen
- interview toelichten personen
- naam persoon geïnterviewde noemen
- benoemen: het transcript wordt vrijgemaakt van persoonsgegevens en niet-herleidbaar gemaakt voor gebruik daarvan in het verdere onderzoek.
- Interview bestaat uit drie delen. Het eerste deel ziet op de kenmerken van kwaliteit van belangenbehartiging in de letselschadepraktijk. Het tweede deel ziet op factoren die de kwaliteit van belangenbehartiging in de letselschadepraktijk in de weg zitten. Het derde deel ziet op kwalijke praktijken in de letselschadepraktijk.
- het interview is onderdeel van een WODC-onderzoek naar de kwaliteit van belangenbehartiging in de letselschadepraktijk en bedoeld om inzicht te krijgen in ervaringen van professionals uit de letselschadepraktijk wat betreft dit onderwerp
- benoemen: het is de bedoeling dat u zoveel mogelijk uit uw eigen ervaringen spreekt, zodat we speculatie zo goed als mogelijk kunnen voorkomen.
- benoemen: geen verkeerde antwoorden en mag vrij voelen niet te antwoorden, of te stoppen met interview.
- benoemen: het transcript van het interview wordt voorgelegd om te controleren op feitelijke onjuistheden.
- toestemming vragen voor interview.

0 Algemene gegevens

- Rol/beroep/functie in letselschadeafwikkeling
- ervaringsjaren in afwikkeling letselschade
- hoeveel letselschadedossiers sluit u gemiddeld af per jaar
- hoeveel juridische medewerkers die letselschade doen kent uw kantoor/bedrijf/ etc.
- aangesloten bij:
NKL
NIVRE
LSA
ASP
Anders, namelijk
Nee.

I Wat kenmerkt kwaliteit?

We focussen eerst op de ervaring van de respondent met kwaliteit van belangenbehartiging. We beginnen met een algemene vraag over hoe kwaliteit in het letselschadebehandelingsproces zich in het algemeen kenmerkt, en dan enkele vragen over concreet de kwaliteit van schadeafwikkeling door de belangenbehartigers. We kunnen dan uitvragen op 3 sub-topics: opleiding, branchevereniging, controleerbaarheid.

Algemeen: kwaliteit van het letselschadebehandelingstraject aan de zijde van de benadeelde

- Wat zijn in uw ervaring de belangrijkste kenmerken van kwaliteit in het letselschadebehandelingsproces aan de zijde van de belangenbehartiger?
- Kunt u uitleggen waarom u deze kenmerken noemt?

NB Uitkomsten van een zaak kunnen als belangrijk kwaliteitscriterium worden beschouwd. Wordt er vooral verwezen naar (juridische) activiteiten, en resultaten en/of de maatschappelijke uitkomsten?

Wijzen op kans van speculatie – we vragen naar uw ervaring.

Kwaliteit in de schadeafwikkeling in individuele zaken

- Wat maakt iemand in uw ervaring een kwalitatief goede belangenbehartiger in het *contact* met het letselschadeslachtoffer *voordat* de schadeafwikkeling begint, dus voordat contact wordt gelegd met de wederpartij?
- Als de belangenbehartiging is gestart met de schadeafwikkeling, wat zijn dan in uw ervaring belangrijke kenmerken van het *handelen* van een kwalitatief goede belangenbehartiger? Dus *tijdens* de onderhandelingen met de wederpartij.
- Wat maakt iemand een kwalitatief goede belangenbehartiger in de *slotfase* van de onderhandelingen, dus als een vaststellingsovereenkomst concreet in het vooruitzicht is? Alternatief: eerst: Welke kenmerken bepalen volgens u of een overeenkomst van goede kwaliteit is? Dan: Welke kenmerken van een belangenbehartiger bepalen of deze in staat is tot een regeling van goede kwaliteit te komen?

Aanvullend: Welke uitkomsten zijn in uw ogen het belangrijkste voor de rechtzoekende (vb herstel)? Dan: Wanneer zijn die uitkomsten in uw ogen van een kwalitatief goed niveau? En daarna: Welke kenmerken van een belangenbehartiger bepalen of deze in staat is deze uitkomsten voor de rechtzoekende te verzekeren?

We kunnen daarna focussen op wat in de ervaring van de respondent relevant is voor die kwaliteit.

In de literatuur wordt kwaliteit ook wel gekoppeld aan opleidingseisen, het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie dan wel zich binden via zelfbindingsmechanismes en het

controleerbaar opstellen. De vraag is of en hoe die kenmerken bijdragen aan kwaliteit. Daarover gaan de volgende vragen. Maar voordat we daaraan toekomen, eerst een algemene vraag, omdat deze discussie vaak over het onderscheid gebonden/ongebonden gaat.

Aan wie denkt u als we spreken over ongebonden belangenbehartigers?

Opleidingseisen

- Maakt het in uw ervaring uit voor de kwaliteit of de belangenbehartiger voldoet aan bepaalde opleidingseisen?
- Zo ja: aan welke opleidingseisen denkt de respondent dan vooral en waarom?
- Zo ja: kunt u uitleggen hoe u dat merkt in de afwikkeling van letselschadezaken? Wat is het verschil met de situatie waarin een belangenbehartiger niet voldoet aan de genoemde opleidingseisen?
- Zo nee: kunt u uitleggen waarom het volgens u geen verschil uitmaakt?

Aangesloten bij brancheorganisatie/registers/keurmerken

- Maakt het in uw ervaring uit voor de kwaliteit of de belangenbehartiger is aangesloten bij een beroepsorganisatie of een keurmerk?
- Zo ja: aan welke beroepsorganisatie(s) of keurmerk denkt de respondent dan vooral en waarom?
- Zo ja: kunt u uitleggen hoe u dat merkt in de afwikkeling van letselschadezaken?
- Zo nee: kunt u uitleggen waarom het volgens u geen verschil uitmaakt?

Controle: gebonden/ongebonden wordt veelal gekoppeld aan de aanvullende tucht- of klachtmogelijkheden. Of aan audits.

- Maakt het in uw ervaring uit voor de kwaliteit of de belangenbehartiger zich controleerbaar ('toetsbaar') opstelt, dus onderworpen is aan aanvullend tucht- en/of klachtrecht of aan audits?
- Zo ja: aan welke vorm van toetsing denkt de respondent dan vooral en waarom?
- Zo ja: kunt u uitleggen hoe u dat merkt in de afwikkeling van letselschadezaken?
- Zo nee: kunt u uitleggen waarom het volgens u geen verschil uitmaakt?
- Zo nee: is er volgens u een andere manier voor controle?

Tot slot

We hebben enkele vragen over kwaliteit in het letselschadebehandelingsproces aan de zijde van belangenbehartiger gesteld. Zijn er punten die wel relevant zijn in dit verband, maar die nog niet zijn besproken? Zo ja, welke en waarom?

Tot slot 2 - indien genoemd wordt en/of aanleiding toe is - als afronding van het onderdeel 'kwaliteit'

Zijn er kwaliteitsfactoren die met elkaar onverenigbaar zijn?

Zo ja: welke en waarom?

Zo nee = klaar.

II Welke factoren zitten kwaliteit in de weg in de praktijk?

Dit is een hele brede vraag. Onze gedachte zou zijn om de vraag op te splitsen, als dat lukt. Denk: moet het gaan over het handelen van deze persoon of van letselschadebehandelaars in het algemeen? Met andere woorden: hoe voorkomen we speculatie? Ons idee: als belangenbehartigers geïnterviewd worden, dan vragen direct tot hen richten (hun eigen ervaring).

Factoren die samenhangen met de individuele schadeafwikkeling

- Waarom lukt het in uw ervaring niet altijd om de gewenste kwaliteit te leveren in de afwikkeling van een individuele letselschadezaak?
- Welke factoren of kenmerken vormen hierin de belangrijkste belemmeringen?

Even los van de behandeling sec en even naar alle omstandigheden die daarom zich voordoen.

Factoren die samenhangen met de manier waarop cliënten hun belangenbehartiger vinden

- Welke factoren die samenhangen met de wijze waarop cliënten bij hun belangenbehartiger uitkomen zitten in uw ervaring kwaliteit in de letselschadeafwikkeling door belangenbehartigers in de weg?

Factoren die samenhangen met de manier waarop de letselschadeafwikkeling is georganiseerd

- Welke factoren die samenhangen met de wijze waarop de letselschadeafwikkeling in Nederland is georganiseerd, zitten in uw ervaring kwaliteit in de letselschadeafwikkeling door belangenbehartigers in de weg?

Factoren die samenhangen met de financiering van de letselschadeafwikkeling

- Welke factoren die samenhangen met de wijze waarop letselschadeafwikkeling wordt gefinancierd, zitten in uw ervaring kwaliteit in de letselschadeafwikkeling door belangenbehartigers in de weg?

Tot slot

- We hebben enkele vragen over voor kwaliteitbelemmerende factoren gesteld. Zijn er punten die wel relevant zijn in dit verband, maar die nog niet zijn besproken? Zo ja, welke en waarom?

Tot slot 2 – indien genoemd wordt en/of aanleiding toe is – als afronding van het punt kwaliteit

Zijn er kwaliteitsfactoren die met elkaar onverenigbaar zijn?

Zo ja: welke en waarom?

Zo nee = klaar.

III Wat zijn in hun ervaring kwalijke praktijken?

Tot nu toe hebben we het enkel over kwaliteit gehad – nu wordt de stap naar kwalijke praktijken gezet. Ook dit is een brede vraag, dus we hebben geprobeerd de vragen op te knippen in fases/situaties, om vervolgens uit te vragen hoe de personen die deze praktijken verrichten zich kenmerken. Ook hier focussen we op kwalijke praktijken aan de zijde van de belangenbehartiger van de benadeelde.

NB doorvragen naar gepercipieerde of ervaren verschillen tussen gebonden en ongebonden belangenbehartigers. Bij niet-belangenbehartigers zelf over beginnen.

- Wat zijn in uw ervaring de meest voorkomende kwalijke praktijken?
- Waarom vindt u dit kwalijke praktijken?

- Wat zijn in uw ervaring kwalijke praktijken *in het benaderen of werven van cliënten* door belangenbehartigers?
- Waarom vindt u dit een kwalijke praktijk?
- Hoe vaak komt deze kwalijke praktijk in uw ervaring voor? Doorvragen naar percentages of iets dergelijks.

- Wat zijn in uw ervaring kwalijke praktijken tijdens de *buitengerechtelijke onderhandelingen* van de onderhandelingen door belangenbehartigers?
- Waarom vindt u dit een kwalijke praktijk?
- Hoe vaak komt deze kwalijke praktijk in uw ervaring voor? Doorvragen naar percentages of iets dergelijks.

- Wat zijn in uw ervaring kwalijke praktijken *in de context van een gerechtelijke procedure?*
- Waarom vindt u dit een kwalijke praktijk?
- Hoe vaak komt deze kwalijke praktijk in uw ervaring voor? Doorvragen naar percentages of iets dergelijks.

- Wat zijn in uw ervaring kwalijke praktijken *in de context van de finale afwikkeling/afsluiting* van een letselschadezaak?
- Waarom vindt u dit een kwalijke praktijk?
- Hoe vaak komt deze kwalijke praktijk in uw ervaring voor? Doorvragen naar percentages of iets dergelijks.

- Zijn er in uw ervaring ook nog *andere kwalijke praktijken* relevant? Zo ja, welke praktijken zijn dat?
- Waarom vindt u dit een kwalijke praktijk?
- Hoe vaak komt deze kwalijke praktijk in uw ervaring voor? Doorvragen naar percentages of iets dergelijks.

Hoe zouden deze kwalijke praktijken naar uw mening kunnen worden voorkomen?

VOOR VERZEKERAARS, RECHTERS, ETC. (DUS IEDEREEN M.U.V. BELANGEN-BEHARTIGERS ZELF):

- Op welke manier beïnvloedt een kwalijke praktijk het letselschadebehandelingsproces in negatieve zin?
- Wat zijn de kenmerken van *iemand* die een kwalijke praktijk verricht?
- En vervolgens:
 - Zijn het veelal dezelfde personen/individuen/organisaties? Of zijn het individuele op zichzelf staande gevallen?
- Op welke manier wordt nu al geprobeerd binnen uw organisatie om kwalijke praktijken tegen te gaan?
- Wat zijn de ervaringen daarmee?

Tot slot

- We hebben enkele vragen over voor kwalijke praktijken gesteld. Zijn er punten die wel relevant zijn in dit verband, maar die nog niet zijn besproken? Zo ja, welke en waarom?

Afronding

Schets proces: we spreken met verschillende professionals. We pseudonimiseren uw transcript. Daarna sturen die langs voor een *fact-check*. Het is dus niet de bedoeling dat er antwoorden veranderd worden; we passen het transcript enkel aan als er feitelijke fouten inzitten. Uw transcript wordt gebruikt voor de analyse die in het rapport voor het WODC komt te staan. We verwachten het onderzoek in mei 2024 af te ronden en dan wordt het binnen twee maanden openbaar. Wij zullen u berichten zodra het rapport openbaar is.

10.3 Kenmerken van kwaliteit

10.3.1 Inleiding

De kenmerken van kwaliteit zijn op twee manieren uitgevraagd. Eerst is in zijn algemeenheid uitgevraagd wat de belangrijkste kenmerken zijn van kwaliteit in het letselschadebehandelingsproces aan de zijde van de belangenbehartiger van de benadeelde. Daarna zijn specifieke vragen gesteld over kwaliteit in verschillende fases van de afwikkeling (voor het contact met de wederpartij, tijdens de onderhandelingen met de wederpartij en in de slotfase als de vaststellingsovereenkomst concreet in het vooruitzicht ligt), de samenhang tussen kwaliteit en opleidingseisen, de samenhang tussen kwaliteit en aangesloten zijn bij brancheorganisaties, register en keurmerk, en de samenhang tussen kwaliteit en controleerbaarheid (tucht, klacht, audits). Hierna structureren wij de verslaglegging conform deze structuur.

10.3.2 Kenmerken van kwaliteit

10.3.2.1 Algemeen

Na het stellen van een eerste algemene vraag over wat kwaliteit van belangenbehartiging aan benadeeldezijde behelst, gingen de meeste respondenten in op kenmerken die samenhangen met vaardigheden en (daarmee samenhangend) de focus op de benadeelde (para. 10.3.2.2) en juridische kennis (para. 10.3.2.3). Vrijwel alle respondenten noemden een of meer elementen die hiermee samenhangen. Ook andere kenmerken werden genoemd, maar die werden aanzienlijk minder vaak genoemd (para. 10.3.2.4). Er werd door niemand maar een kenmerk van kwaliteit genoemd.

10.3.2.2 Vaardigheden en de focus op de benadeelde

Gestart werd met de vaardigheden en de focus op de benadeelde. Deze twee onderwerpen zijn samengenomen, omdat het in de context van vaardigheden ook vaak gaat over de focus op de benadeelde. Als gezegd, noemde de meerderheid van de respondenten kenmerken van kwaliteit die hiermee samenhangen.

Zorgvuldigheid in het proces van schadeafwikkeling

Ten eerste werd op verschillende manieren kwaliteit wat betreft vaardigheden gelinkt aan het proces van letselschadeafwikkeling:

- de benadeelde informeren over het letselproces² en over welke rol de belangenbehartiger daarin kan hebben³ (bieden van ondersteuning, kosten van dienstverlening);

2 Interview 8 (vertegenwoordiger aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde); en de risico's van afwikkelen tegen bepaalde bedragen, Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde); over kansen en risico's.

3 Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 11 (namens NKL).

- het ophalen van relevante informatie over de benadeelde (letsel⁴) en het ongeval (welke toedracht, wat is iemands geschiedenis, welke partijen, welke informatie moet beschikbaar komen), waarbij een aantal respondenten persoonlijk contact⁵ (*face-to-face*) en snelheid noemen;⁶
- de wijze waarop het proces wordt uitgevoerd door de belangenbehartiger (tijdig,⁷ efficiënt en planmatig werken,⁸ plan van aanpak⁹);
- de benadeelde meenemen in het proces en te maken keuzes;¹⁰ en
- het helpen van de benadeelde in dat proces door het vinden van middelen en mogelijkheden om te herstellen.¹¹

Verwachtingsmanagement

Een kenmerk dat ook samenhangt met het proces en regelmatig werd genoemd, is het belang (en de vaardigheid) van verwachtingsmanagement en het schetsen van een ‘reëel perspectief’ (geen gouden bergen beloven).¹² Het volgende citaat is illustratief:

‘Slachtoffers weten zelf natuurlijk niet altijd helemaal precies hoe het zit. Dus soms moet je het slachtoffer, denk ik, ook wel een klein beetje begeleiden in zijn wens. Mensen hebben tegenwoordig toch heel vaak Amerikaanse ideeën als het gaat om schadevergoeding. Dus de wens van het slachtoffer kan misschien wel zijn om zoveel mogelijk geld te krijgen, maar we weten tegelijkertijd ook dat die daar uiteindelijk niet gelukkig van wordt. Dus je moet dat slachtoffer ook wel een reëel perspectief schetsen denk ik. En ja, wij kennen natuurlijk een systeem van concrete schadevergoeding dus dat reële perspectief, daarover kun je al enorm van mening verschillen. En dus dat is dat is één aspect en dat zit denk ik wel een beetje in kwaliteit.’¹³

4 Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 8 (vertegenwoordiger aansprakelijkheidsverzekeraar).

5 Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

6 Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

7 Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

8 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

9 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 11 (namens NKL).

10 Interview 11 (namens NKL), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

11 Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde): hulp die nodig is, Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

12 Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 13 (rechter), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 8 (vertegenwoordiger aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 11 (namens NKL), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

13 Interview 8.

Clientgericht: de focus op de benadeelde

Ook noemde een behoorlijk aantal respondenten het belang van cliëntgericht werken.¹⁴ Dit is wat wij hierboven bedoelden met de focus op de benadeelde. Focussen op of luisteren naar behoeften van benadeelden is een genoemde vaardigheid.¹⁵ Maar behoeften werden ook op een andere manier uitgelicht. Het gaat dan niet zozeer over het uitvragen van de behoefte als vaardigheid, maar over de focus op behoeften in de letselschadeafwikkeling. De wens van de benadeelde is dan leidend in de letselschadebehandeling.¹⁶ Geconcentreerd wordt op wat nodig is voor iemand.

Niet altijd was echter duidelijk waarover de respondenten dan spraken. Sommige antwoorden gingen over de hulp bieden die iemand nodig heeft om het leven weer op te pakken:

‘Vanuit ons perspectief gaat het dan vooral om dat de belangenbehartiger zijn slachtoffer goed kent, goed weten wat de situatie van het slachtoffer is, en ook weten waar de behoeftes van het slachtoffer liggen, en ja met ons op een transparante manier in gesprek gaat om te kijken hoe het slachtoffer weer geholpen kan worden om, nou ja, zijn leven op te pakken.’¹⁷

En:

‘En ik denk ook dat het belangrijk is te vermelden (...) dat kwaliteit zich kenmerkt door het slachtoffer die hulp te bieden die hij of zij nodig heeft.’¹⁸

Andere antwoorden gingen over een combinatie van luisteren naar wat iemand nodig heeft en het schetsen van een reëel perspectief van het recht:

‘Nou kijk, binnen De Letselschade Raad hebben we natuurlijk de Gedragscode Behandeling Letselschade en daarin zeggen we van: nou, het belang van het slachtoffer moet voorop staan. Hè, dus de wens van het slachtoffer is leidend.

...

Nou weten slachtoffers zelf natuurlijk niet altijd helemaal precies hoe het zit, dus soms moet je het slachtoffer, denk ik, ook wel een klein beetje begeleiden in zijn wens. Mensen hebben tegenwoordig toch heel vaak Amerikaanse ideeën als het

14 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 8 (vertegenwoordiger aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 11 (namens NKL), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Zie ook hieronder.

15 Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar): verdiepen in gedachtewereld.

16 Interview 8 (vertegenwoordiger aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

17 Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

18 Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Zie ook Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

gaat om schadevergoeding, dus de wens van het slachtoffer kan misschien wel zijn om zoveel mogelijk geld te krijgen, maar we weten tegelijkertijd ook dat die daar uiteindelijk niet gelukkig van wordt. Dus je moet dat slachtoffer ook wel een reëel perspectief schetsen denk ik. En ja, wij, wij kennen natuurlijk een systeem van concrete schadevergoeding dus dat reële perspectief, dat daar kun je al enorm van mening over verschillen.¹⁹

Een andere vorm van kwaliteit in de context van vaardigheden, en die hieraan linkt, is de weerbaarheid van de belangenbehartiger om zo de cliënt te begrenzen.²⁰ Een respondent maakte in dat verband een onderscheid tussen 'de wil van de cliënt' en het 'belang van de cliënt' in de context van informatievergaring en -deling met de wederpartij.²¹ Andere antwoorden gingen over het enkel focussen op de belangen van de benadeelde, waarbij het recht minder of niet leidend is:

'Wat heeft iemand nodig? En niet alleen maar op dat juridische zitten, maar ook er zit ook heel veel andere dingen in letselschadezaken.'²²

Een respondent noemde in dit verband dat kennis kan maken dat een belangenbehartiger misschien zelfs wel minder goed kan focussen op de client.²³ Kortom, een behoorlijk aantal respondenten gaf aan cliëntgericht te werken, naar behoeften te luisteren, hulp te bieden die nodig is, maar wat daaronder wordt verstaan en wat leidend is, lijkt te verschillen.

Samenwerken

Een andere (derde) kwaliteit wat betreft vaardigheden die meerdere malen werd genoemd, is de vaardigheid tot samenwerking in de letselschadeafwikkeling; met de benadeelde²⁴ én met de aansprakelijkheidsverzekeraar.²⁵ Een respondent wees ook op de geringe omvang van de markt, en daarmee de vaardigheid om elk dossier weer op zichzelf (objectief) te beschouwen, los van hoe in het verleden zaken met elkaar zijn geregeld.²⁶ Daaraan gelinkt zijn de antwoorden die betrekking hebben op het nemen van verantwoordelijkheid: op het juiste moment (met voortvarendheid/snel) de juiste deskundige of hulpverlener inzetten en perspectief bieden.²⁷ *Soft skills* (hoe ga je om

19 Interview 8 (vertegenwoordiger aansprakelijkheidsverzekeraar).

20 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

21 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

22 Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

23 Interview 11 (namens NKL).

24 Zie hierboven onder focus op het slachtoffer.

25 Interview 2 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde): hoe ga je het samen oplossen?, Interview 8 (vertegenwoordiger aansprakelijkheidsverzekeraar): niet schofferen wederpartij, Interview 11 (namens NKL), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde): toon, Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

26 Interview (advocaat slachtofferzijde).

27 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

met de benadeelde, bejegening²⁸) werden ook genoemd, wat lijkt aan te sluiten bij antwoorden die betrekking hadden op de menselijke maat.²⁹ Respondenten noemden ook de vaardigheid om (strategisch) te onderhandelen,³⁰ en eventueel te gaan procederen om een zaak tot een goed einde te brengen.³¹

Communicatie (anders dan enkel voorlichting)

Hoewel communiceren ook een vaardigheid is, en daarvan zagen wij hierboven ook enkele voorbeelden terugkomen, is communicatie ook apart gecodeerd, omdat het een specifiek doel kan helpen te halen (behalve voorlichting). Zo werd het belang van communicatie genoemd om daarmee secundaire victimisatie te voorkomen, bijvoorbeeld door niet iets te beloven wat uiteindelijk niet kan worden waargemaakt (en dan daarvan de wederpartij of de rechter de schuld geven).³²

Verder werden allerlei vermogens genoemd: inlevingsvermogen, analytisch denkvermogen,³³ rekenvaardigheden,³⁴ presentatie- en schrijfvaardigheden³⁵ en besluitvaardigheid.³⁶

10.3.2.3 Juridische kennis

Een tweede kenmerk van kwaliteit dat door veel respondenten werd genoemd, is het belang van juridische kennis over het aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht bij de belangenbehartiger.³⁷ Het gaat dan over de vooropleiding, maar ook over het up-to-date houden van kennis door (jaarlijkse) opleidingsdagen en het bijhouden van rechtspraak. Over kennis werd gesteld dat het 'de basis' is en dat het inzicht geeft over of de benadeelde inhoudelijk recht heeft op iets (en dus ook voorkomt dat een belangenbehartiger 'genept' wordt door de wederpartij). We komen hieronder terug op het belang van opleidingseisen. Ook noemde een respondent dat er gradaties zijn van kennis: aan het begin van de carrière is kennis wellicht minder belangrijk dan wanneer een belangenbehartiger meer ervaringsjaren heeft. In dit verband noemde de betreffende respondent ook het belang om genoeg te weten van de zaken die de belangenbehartiger doet.³⁸ Ervaring en opgebouwde expertise werd door sommige

28 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde): empathisch, Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

29 Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

30 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

31 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

32 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

33 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

34 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

35 Interview 13 (rechter).

36 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

37 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

38 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

respondenten als kenmerk van kwaliteit genoemd.³⁹ Andere kennis die ook wel werd genoemd, zijn medische kennis⁴⁰ en kennis over de markt (bijv. keuze deskundigen).⁴¹

10.3.2.4 Andere punten

Andere punten zijn ook in verband met kwaliteit gebracht, maar die werden (veel) minder vaak genoemd. Als eerste valt op dat een aantal respondenten het belang van toetsing (peer review, audits) en het toetsbaar opstellen (en dus controleerbaar via audits of via klachten) noemde.⁴² Daarbij werd gewezen op verschillende branche-organisaties en het NKL. Vertrouwen is ook een enkele maal genoemd,⁴³ net zoals integriteit,⁴⁴ het hebben van een netwerk of contactpersonen bij verzekeraars⁴⁵ en het in rekening brengen van redelijke kosten.⁴⁶ Een respondent noemde het belang van nazorg door het nabellen van cliënten.⁴⁷ Een andere respondent benadrukte dat het belangrijk is om de werkdruk te beperken ten gunste van de schadeafwikkeling van cliënten: wat kan iemand aan wat betreft aantal zaken om nog goede kwaliteit te leveren?⁴⁸ Tot slot noemde een andere respondent dat het belangrijk is dat niet gefocust wordt op de BGK in plaats van op de benadeelde.⁴⁹

10.3.3 Kwaliteit in verschillende fases van de schadeafwikkeling

Kenmerken van kwaliteit zijn ook uitgevraagd in de context van verschillende fases van de letselschadeafwikkeling: kwaliteit voordat contact is gelegd met de wederpartij, kwaliteit tijdens de buitengerechtelijke onderhandelingen en kwaliteit in de slotfase. We zien duidelijke verschillen tussen de antwoorden gegeven in verschillende fases.

10.3.3.1 Voorfase

Cliëntgericht

In het kader van het eerste contact met de benadeelde werden met name veel (de meeste) antwoorden gegeven die gingen over cliëntgericht zijn. Het ging dan vaak over aandacht hebben voor het verhaal van de benadeelde (soms zelfs door fysiek naar

39 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

40 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

41 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

42 Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

43 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

44 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

45 Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

46 Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

47 Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

48 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

49 Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

diegene toe te gaan/persoonlijk contact),⁵⁰ en het luisteren, meenemen en verslagleggen van diens behoeften.⁵¹ Een aantal respondenten noemde ook nog het ontzorgen en ontlasten van de benadeelde (focus eerst op het herstel en de (hulp)middelen die daarvoor nodig zijn), de communicatie met de wederpartij en het belang van invullen van formulieren door de belangenbehartiger als opdrachtnemer.⁵²

Verwachtingsmanagement

Wat betreft deze voorfase werden ook vaak antwoorden gegeven die gingen over duidelijkheid scheppen over wat mag worden verwacht van een belangenbehartiger en verwachtingsmanagement over de te verwachten uitkomst.⁵³ Communicatie is dan een belangrijk kenmerk dat vaak werd genoemd: openheid over de haalbaarheid (risico's/kansen), de lengte van het proces en een plan van aanpak. Duidelijkheid van communicatie in de zin van begrijpelijkheid werd ook genoemd.⁵⁴

Empathie

In het eerste contact noemde een aantal respondenten ook het belang van empathie: kunnen inleven in de situatie van de gekwetste, niet oordelen (maar luisteren), erkennen dat wat is gebeurd vervelend is en de ruimte geven om het verhaal te vertellen.⁵⁵

Kennis

Kennis werd ook genoemd, maar eigenlijk veel minder vaak dan wanneer wij in zijn algemeenheid vroegen naar kenmerken van kwaliteit.⁵⁶ Kennis in combinatie met communicatie werd genoemd: als je niet weet wat er moet gebeuren, kun je ook niet goed communiceren.⁵⁷ Een andere respondent legde uit dat vanuit die kennis relevante informatie snel en concreet moet worden aangeleverd.⁵⁸

50 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

51 Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 11 (namens NKL), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

52 Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

53 Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

54 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

55 Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

56 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

57 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

58 Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

10.3.3.2 Buitengerechtelijke onderhandelingen

In de fase van de buitengerechtelijke onderhandelingen werden andere kwaliteiten voorop gesteld. We maken hieronder net een ander onderscheid dan hierboven, omdat het veel meer ging over kwaliteiten in bepaalde relaties. We maken een onderscheid tussen kwaliteit in het contact met de wederpartij, in het contact met de eigen client, en kennis.

Contact met wederpartij (verzekeraar)

De meeste antwoorden over kwaliteit in de buitengerechtelijke onderhandelingen gingen over de manier waarop het contact plaatsvindt met de wederpartij (de verzekeraar).

Samenwerken met de wederpartij (de verzekeraar)

Regelmatig werd het belang van samenwerken genoemd met de wederpartij: het creëren van een goede sfeer, behoud van harmonie, netjes te woord staan en eigen verantwoordelijkheid kennen, samen zoeken naar oplossingen/niet tegenover elkaar gaan staan (in toernooimodel), niet strijden om het hoogst haalbare (ook omdat de benadeelde dit niet altijd zou willen).⁵⁹ De volgende citaten zijn illustratief:

‘Dat je dat meteen bespreekt met de verzekeraar, dat je zegt: goh ik verwacht toch eigenlijk wel dat we hier, nou ja, dat we hier iets meer tijd mee kwijt zullen zijn. Dus hou daar rekening mee, hè dat iemand. Natuurlijk zeggen we tegen iemand: je moet niet elke dag bellen, maar zeker in het begin moeten mensen echt hun verhaal kwijt en dan schatten we ook, overleg ik met de verzekeraar, van kunnen we misschien meteen op bezoek gaan of moeten we dan nog uitstellen? Maar we zijn heel erg dat we het samen willen doen. En heel erg. Nou ja, dan pakken we gewoon, zodra we weten wie bij de verzekeraar de behandelaar is, dan wordt er bij ons heel veel gebeld. We gaan, we gaan niet allerlei brieven, de hele tijd sturen.’⁶⁰

En:

‘Ik wil niet het toernooimodel ik wil niet van: ik ben [naam geïnterviewde], ik zet de aansprakelijkheid neer, ik wil een voorschot van zoveel en dit in dit en dit. Ik wil een overleg: ik wil samen met jou die zaak gaan doen en daarover kunnen we zeker een verschil van mening krijgen. Maar dan kun je er over hebben, want als je vertrouwen hebt, kun je een gezond conflict aangaan. En dan denk ik: ja, als je geen vertrouwen hebt, ga je ongezonde conflicten aan en daar zijn die cliënten niet bij gebaat.’⁶¹

59 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

60 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

61 Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

Twee punten werden beide een keer genoemd en zijn illustratief voor de grenzen van het idee van samenwerking. Een van de respondenten merkte op dat je professioneel moet omgaan met conflicterende belangen: als je op een andere golflengte zit, kan het strategisch zijn om een procedure voor te bereiden omdat dan andere gesprekken mogelijk worden.⁶² Een andere respondent noemde het belang van stevig onderhandelen van meet af aan, ook omdat in een letselschadezaak veel beslispunten (bijvoorbeeld over toekomstverwachtingen) zitten die cruciaal zijn voor de omvang van het resultaat voor de benadeelde.⁶³ Het belang van de benadeelde werd door deze respondent ogenschijnlijk enkel in relatie gebracht met de financiële uitkomst van het proces. Later gaf deze persoon wel aan: hard op de inhoud, zacht op de relatie. Deze twee antwoorden zijn niet illustratief voor het geheel; de meeste respondenten benadrukten juist het belang van samenwerking ten behoeve van de benadeelde.

Informatieve start van de onderhandelingen met de wederpartij (verzekeraar)

Een ander thema is het belang van een goede start van de onderhandelingen: uitleggen wat direct nodig is en al direct kan worden gedaan, met bijbehorende onderbouwing, om daarna informatie te verzamelen ten behoeve van de verdere schadeafwikkeling. Illustratief is het volgende citaat:

‘Nou, waar het mee begint is dat na dat gesprek met die klant ga je de verzekeraar aansprakelijk stellen. En die aansprakelijkstelling die moet goed beargumenteerd en compleet zijn. En wat je heel vaak ziet is de eerste brief geachte heer/mevrouw, ik kom op voor mevrouw die en die, ik stel u aansprakelijk en dan niks. Nou, daar moet gewoon natuurlijk een compleet dossier onder liggen. Dus de, de toedracht moet helder zijn. Dat klachten moeten helder zijn en zoveel mogelijk al de schade, componenten die al bij aanvang helder zijn. En voor de rest zeg je nou: de rest onderbouw ik.’⁶⁴

Ook benadrukte deze respondent dat het belangrijk is dat de belangenbehartiger helder is over de ernst van het letsel, zodat aan de kant van de wederpartij de juiste expertise (licht, middel, zwaar) kan worden ingezet. Het belang van informatievoorziening richting de wederpartij – ook na de start – werd in zijn algemeenheid door een behoorlijk aantal respondenten genoemd.⁶⁵ De belangenbehartiger moet zich ervan bewust zijn dat de verzekeraar bepaalde (medische) informatie nodig heeft en dat die ook (vlot/snelheid creëren) moet worden gegeven om het verdere traject soepel

62 Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

63 Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

64 Interview 11 (namens NKL).

65 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

te laten verlopen. De verzekeraar bevindt zich wat dat betreft in een afhankelijkheidspositie. Dat bleek ook uit een antwoord van een verzekeraar:

‘Hè, want dat is ook, denk ik, iets als je het over kwaliteit hebt, dat je voor een slachtoffer ervoor zorgt dat zijn situatie zo snel mogelijk wordt opgelost. En ja, een behandeling van een letselschadedossier staat gewoon herstel in de weg. Het duurt langer voordat iemand zijn leven weer oppakt naarmate het dossier ook langer loopt. Dus wanneer een belangenbehartiger helpt om dat zo snel mogelijk af te ronden, dan is dat ook voor in mijn ogen absoluut kwaliteit. Dat gewoon tempo wordt gemaakt en tempo zit hem dan vooral in – waar we vaak veel discussie over hebben – zo’n onderbouwing van schade, want natuurlijk geroepen wordt dat iemand iets heeft. Maar ja, wij hebben daar wel, ja het moet wel aannemelijk worden gemaakt, dus we hebben daar wel informatie voor nodig. Dus: medisch informatie, allerlei andere bewijsmaterialen, cijfermatige onderbouwing van schades. En dat is denk ik misschien nog wel de belangrijkste kwaliteit van een belangenbehartiger is dat ze dat goed op orde hebben en ons op tijd en snel voorzien van informatie, want dan kunnen we gewoon verder en daar stukt het nogal. Daar zit de grootste bottleneck.’⁶⁶

Door een andere respondent werd benadrukt dat het gebruik van een online systeem waarin continu informatie wordt uitgewisseld belangrijk is om de voortgang te vereenvoudigen.⁶⁷

Contact eigen cliënt

Communicatie met eigen cliënt

Een aantal antwoorden had betrekking op het contact met de eigen cliënt. Vrij veel antwoorden in dit thema hebben betrekking op communicatie.⁶⁸ Een aantal antwoorden gaat over verwachtingsmanagement en het bieden van keuzes en scenario’s doorspreken (ook met de verzekeraar):

‘Alleen, ik denk wel dat dat de mooiste uitkomst is en dat is ook waar we voor gaan, waar we voor staan, dat we dat proberen. Maar het is natuurlijk wel zo dat sommige mensen ook liever dat geld hebben. Dus ik denk dat goede kwaliteit van belangenbehartiging is dat je mensen ook altijd een keuze kan bieden van hè, we kunnen deze weg bewandelen, maar je kan ook dit. Dus ook wel met de verzekeraar, dat dat je ook elk in elke stap kan overleggen van welke opties zijn er? En welke opties

⁶⁶ Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar). Vgl. Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁶⁷ Interview 11 (namens NKL).

⁶⁸ Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde): verhaal kwijt kunnen, Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

kunnen we het letselschadeslachtoffer bieden, zodat die ook het gevoel heeft dat je de regie zelf houdt, dat er altijd een keuze is, dat die niet vastzit in een speciaal stramien waarin van alles moet.⁶⁹

Opnieuw werd verteld dat het van belang is dat de behoefte goed wordt geïnventariseerd, maar dat werd veel minder vaak genoemd dan bij het onderwerp hierboven (start/eerste contact).⁷⁰

Snelheid in de schadeafwikkeling

Een andere vaardigheid die werd genoemd, is het belang van het behoud van snelheid in de schadeafwikkeling ten behoeve van de benadeelde.⁷¹

Cliënt mag niet uit het zicht worden verloren

Kenmerken die ook werden genoemd, zijn het belang om het contact met de benadeelde niet uit het zicht te verliezen, dat de benadeelde moet begrijpen wat er gebeurt en in welke fase het proces zich bevindt.⁷² Ook werd het belang van ‘er zijn voor de benadeelde’ genoemd, zodat die zich kan focussen op herstel.⁷³ Een andere respondent legde uit dat het belangrijk is om een brug te zijn tussen de benadeelde en de verzekeraar, om daarmee ook een vervelende toon op te vangen.⁷⁴ Tot slot werd wat betreft de communicatie met de benadeelde benadrukt dat de verzekeraar niet in een tegengestelde positie moet worden gebracht door de belangenbehartiger in diens communicatie met de benadeelde (geen polarisatie/toernooimodel).⁷⁵

Kennis

Tot slot werd ook door een aantal respondenten het belang van kennis genoemd.⁷⁶ Daar waar hierboven (eerste contact) kennis vooral betrekking had op juridische kennis, werden voor deze fase *ook* antwoorden gegeven die betrekking hadden op kennis over de praktijk van letselschadeafwikkeling: hoe ziet het traject eruit en wie moet wat daarin doen (informatievoorziening, bewijzen), en wat betekent het als je het niet samen eens wordt?⁷⁷ Juridische kennis en kennis over de praktijk van letselschadeafwikkeling hing volgens sommigen ook samen:

69 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde). Zie ook: Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), waarbij voor sommige gevallen een pragmatische insteek wordt verdedigd.

70 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 12 (namens slachtofferzijde).

71 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde).

72 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde): begeleiden.

73 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

74 Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

75 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

76 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

77 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

‘Het gaat er vooral om het traject naar die vaststellingsovereenkomst toe. Dus heb je inderdaad de schade goed geïventariseerd? Is de schade goed berekend, heb jij op basis van de juiste argumenten het uit kunnen onderhandelen, dan komt dat toch wel weer neer op kwaliteit en kennis.’⁷⁸

Een respondent noemde juridische kennis als manier om het debat met de verzekeraar in goede banen te leiden.⁷⁹ Door een enkeling werd ervaring ook wel in verband gebracht met weten wie er tegenover je zit ten behoeve van de processtrategie: soms moet je er met een gestrekt been in en soms niet.⁸⁰ Iets wat in dit verband nog interessant is, is dat de geïnterviewde rechter aangaf dat het voor rechters ook belangrijk is om op de hoogte te blijven van niet alleen de rechtspraak en literatuur, maar ook van hoe de letselschadeafwikkeling in de rechtspraktijk verloopt. Daarom wordt ook literatuur daarover bestudeerd.⁸¹

Iets waar wij niet naar hebben gevraagd, maar wat wel opkwam, is het belang van normering: juist omdat letselschadeafwikkeling geen exacte wetenschap is, kan normering helpen om op punten overeenstemming te bereiken.⁸²

10.3.3.3 Slotfase

In het licht van de antwoorden over kwaliteit in de slotfase, lijkt het ook nu beter om die te benoemen in chronologie: kwaliteit die betrekking heeft op de fase net voorafgaand aan het treffen van de eindregeling, op het sluiten van de vaststellingsovereenkomst en de nazorg.

Voorafgaand aan treffen eindregeling

Wensen cliënt helder krijgen

Ten eerste gingen relatief veel antwoorden over helder krijgen wat de cliënt wil.⁸³ De belangenbehartiger zou de behoefte moeten onderzoeken, een behoefte die ook mag zijn gewisseld gedurende het traject. Een citaat dat illustratief is, is het volgende:

‘En dan daarbij: je vraagt aan het begin wat een cliënt wil, maar wat mij betreft is dat een vraag die regelmatig terugkomt. Want er zijn cliënten die aan het begin zeggen: ik wil dit maar gedurende het proces van mening veranderen. En dat mag gewoon. Je mag gewoon van mening veranderen. Dat is wel voor mij een reden om dan even door te vragen van weet je het zeker en als ik je nou morgen bel, vind je dat dan

⁷⁸ Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

⁷⁹ Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁸⁰ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁸¹ Interview 13 (rechter).

⁸² Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

⁸³ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

nog steeds? Dat is wel iets wat je moet uitvragen. Ook gedurende, en juist richting zo'n eindregeling, want daar zag je vraag op.’⁸⁴

Ook zou de belangenbehartiger in deze context moeten openstaan voor nieuwe informatie.⁸⁵

Een punt dat hiermee samenhangt, en wat door een enkeling werd genoemd, is dat de belangenbehartiger zijn strategie moet afstemmen op de wil van de cliënt. Als de cliënt tevreden is met een snelle afronding, dan hoeft de belangenbehartiger niet zo scherp de onderhandelingen in te gaan als wanneer de client wil waarop hij recht heeft:

‘Op de eerste plaats natuurlijk het resultaat, hè, wat je vooraf moet bespreken met je cliënt, wat verwacht de cliënt? Ik kan er van alles van vinden, hè, ik kan, ik kan gaan voor een heel hoog bedrag als mij dat reëel werkt, maar als cliënt duidelijk laat merken van ja, maar ik ben helemaal zat van die discussie. Ik wil er links of rechtsom vanaf, dan ga je misschien net wat minder fel die onderhandelingen in.’⁸⁶

Duidelijkheid creëren voor cliënt

Ten tweede had een behoorlijk aantal antwoorden betrekking op duidelijkheid scheppen: geen onredelijke verwachtingen scheppen, maar juist een reëel beeld.⁸⁷ Om vervolgens duidelijk te maken wat een goed idee zou zijn in de onderhandelingen met de verzekeraar. In dat verband zou de belangenbehartiger dus transparant moeten zijn en de client moeten meenemen in de eindregeling:

‘Dus neem die klant continu mee in de verwachting, hè, en zeg niet, nou, ik ga er wel twee ton uithalen, terwijl je dat niet zeker weet. Dus ja, je moet de klant continu meenemen in wat je gaat voorleggen aan de verzekeraar? Ik leg misschien een ton voor, maar ik denk dat het 80 wordt, hè, en dat is natuurlijk ja, dat dat klinkt heel raar voor mensen, maar het is geen exacte wetenschap zo'n eindregeling, en daarin moet de klant wel heel goed worden meegenomen, want anders krijg je natuurlijk teleurstelling.

(...)

Ja, daar ontstaat ontevredenheid door onduidelijkheid en waarom krijg ik dit? Waarom heb ik hier recht op? Dus met andere woorden, terug naar je vraag van wat is kwaliteit in die eindregelingsfase, dat is dat je mensen heel duidelijk gaat uitleggen: waar heb je recht op? En hoe ga ik dat voorleggen aan de verzekeraar? Hoe ga ik dat uitonderhandelen en ook uitleggen dat het een onderhandelingsproces is. Ik ga

⁸⁴ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

⁸⁵ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

⁸⁶ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Dat dit minder vaak is genoemd, kan ook komen doordat in het voorgaande de behoefte-inventarisatie al vaker aan bod is geweest.

⁸⁷ Interview 11 (namens NKL), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

even uit van de wat zwaardere zaken, en nou en dan heb ik een uitkomst. En die ga ik met jou delen en die moet ik gewoon kunnen beargumenteren.⁸⁸

Een respondent sprak ook wel over openheid over waarvoor je de regeling treft (transparantie).⁸⁹

Relatie met verzekeraar

Tot slot werd een aantal antwoorden genoemd dat betrekking had op de relatie met de verzekeraar: de verzekeraar moet meegekregen worden, die moet duidelijke informatie ontvangen om tot een eindregeling te komen, er moet een goede verstandhouding blijven bestaan en er zouden geen verwijten over en weer gemaakt moeten worden (professionele communicatie, ook in de slotfase).⁹⁰ Een respondent legde uit dat het kan helpen om soms *out of the box* te denken door iets voor te stellen bij de verzekeraar wat wellicht juridisch minder houdbaar is, maar wel de schadeafwikkeling vooruit kan helpen.⁹¹

Opvallend is wel dat minder antwoorden betrekking hadden op de relatie met de verzekeraar dan in de antwoorden over de fase hiervoor (buitengerechtelijke onderhandelingen). In deze slotfase hadden weer veel meer antwoorden betrekking op de communicatie met de benadeelde.

In context van tekenen vaststellingsovereenkomst

Uitleg

Veruit de meeste antwoorden die betrekking hadden op de fase van ondertekening van de vaststellingsovereenkomst gingen over duidelijk uitleggen wat een vaststellingsovereenkomst precies betekent (finaliteit en voorbehoud), en bij voorkeur in een persoonlijk gesprek met de client:

‘Ter aanvulling, we leggen dat ook heel goed vast naar de cliënt, dus dat het niet alleen een feit is van nou plaats je handtekening, dan krijg je het geld. Maar we leggen ook vast wat dat nou precies betekent zo’n vaststellingsovereenkomst. Dat je echt een, een overeenkomst aangaat met de verzekeraar en verzekerde dat je er nooit op kunt terugkomen. Die verzekeraar ook niet. Dus als je tekent, besef waar je voor tekent. En ook de belastinggarantie maakt daar een heel belangrijk onderdeel van uit. Dus ook dat is goed om te weten dat mensen niet twee weken nadat ze getekend

88 Interview 11 (namens NKL).

89 Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

90 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

91 Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

hebben bellen en zich hebben bedacht. Dus ook dat stukje moet je wel meenemen in je communicatie dat mensen snappen wat ze tekenen en waarvoor ze tekenen.⁹²

Een respondent noemde dit belang ook, maar ging wel een stap verder dan enkel informeren. Deze respondent legde uit dat benadeelden aan het einde van de zaak af willen, maar dat dan toch coachend opgetreden wordt om een bedrag te behalen dat ook goed is voor de langere toekomst.⁹³

Een aantal respondenten ging ook in op wat een goed resultaat is voor de benadeelde. Respondenten spraken over een resultaat bereiken waarmee iemand weer een goede toekomst heeft, of een regeling die recht doet aan iemands situatie.⁹⁴

Kenmerken goede vaststellingsovereenkomst

Gebruik standaardmodellen

Gesproken werd over de kenmerken van een goede vaststellingsovereenkomst. Een van de punten die opkwamen, is dat daarvoor modellen zijn, ofwel bij verzekeraars, ofwel bij De Letselschade Raad, die op zich prima en helder zijn.⁹⁵

Duidelijkheid dat dossier wordt afgesloten

Helder moet vooral zijn dat het gaat om afsluiting van letselschadeafwikkeling, en van finale kwijting tegen betaling van een bepaald bedrag (of uitgesplitst naar bepaalde bedragen per schadepost).⁹⁶

Bepalingen moet helder zijn

Toen we wat dieper inzoomden op de antwoorden, werd helder dat met name de formulering van een voorbehoud en belastinggarantie met nauwkeurigheid moet plaatsvinden, wat ook wel eens gepaard kan gaan met een discussie met de verzekeraar.⁹⁷ Een respondent benadrukte de (on)begrijpelijkheid van vaststellingsovereenkomsten en dat hierin nog verbetering mogelijk is.⁹⁸ Een andere respondent legde uit dat de belangenbehartiger ook secuur te werk moet gaan: dingen dubbel checken, bijvoorbeeld of er een (medisch) voorbehoud instaat.⁹⁹

92 Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Vgl. Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

93 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

94 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

95 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

96 Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

97 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

98 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

99 Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

Nazorg

Een laatste punt dat werd genoemd door sommigen is het belang van goede nazorg.¹⁰⁰ Een van de respondenten benadrukte het positieve effect dat kan uitgaan van een laatste empathische reactie vanuit de verzekeraar: de hoop uitspreken dat met de eindregeling iemand weer een mogelijkheid kan vinden om invulling te geven aan een goede toekomst.¹⁰¹ Ook noemde een aantal respondenten het belang dat de schadebehandelaar niet uit het oog verliest dat na uitbetaling het voor de benadeelde nog niet voorbij is.¹⁰² Het kan helpen om iets positiefs te zeggen of om een bloemetje te geven. Een van de respondenten sprak zelfs de wens uit om de benadeelde na een jaar weer eens te benaderen, maar gaf direct aan dat dit in de praktijk niet kan.¹⁰³

10.3.4 Samenhang tussen kwaliteit en opleidingseisen, brancheorganisaties en keurmerken, en controleerbaarheid

10.3.4.1 Ongereguleerd/gereguleerd, ongebonden/gebonden

Voordat het belang van opleidingseisen, brancheorganisaties en keurmerken en controleerbaarheid voor de kwaliteit van de dienstverlening werd uitgevraagd, is de respondenten eerst de vraag voorgelegd wat zij verstaan onder ongereguleerde en gereguleerde beroepsbeoefening. De reden daarvoor is dat in de literatuur de term verschillend wordt gebruikt. Dat zien wij ook terug in de antwoorden op deze vraag.

Een aantal respondenten zocht aansluiting bij beroepsverenigingen.¹⁰⁴ Gereguleerd zijn advocaten (soms in het bijzonder LSA/ASP-advocaten), NIVRE-experts en leden van het NIS en/of NLE. Sommigen noemen in het bijzonder kantoren die geregistreerd zijn in het NKL.¹⁰⁵ Voor die laatste groep had een van de respondenten (van verzekeringszijde) ook bijzonder beleid ten aanzien van tarifiering.¹⁰⁶ Degenen die niet tot een van deze groepen behoort, is dan ongereguleerd/ongebonden.

Respondenten zochten (ook) aansluiting bij de opleiding die nodig is om het beroep van belangenbehartiger goed uit te voeren.¹⁰⁷ Het niet-genoten hebben van een gespecialiseerde letselschadeopleiding werd beschouwd als ongereguleerd.

100 Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

101 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

102 Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

103 Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

104 Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 11 (namens NKL), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 13 (rechter), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

105 Interview 11 (namens NKL), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

106 Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

107 Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

Een aantal respondenten sprak (ook) over ongereguleerd als diegene zich niet toetsbaar opstelt (in de zin van controleerbaar, audits, tucht), en soms niet eens een aansprakelijkheidsverzekering heeft.¹⁰⁸ Ongereguleerd betekent dan dat de benadeelde zijn klacht enkel bij de civiele rechter kan voorleggen en dus niet via een klachtinstantie of tuchtrecht.

Termen die werden gebruikt in de context van ongereguleerden zijn *cowboys*, letselschadeafwikkeling als *verdienmodel* en *bord in de tuin*.¹⁰⁹

10.3.4.2 Opleidingseisen

Als we dan inzoomen op de vraag wat de relevantie is van opleidingen en opleidingseisen voor de kwaliteit van de belangenbehartiger dan kan een onderscheid worden gemaakt tussen drie type antwoorden: antwoorden die gaan over het type opleiding dat als minimum zou moeten gelden, de inhoudelijke opleidingseisen en hoe gemerkt wordt in de praktijk dat een belangenbehartiger geen opleiding heeft genoten.

Type opleiding

Over het type opleiding waren veel respondenten helder: voor kwaliteit is belangrijk dat een belangenbehartiger een gespecialiseerde letselschadeopleiding heeft genoten en zich regelmatig laat bijscholen.¹¹⁰ Twee opleidingen worden in het bijzonder genoemd: een opleiding die is erkend door het NIVRE en de Grotius-opleiding in combinatie met een LSA-lidmaatschap. Een enkele rechtenopleiding aan de universiteit zou onvoldoende zijn. Ook benoemde een enkeling het belang van interne opleidingen als aanvulling op de bestaande opleidingen die direct voorzien in de leerbehoefte van de eigen mensen.¹¹¹ Een respondent refereerde aan het NKL en legt uit het gewenst zou zijn om via De Letselschade Raad accreditatie van opleidingen te laten plaatsvinden, ook om zo de focus op de relevantie van de opleiding voor letselschadeafwikkeling te bewaken.¹¹²

-
- 108 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).
- 109 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).
- 110 Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 11 (namens NKL), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).
- 111 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).
- 112 Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Over het belang van accreditatie ook: Interview 12 (namens slachtofferzijde).

Inhoudelijke opleidingseisen

Een aantal respondenten noemde ook inhoudelijke opleidingseisen. Veruit het vaakst genoemd was het bijhouden van juridische ontwikkelingen in rechtspraak en op wetgevingsniveau.¹¹³ Dat is het minimum. Een respondent verbond duidelijke consequenties aan het niet up-to-date zijn wat betreft juridische kennis:

‘Weet je wel dat nog gewoon in een pleitnotities opnamen, dat je dacht van: hallo had u een paar van deze wetwijzigingen gemist, dus er gebeuren nog wel gekke dingen en dan allemaal onder het mom ik had het druk, sorry dat had ik niet moeten doen. Maar ik vind echt dat je moet bewijzen, weet je al in die zin is, is de medische wereld daar veel harder in. Dan wordt gewoon je bevoegdheid ontnomen en ik vind altijd dat dat nog, dat wij daar in de juridische wereld heel soft mee omgaan. Maar ik vind gewoon ook dat daar de bevoegdheid ontnomen moet worden.’¹¹⁴

Een aantal respondenten noemde ook het belang van kennis over de letselschadeafwikkeling, medische kennis en rekenkundige kennis.¹¹⁵ En een aantal respondenten benadrukte ook het belang van *soft skills*: hoe ga je (empathisch) om met de benadeelde, hoe inlevend kun je zijn?¹¹⁶ Gespecialiseerde opleiding alleen lijkt dus onvoldoende; het biedt geen garantie op kwaliteit. Een enkeling noemt ook het belang van intervisie en beroepsethiek.¹¹⁷

Kenmerken van een zaak waarin een belangenbehartiger zit die niet is opgeleid tot letselschadebehandelaar

Een aantal respondenten ging ook in op de vraag hoe een zaak zich kenmerkt als daarin een belangenbehartiger zit die niet is opgeleid tot letselschadebehandelaar. De antwoorden op dit punt waren consistent: die belangenbehartigers weten eigenlijk niet genoeg over hoe zo’n proces in de regel verloopt en welke schades geclaimd kunnen worden, zodat geen kwaliteit geleverd kan worden.¹¹⁸ Dat betekent bijvoorbeeld dat geweigerd wordt om medische informatie te overleggen en dat standpunten niet worden onderbouwd, terwijl dat wel nodig is om tot een schadeafwikkeling te komen. Het kan ook betekenen dat sommige vergoedingen niet gevorderd worden voor de

113 Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

114 Interview 12 (namens slachtofferzijde).

115 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

116 Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 11 (namens NKL), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

117 Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

118 Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

benadeelde. Een verzekeraar gaf aan dat als zo'n situatie zich voordoet, dat een dossierbehandelaar daarop extra bedacht is en soms ook de benadeelde helpt (alserter zijn, een extra huisbezoek aanvragen):

'Ja, ze zijn niet bang om misschien nog wat middelzwaar letsel op te pakken. Dus nu, want daar zie ik ze ook nog wel eens, ja, dan moet je als verzekeraar gewoon heel goed dat slachtoffer helpen, als het ware. Dat doe je sowieso wel, hè, maar dan ben je er wel meer bedacht op van hé, deze is, deze meneer is onvoldoende geschoold en dan moeten we zeker allemaal wat alserter zijn en dus meer helpen.

(...)

Kwaliteit op alles, op de inhoud, hè, dus echt het juridische zou ik maar zeggen, maar ook vaak toch ook in de bejegening. En dan houd ik mijn hart vast hoe ze het doen richting die benadeelden want dat weet ik dan niet. Wij vragen wel altijd, als het ernaar uitziet dat het letsel niet snel herstelt, dus langer dan zes maanden gaat duren, dan vragen wij een huisbezoek.'¹¹⁹

Overigens kan zich dit ook voordoen als het gaat om een niet-gespecialiseerde advocaat:

'Hoe dat dan... Ja, als bijvoorbeeld, je hebt soms advocaten die geen specialisatieopleiding hebben gehad. Die weten bijvoorbeeld niet eens dat er zoiets bestaat als medisch adviseur of een rekenkundig bureau of een arbeidsdeskundige, of een herstelcoach. Of alleen al alle partijen die in zo'n letselschadetraject kunnen worden ingeroepen, daar hebben ze helemaal geen kaas van gegeten. Of ze weten helemaal niet hoe ze een inkomensverlies berekenen. Of ze, ja, ze weten niet hoe het bij bedrijfsongevallen werkt met aansprakelijkheidsrecht met de stelplicht en bewijslast. Er zijn 1000 dingen die die mensen niet weten.'¹²⁰

Een respondent legde het treffend uit: met zowel gereguleerden als ongereguleerden bestaat debat, maar de inhoud van het debat verschilt sterk:

'Wat je ziet bij de groep die, zeg maar, helemaal nergens is aangesloten. Daar heb je hele andere discussies. Hè, daar wordt soms bijvoorbeeld gezegd: het medisch dossier dat gaan we niet overleggen, zegt zo'n zegt zo'n belangenbehartiger dan. Ja, dan is het lastig schade te regelen. Of ik vraag dit bedrag, maar ik hoef dat helemaal niet te onderbouwen. Dus daar heb je hele andere discussies dan met belangenbehartigers die wel wat meer kennis van zaken hebben. Daar heb je dan meer discussie over omvang van de schade, of soms ook heel veel discussies juist

¹¹⁹ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

¹²⁰ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

over hun kosten, terwijl ze nauwelijks iets voor het slachtoffer doen. Dus het zijn andere type discussies.¹²¹

10.3.4.3 Brancheorganisaties en keurmerk

Drie manieren werden genoemd voor de wijze waarop brancheorganisaties en/of het NKL keurmerk kwaliteit stimuleren van belangenbehartiging.

Onderworpen aan een vorm van tucht

Ten eerste heeft het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie volgens een aantal respondenten het voordeel dat diegenen zijn onderworpen aan een vorm van klacht- of tuchtrecht:

‘De NIVRE heeft een eigen tuchtcommissie, ASP en LSA hebben hun eigen tuchtcommissie. Ik heb in het bestuur van ASP gezeten en dan komt er een klacht binnen en dan doe je daar onderzoek naar. Nou, en als dat een echt niet goed is, dan kun je het lidmaatschap van iemand ontnemen. De advocaten in het algemeen zijn onderworpen aan tucht van de orde. Een zwaardere tuchtcommissie bestaat er niet. Dus als jij echt iets verkeerd doet, dan kun je gewoon je licentie verliezen.’¹²²

Belang van opleiding

Ten tweede noemde een behoorlijk aantal respondenten (weer) het belang van voortdurende opleiding, wat bij de brancheorganisaties is geborgd.¹²³

Toetsbaarheid

Een derde punt dat regelmatig werd genoemd, is het belang van toetsbaarheid voor kwaliteit van belangenbehartiging.¹²⁴ Het gaat dan niet over tucht of klacht, maar over controleerbaar opstellen via audits en andere controlemechanismen. Het voordeel dat werd genoemd, is dat deze audits corrigerend werken op verschillende punten:

‘En dat is het tweede element. De toetsing helpt natuurlijk om jou te corrigeren, ook op je gedrag, hè, niet alleen op de normen zoals doorlooptijden, reactietermijnen dat soort zaken, maar ook op je fatsoensnormen en op je gedrag wat je vertoont in je dossiers.’¹²⁵

121 Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

122 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde). Zie ook Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

123 Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 11 (namens NKL).

124 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 11 (namens NKL), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

125 Interview 11 (namens NKL).

Specifiek over het NKL merkte een aantal respondenten op dat dit met name meerwaarde heeft voor belangenbehartigers die geen advocaat zijn.¹²⁶ Advocaten zijn volgens hen per definitie gereguleerd, omdat zij zijn onderworpen aan tuchtrecht en opleidingseisen. Een respondent verwoordde het treffend:

‘Kijk, voor mij is dat keurmerk alles, omdat er niets is geregeld.’¹²⁷

Een tweetal advocaten merkten op dat het voor hen niet vanzelfsprekend is dat zij onderdeel gaan uitmaken van het NKL.¹²⁸ De reden die daarvoor werd genoemd, is de sterke link met het overlegorgaan De Letselschade Raad, waarbinnen niet alleen het NKL is ondergebracht, maar ook andere gedragsregels en normeringsafspraken worden gemaakt die – in hun beleving – vanwege de aard en/of inhoud niet (altijd) verenigbaar zijn met de beroepsuitoefening van de advocatuur.

Rekening houden met lidmaatschap

Twee respondenten uit respectievelijk de verzekeringswereld en de rechterlijke macht legden ook uit hoe zij rekening houden met het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie respectievelijk een keurmerk (NKL). Voorafgaand moet benadrukt worden dat dit niet het beleid betreft van de hele verzekeringssector, maar het geeft wel een inkijkje in hoe sommigen hiermee omgaan. Om te starten met een verzekeraar met wie is gesproken. Deze verzekeraar onderscheidde verschillende type belangenbehartigers: verschillende gereguleerde groepen en niet-gereguleerde belangenbehartigers. En daarbinnen werd nog een onderscheid gemaakt tussen A- en B-belangenbehartigers. Ben je een A-belangenbehartiger, dan wordt bijvoorbeeld vertrouwd op verzoeken tot bevoorschotting zonder een begin van bewijsvoering te vragen.¹²⁹ De rechter die is geïnterviewd, wees op de recente uitspraak van de rechtbank Midden-Nederland:

‘Dus in die zin is men zeer waakzaam en is op de hoogte van ontwikkelingen in het veld, ook van eventuele verdienmodellen die makkelijk te behalen zijn in het huidige procesrecht. Daar moeten we goed op letten en dat bespreken we op met elkaar. Voor zover nodig vindt dat de vertaling in een uitspraak en dat gaat met name via de sleutel, via de band van de beste. Ja.’¹³⁰

Tot slot werd door een respondent opgemerkt dat aangesloten zijn ook betekent dat een gelijk speelveld ontstaat: niet alleen de verzekeraar, maar ook de belangenbehartiger moet zich dan houden aan regels (bijvoorbeeld uit de Gedragscode Behandeling Letselschade).¹³¹

¹²⁶ Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

¹²⁷ Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

¹²⁸ Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

¹²⁹ Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

¹³⁰ Interview 13 (rechter).

¹³¹ Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

10.3.4.4 Toetsbaar en controleerbaar opstellen

Gevraagd is of en hoe toetsbaar opstellen en controleerbaarheid bijdraagt aan de kwaliteit van het optreden van een belangenbehartiger aan benadeelzijde. Door de respondenten is ingegaan op zowel audits als tucht-en klachtrecht, hoewel het accent verschilde per respondent. Dit onderwerp heeft een zekere overlap met de paragraaf hiervoor.

Als eerste wordt ingegaan op audits. Dit kan een NKL-audit betreffen, maar ook een audit bij een LSA-advocaat of door een rechtsbijstandsverzekeraar. Voor de eerste twee soorten audits komt naar voren dat die allereerst belangrijk zijn als controle-instrument voor kwaliteit: iemand is toegelaten tot een bepaald keurmerk of branchevereniging en dan wordt periodiek gecontroleerd of iemand zich aan de eisen houdt.¹³² Een aantal respondenten benadrukte dat met name relevant is dat niet alleen op de harde eisen (termijnen etc.) wordt gecontroleerd, maar ook op houding en gedrag, dus hoe respectvol wordt omgegaan met de benadeelde en de wederpartij.¹³³ Bovendien – zo merkte een aantal respondenten op – zijn audits ook een manier voor zelfreflectie. Het is een directe terugkoppeling hoe iets beter kan (corrigerend vermogen), wat eventueel tot een gedragsverandering leidt.¹³⁴ Tot slot noemde een respondent iets wat verder gaat dan controle en reflectie. Opgemerkt werd dat door de audits meer zekerheid en vertrouwen ontstaat: ‘dat we gewoon op een volwassen manier met elkaar in vertrouwen schades kunnen afdelen.’¹³⁵ Dat met elkaar lijkt te suggereren dat audits ook belangrijk zijn voor de branche als geheel.

Het belang van de NKL-audit werd met name benadrukt voor de groep niet-advocaten, omdat er voor hen geen alternatief is voor kwaliteitscontrole.¹³⁶ Een enkeling merkte wel op dat de NKL-audit intensiever mag worden, met name door de nadruk nog meer te leggen op de audit als ‘leermoment’ voor de belangenbehartiger.¹³⁷

Het tweede relevante punt dat uit dit thema komt, is dat een aantal respondenten ook de relevantie van het klachtrecht of tuchtrecht benadrukt.

Een eerste thema dat hierin naar voren komt, is dat er eigenlijk geen manier is om een klacht in te dienen tegen een ongereguleerde/ongebonden belangenbehartiger, dus iemand die niet is aangesloten bij het NKL, als NIVRE-expert werkt of als advocaat

132 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 11 (namens NKL), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

133 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 11 (namens NKL).

134 Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 11 (namens NKL), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

135 Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar). Zie ook Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), waarin wordt gesteld dat controleerbaarheid kan bijdragen aan de samenwerking met verzekeraars.

136 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

137 Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

optreedt.¹³⁸ De benadeelde kan zich dan enkel tot de rechter wenden, wat als ongewenst wordt ervaren:

‘Ik zou niet weten waar. Dus moet je gaan procederen, moet je voorstellen, tegen jouw voormalige belangenbehartiger dan. Dat is helemaal niets.’¹³⁹

Een aantal respondenten vond het ‘zich toetsbaar opstellen’ in de zin van de mogelijkheid van een klacht of tuchtprocedure, relevant.¹⁴⁰ Ten eerste omdat op die manier controle kan plaatvinden,¹⁴¹ ten tweede omdat er een feedbackloop in kan zitten (‘hoe kan het beter’)¹⁴² en ten derde – als uiterste oplossing – om iemand uit een keurmerk, uit een brancheorganisatie of zelfs uit een beroep te zetten.¹⁴³ Beide thema’s, dus zowel het mogelijk maken van een klacht indienen als de relevantie van klacht en tucht, lijken te zijn ingegeven door het belang van de benadeelde:

‘En als je dat niet op een goede manier doet, dan kan dat hele ernstige gevolgen hebben voor een slachtoffer. Dus ik vind het wel degelijk dat dat tuchtrecht belangrijk is, ja.’¹⁴⁴

En:

‘Om te beoordelen of ze dus zich controleerbaar en toetsbaar opstellen, of ze een goed opleidingsniveau hebben, oftewel of ze deskundig zijn, want het is wel een vak personenschade.’¹⁴⁵

Een ander onderwerp dat werd genoemd, is dat controleerbaarheid en toetsbaarheid in het algemeen een bereidheid laten zien om te voldoen aan opleidingseisen en aan een deskundigheidsniveau.¹⁴⁶ Hier lijkt dus het aangesloten zijn bij een branchevereniging of keurmerk (zie hierboven) op een lijn te worden geplaatst met controleerbaarheid en toetsbaarheid.

Tot slot, er zijn *geen* antwoorden gegeven door de respondenten die erop duiden dat controleerbaar opstellen geen meerwaarde zou hebben voor de kwaliteit van belangenbehartiging.

138 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

139 Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

140 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

141 Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

142 Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

143 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

144 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

145 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

146 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

10.3.5 Tussenconclusie

Helder wordt dat kwaliteit van belangenbehartiging aan de zijde van de benadeelde verschillend wordt gedefinieerd en meerdere elementen kent. Uitzoemend komen wel een aantal aspecten telkens terug.

Ten eerste het *cliëntgericht werken*, wat om zorgvuldig handelen vraagt richting de benadeelde: openheid, transparantie, verwachtingsmanagement, aandacht voor diens verhaal en behoeften, tijdigheid, geïnformeerd, helderheid/duidelijkheid etc. Hiermee werd niet door iedereen bedoeld dat de werkelijke behoeften van de benadeelde centraal moeten staan, maar wel dat de cliënt centraal staat in de afwikkeling.

Ten tweede *kennis*: kennis over het letselschaderecht en over het letselschadeafwikkelingsproces. Deze antwoorden kwamen terug bij de algemene vragen over kwaliteit, maar ook als werd gesproken over de betekenis van gespecialiseerde letselschadeopleidingen en over het aansluiten bij keurmerken en brancheverenigingen. Als hierin de term 'ongereguleerd'/'ungebonden' wordt betrokken, dan bestaat de indruk dat hier een verschil bestaat met 'gereguleerden': een ongeregeerde/ungebonden belangenbehartiger weet eigenlijk onvoldoende over letselschadeafwikkeling om kwaliteit te kunnen leveren aan de benadeelde.

Ten derde de *samenwerking* met de wederpartij, wat niet alleen gaat over de totstandkoming en het behoud van een adequate werkrelatie/overlegcultuur/verstandhouding, maar ook over afdoende en tijdige informatievoorziening zodat bevoorschotting tijdig plaatsvindt en de vordering voortvarend kan worden afgehandeld.

Ten vierde werd ook door velen de *toetsbaarheid* als kenmerk van kwaliteit genoemd. Het gaat dan niet om de werkrelatie of over kennis, maar over externe controle. Het kan dan gaan over audits, waarin dossiers worden doorlopen door een externe partij op punten van inhoud en communicatie. Deze audits zijn in de beleving van respondenten een teken dat iemand aan een kwaliteitsstandaard wil voldoen, bieden een moment van zelfreflectie en kunnen zelfs vertrouwenwekkend zijn bij anderen in de sector. Naast audits werd met toetsbaarheid ook soms klacht- en tuchtrecht bedoeld. Er kan dan controle, feedback en 'ontslag' plaatsvinden op initiatief van de benadeelde.

Tot slot moet worden opgemerkt dat respondenten niet een kenmerk van kwaliteit noemden, zij noemden er allemaal *meerdere*. Ook merkte een respondent op dat factoren samenhangen:

'Ja, weet je, het hangt natuurlijk ook heel veel samen, de kwaliteit, met hoe je met elkaar communiceert, hoe je met elkaar omgaat en elkaar ook een beetje met respect behandelen. Ook snappen dat niet iedereen hetzelfde niveau heeft, daar kun je ook best open voor staan en zelfs rekening mee houden. Mensen misschien af en toe een beetje op weg helpen, kan het vak ook gewoon zelfs leuker maken.'¹⁴⁷

147 Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

10.4 Kwaliteitsbelemmerende factoren

10.4.1 Inleiding

Het tweede onderwerp betreft mogelijke obstakels voor kwaliteit van belangenbehartiging aan de zijde van de benadeelde (kwaliteitsbelemmerende factoren). Op verschillende manieren zijn de respondenten hierover bevraagd. Gestart is met een algemenere vraag of er kwaliteitsbelemmerende factoren zijn die samenhangen met de individuele schadeafwikkeling. Daarna is meer gefocust op kenmerken van de letselschadebranche: kwaliteitsbelemmerende factoren die samenhangen met de wijze waarop benadeelden hun belangenbehartiger vinden, hoe de sector is georganiseerd en hoe de letselschadeafwikkeling wordt gefinancierd. Hieronder wordt per thema een omschrijving gegeven van de bevindingen. Vooraf moeten worden opgemerkt dat – zoals al bleek uit de vorige paragraaf – de respondenten verschillende definities van ‘kwaliteit’ hanteren, wat ook van invloed is op de vraag of er kwaliteitsbelemmerende factoren zijn.

10.4.2 Factoren die samenhangen met de individuele schadeafwikkeling

De respondenten gaven op deze algemene vraag een breed scala aan antwoorden. Hieronder wordt achtereenvolgens aandacht besteed aan de BGK-betaling, kennis, de eigen cliënt, communicatie, het toernooimodel en personeelstekort.

10.4.2.1 BGK-betaling

Veruit de meeste antwoorden gaan over de wijze waarop letselschadeafwikkeling wordt gefinancierd aan belangenbehartigingszijde.¹⁴⁸ Een enkeling merkte op dat een BGK-discussie de schadeafwikkeling kan verstoren.¹⁴⁹ Het woord ‘verdienmodel’ werd regelmatig genoemd.¹⁵⁰ Verschillende inhoudelijke punten worden genoemd.

Ten eerste werd de PIV-staffel genoemd (thans BKB-staffel) die een verdienmodel creëert voor sommige belangenbehartigers. Deze staffel koppelt de vergoeding van de buitengerechtigde kosten aan de omvang van de schadevergoeding. Zoals een respondent het uitlegt:

‘Ja, de belangrijkste reden daarvoor is, met name in dat ongereguleerde circuit, is dat de eigen portemonnee de boventoon voert. We gaan snel een zaak afwickelen, dan kan ik de PIV-staffel binnen harken en we gaan weer door. En als je dat 200 keer op jaarbasis doet, dan verdien je beter dan dat ik verdien. Maar je maakt je niet

148 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 11 (namens NKL).

149 Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

150 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

zorgen om de kwaliteiten of de cliënt daarmee geholpen is. Ik denk dat dat een heel groot probleem is.¹⁵¹

Niet alle respondenten koppelden het verdienmodel aan de BKB-staffel. Anderen gaven aan dat het ook komt doordat er geen vaste tarieven zijn, waardoor sommigen tarieven van € 250-300 per uur in rekening brengen.¹⁵² Normering van de vergoeding zou hiervoor een oplossing kunnen zijn.¹⁵³

Een ander merkte op dat vanwege de vormgeving van het systeem (de verzekeraar betaalt de redelijke kosten van buitengerechtelijke afwikkeling) advocaten het lastig zouden vinden om te gaan procederen ten gunste van hun cliënt. In dat geval verschiet de afwikkeling immers van kleur: die wordt binnengerechtelijk, waardoor onzeker wordt of de volledige kosten van de beroepsuitoefening worden gedekt.¹⁵⁴ Een respondent noemt deze vormgeving in zijn algemeenheid een weeffout: de verzekeraar betaalt de kosten in de relatie tussen de benadeelde en de belangenbehartiger, waardoor er geen *incentive* is om de kosten te reduceren aan belangenbehartigerszijde.¹⁵⁵

Tegelijkertijd noemt een respondent het een obstakel voor kwaliteit dat belangenbehartigers die geen advocaat zijn niet kunnen procederen. Als er dan een potentieel juridisch obstakel voor aansprakelijkheid (zoals causaliteit) in het dossier zit, dan kan het zo zijn dat een schikkingsvoorstel voor een veel lager bedrag wordt neergelegd bij de benadeelde om toch tot een BGK-vergoeding te komen, in plaats van te gaan procederen over het betreffende obstakel.¹⁵⁶ Hier staat tegenover dat ook wel is aangegeven dat niet-advocaten aan benadeeldezijde een huisadvocaat hebben waarop een beroep wordt gedaan.¹⁵⁷

10.4.2.2 Kennis

Het ontbreken van kennis werd ook als een obstakel genoemd voor kwaliteit.¹⁵⁸ Gewezen werd op zowel het ontbreken van juridische, vakinhoudelijke kennis en kennis over de afwikkeling van letselschade. Wat betreft dat laatste werd met name gewezen op het ontbreken van kennis over de medische kant: welke informatie moet worden overgelegd ten behoeve van de bewijsvoering?¹⁵⁹ Sommigen koppelden het ontbreken van kennis aan de vrije aard van het beroep: iedereen mag in Nederland letselschadebehandelaar

151 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

152 Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

153 Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars) (genormeerde bedragen en gestandaardiseerde processen), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

154 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

155 Interview 11 (namens NKL).

156 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

157 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

158 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Een respondent vraagt in het bijzonder aandacht voor kennis over omgang met slachtoffers met niet-aangeboren hersenletsel, Interview 12 (namens slachtofferzijde).

159 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

worden.¹⁶⁰ Een andere respondent merkte zelfs heel expliciet op dat omdat het een vrij beroep is (iedereen mag het doen) er geen incentive bestaat om te werken aan kwaliteit.¹⁶¹ Een respondent wees erop dat een benadeelde zelf geen goede inschatting kan maken van de deskundigheid van zijn belangenbehartiger.¹⁶²

10.4.2.3 De eigen cliënt

Iets wat niet onbenoemd mag blijven, is de rol van de eigen cliënt als kwaliteitsbelemmerende factor.¹⁶³ Respondenten gaven aan dat cliënten zelf soms de letselschadeafwikkeling bemoeilijken door bijvoorbeeld geen huisbezoek toe te laten of langs te komen op kantoor en door bepaalde eisen te stellen wat betreft omvang van de vergoeding die niet reëel zijn. Wij lezen in de interviews dat belangenbehartigers zelf hierop filteren (cliënten weigeren), waarbij een respondent aangaf dat zij *kunnen* filteren, verzekeraars kunnen dat niet.¹⁶⁴

10.4.2.4 Communicatie

Een aantal respondenten (maar wel minder) noemde het punt van communicatie: het niet goed kunnen luisteren naar de behoeften van benadeelden en regelmatig contact hebben met de benadeelde om te overzien hoe het met iemand gaat.¹⁶⁵ Ook zou de kwaliteit belemmerd worden als er onvoldoende direct contact is met de binnendienst bij de aansprakelijkheidsverzekeraar.¹⁶⁶

10.4.2.5 Toernooimodel

Een enkeling gaf aan dat de wijze waarop de letselschadeafwikkeling is ingericht een belemmering is voor kwaliteit.¹⁶⁷ Het juridische systeem is een toernooimodel en geen samenwerkingsmodel tussen drie partijen:

‘Ja, sommige mensen die zeggen ook wel dat in het spel met tussen de, hoe zeg je dat, tussen advocaat en letselschade expert en de verzekering, de hele tijd nog een spel wordt gespeeld, hè, dus dat dat daar eigenlijk nog een eigen dynamiek is. Want wij vragen heel vaak: waarom ga je nou niet aan het begin en met de verzekeraar of

160 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

161 Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

162 Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

163 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

164 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

165 Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde).

166 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Er zijn ook nog antwoorden gegeven die expliciet gingen over de rol van de verzekeraar, maar die hebben wij niet weergegeven, omdat dit onderzoek gaat over professioneel handelen van de belangenbehartiger van het slachtoffer en niet over dat van verzekeraars. Een veel genoemd punt in dit verband is het personeelstekort bij verzekeraars en lange reactietermijnen.

167 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

verzekeraars aan tafel zitten, met de vertegenwoordigers daarbij? Dan heb je vanaf het begin al die punten als uitgangspunt, gewoon alvast. En als je dat tegen advocaten en letselschade expert zegt, dan zeggen ze ja, maar ik wil eerst mijn eigen afspraken maken met de cliënten, dan denk ik: dat kunnen toch geen andere zijn dan degene die de verzekeraar wil maken.¹⁶⁸

Een respondent wees in dit verband ook op het negatieve effect van wantrouwen vanuit de verzekeraar.¹⁶⁹ Wantrouwen wordt ook op een andere manier belicht: omdat er partijen zijn die geen kwaliteit leveren ('de letselschadecowboys'), lijkt vanuit verzekeraars ook wantrouwen te bestaan richting belangenbehartigers die wel voor kwalitatieve belangenbehartiging gaan.¹⁷⁰

10.4.2.6 Personeelstekort

Kwaliteit wordt soms belemmerd door personeelstekort/werkdruk.¹⁷¹ Drie respondenten noemden het medisch traject: de doorlooptijden daarvan zijn lang en er is veel discussie over welke informatie overgelegd moet worden.¹⁷²

10.4.3 Factoren die samenhangen met de wijze waarop de belangenbehartiger wordt gevonden

Om wat meer diepgang in de antwoorden over kwaliteitsbelemmerende factoren te krijgen, is ervoor gekozen om op specifieke onderwerpen door te vragen. Het eerste onderwerp is de wijze waarop benadeelden hun belangenbehartiger vinden. Veruit de meeste antwoorden gingen over de online reclame en vindbaarheid van kwalitatief goede belangenbehartigers.

10.4.3.1 Online reclame en vindbaarheid

Respondenten gingen met name in op factoren die samenhangen met online reclame en vindbaarheid. Een eerste punt dat werd genoemd is dat sommige belangenbehartigers flitsende/mooie/fantastische websites hebben, maar dat zo'n website geen garantie is voor kwaliteit.¹⁷³ Hiermee hangt een tweede punt samen, wat een behoorlijk aantal van deze respondenten opmerkte: sommige belangenbehartigers betalen Google om de vindbaarheid te vergroten:

168 Interview 12 (namens slachtofferzijde).

169 Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

170 Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

171 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde) (focus op tekorten bij verzekeraars), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde) (idem), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde) (focus op het slachtofferzijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde) (focus op het slachtofferzijde).

172 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview (aansprakelijkheidsverzekeraar).

173 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

‘Er zijn kantoren van laten we zeggen zes belangenbehartigers, die tweeëneenhalve ton per jaar steken in google adverts om dossiers binnen te trekken. Ik ken belangenbehartigers die zeggen: als ik aan de internetknop draai, dan heb ik zo 30 dossiers meer op maandbasis maar als ik het niet aankan dan draai ik de knop weer een beetje dicht. In die terminologie praten die mensen.’¹⁷⁴

En:

‘Nou ja, dat is doordat er op het internet belachelijke bedragen worden aangeboden door bureaus die niets kunnen, maar wel heel erg trekken. Wanneer je in de regio Den Haag op letselschadeadvocaat gevonden wil worden, dan kost je dat 25 Euro per klik.’¹⁷⁵

Een aantal respondenten wees er ook op dat Google vaak wordt gebruikt om uit te komen bij belangenbehartigers, maar dat deze zoekmachine geen kwaliteitskenmerken weergeeft:

‘Nou, ja, weet je, het eerste, wat mensen doen is googlen en op google heb je geen kwaliteitskenmerken en het is wel cynisch wat ik zeg, maar er zit wel een kern van waarheid in. We kunnen met allerlei keurmerken hebben. We hebben al behoorlijk wat, hè: ASP, LSA, NKL, vroeger hadden we dat vogeltje, maar het zegt de klant helemaal niets, het zegt ze geen donder. Het zegt ze pas wat als er een probleem is. Dus bij het aannemen van klanten zeggen al die keurmerken helemaal niks. Mensen denken ondanks de keurmerken dat ze nog steeds bij een advocaat zitten, omdat de marketing daarop gericht is.’¹⁷⁶

Een aantal respondenten merkte op dat een benadeelde ook niet weet wat die van een belangenbehartiger kan verwachten, omdat het niet iemand is die herhaaldelijk van dat soort diensten gebruikmaakt.¹⁷⁷

De indruk die uit de antwoorden naar boven komt, is dat dit soort websites (soms in combinatie met gebruik van sociale media of influencers) aan kwaliteit in de weg staat, omdat die de vindbaarheid van kwalitatief goede belangenbehartigers verkleint. Ofwel omdat het te duur is om daarin te investeren, ofwel omdat die belangenbehartigers niet meer bovenkomen in de Google *ranking*. Een respondent vroeg zich daarom af waarom de overheid niet meer investeert in een publieksreclame hoe wel een goede

174 Interview 11 (namens NKL).

175 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde). Zie ook: Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), vindbaarheid via Google creëren is kostbaar.

176 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

177 Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde). Een respondent noemt daarom de relevantie van goede mond-op-mond reclame, Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

belangenbehartiger te vinden.¹⁷⁸ Een andere respondent zou voorstander zijn van objectieve *rankings*.¹⁷⁹

10.4.3.2 Overig

Andere thema's werden vrijwel niet genoemd. Een aantal respondenten noemde de doorverwijzingspraktijk als mogelijke belemmering voor kwaliteit, omdat de belangenbehartiger dan niet vanwege de kwaliteit wordt geselecteerd, maar omdat dat degene is aan wie de benadeelde is doorverwezen (bijvoorbeeld door zijn werkgever of door een verzekeringstussenpersoon).¹⁸⁰

10.4.4 Factoren die samenhangen met de wijze waarop de letselschadeafwikkeling is georganiseerd

Het volgende thema dat is uitgevraagd is hoe kwaliteit wordt belemmerd vanwege de wijze waarop de letselschadeafwikkeling is georganiseerd in Nederland. De meeste antwoorden hingen samen met de vrije toegang tot de markt, in het bijzonder die van ongereguleerden/ongebonden, en het toernooimodel als uitgangspunt voor afwikkeling.

10.4.4.1 Vrije toegang tot de markt en inzet van ongereguleerden/ongebonden

De vrije toegang tot de markt, waarmee de toegang van ongereguleerden/ongebonden tot de letselschadeafwikkeling wordt bedoeld, werd door een aantal respondenten genoemd.¹⁸¹ Daarbinnen werden weer verschillende punten genoemd die duiden op kwaliteitsbelemmerende factoren die hiermee samenhangen.

Ten eerste het ontbreken van kennis bij diegenen die niet gereguleerd zijn.¹⁸² Een medewerker van een verzekeringsmaatschappij vertelde:

'We hebben er ook een gewoonte van gemaakt om eens een Teams-afpraak te maken met een nieuwe, ongereguleerde belangenbehartiger, wat kennis te maken. Ja, dan hebben ze vaak zelf een ongelukje gehad, of een of iemand van de familie heeft dat een keer meegemaakt en dan hebben ze dan meegekeken en gedacht: oh, dan kan ik zelf ook wel.'¹⁸³

Een andere respondent benadrukte dat de vrije toegang tot de markt ook maakt dat benadeelden zijn overgelaten aan hun lot, dat zij geen kwalitatief goede

178 Interview 11 (namens NKL).

179 Interview 12 (namens slachtofferzijde).

180 Interview 11 (namens NKL). Zie ook Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

181 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

182 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

183 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

belangenbehartiger kunnen vinden.¹⁸⁴ Er zou daarom meer werk gemaakt moeten worden van de vindbaarheid van het NKL. Een andere respondent legde uit dat vanwege de vrije toegang tot de markt er geen *incentive* is om te werken aan kwaliteit.¹⁸⁵ In dat verband werd ook wel door een andere respondent gezegd dat sprake is van oneerlijke concurrentie:

‘Maar het heeft iets van een oneerlijke concurrentie want de een volgt de regeltjes en die betaalt voor allemaal cursussen en lidmaatschappen en de ander hoeft dat gewoon niet.’¹⁸⁶

Ook maakte een respondent duidelijk dat hij last heeft van die vrije toegang:

‘Omdat die van alles kunnen doen en roepen, en ook niet doen, waarvan ik zeg: ja, dat is echt niet in het belang van de slachtoffers en ook niet in het belang van verzekeraars, en toch kunnen ze het doen. Dus daar heb je als professional meer last van dan van de georganiseerde tak.’¹⁸⁷

Iemand anders noemde ‘ongereguleerden’ ‘handige ondernemers’ die door hebben hoeveel geld je kunt verdienen aan letselschadeafwikkeling.¹⁸⁸ Vrije toegang maakt dit mogelijk.

10.4.4.2 Toernooimodel als uitgangspunt van het afwikkelingssysteem

Veel minder respondenten, maar toch nog een aantal, noemde de vormgeving van het systeem van afwikkeling op zich als belemmering voor kwaliteit.¹⁸⁹ Twee punten vallen met name op. Ten eerste wees een aantal op het toernooimodel, terwijl een harmoniemodel waarin benadeelde, verzekeraar en belangenbehartiger samenwerken betere kwaliteit zou opleveren.¹⁹⁰ Of, anders gezegd, dat het proces aan twee kanten verloopt in plaats van onder regie van een partij. Een respondent legde het als volgt uit:

‘Dus dat dat hele begintraject is volledig overgegeven aan belangenbehartigers daar spelen verzekeraars helemaal geen rol meer in. Terwijl ik denk, als je het nou hebt over een kwalitatief goede schaderegeling dan heb je het dus over een gezamenlijk proces van belangenbehartiger, verzekeraar en slachtoffer. Eigenlijk moet ik natuurlijk beginnen met slachtoffer, want dat zijn de drie-partijen die met elkaar dat proces vormgeven en ieder slachtoffer is uniek. Dus in die zin ook, zeg maar, ieder proces

184 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

185 Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

186 Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

187 Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

188 Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

189 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 11 (namens NKL).

190 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

is uniek en volgens mij zou je eigenlijk net als dat we hè ook in het familierecht tot inzicht zijn gekomen dat een scheidingsproces niet iets is tussen twee ouders, maar dat daar gewoon echt iedereen bij betrokken is en dat je met z'n allen dat proces start. Zo zou je dat bij letselschade ook moeten doen. Je moet eigenlijk met z'n drieën starten en dat vind ik echt iets wat anders zou moeten en waar je gelukkig ook wel steeds meer draagvlak voor is, omdat het goede belangenbehartigers dat ook wel inzien. Maar er zijn natuurlijk ook wel partijen die er gewoon belang bij hebben om de verzekeraar in een bepaalde hoek te zetten en die dus zeggen van: nee, ik wil het gesprek beginnen met het slachtoffer, zodat ik nou ja, je kan alvast eens kan vertellen hoe verzekeraars dit doen.¹⁹¹

Wat je ook in dit citaat leest, is dat de belangenbehartiger van de benadeelde ook de verantwoordelijkheid heeft om de verzekeraar niet in een bepaalde hoek te zetten. Dat zijn antwoorden die wij ook andere plekken hebben gehoord. Tegelijkertijd wordt ook wel door belangenbehartigers gezegd dat verzekeraars moeten vertrouwen op de voorschotaanvragen van belangenbehartigers.¹⁹²

Een tweede punt dat een gering aantal noemde, is het uitgangspunt van concrete schadebegroting.¹⁹³ Normering kan gewenst zijn omdat dat meer transparantie brengt voor de benadeelde en meer snelheid brengt in het traject doordat er geen discussie is.¹⁹⁴

10.4.4.3 Overig

Er is ook een aantal punten maar een keer genoemd. Dit zijn dat de zware letselschadezaken overgelaten moeten worden aan gespecialiseerde advocaten, omdat veelal ook andere rechtsgebieden relevant zijn in zo'n zaak waarvan een advocaat kennis heeft.¹⁹⁵ Tegelijkertijd stelde een ander dat opleiding kwaliteit in de weg kan staan.¹⁹⁶ De dubbele redelijkheidstoets zou ook het regelingsproces niet ten goede komen, omdat daarover discussie bestaat.¹⁹⁷ Het medisch traject wordt ook als obstakel genoemd, met name omdat sommige medische adviseurs op de stoel van de jurist zouden gaan zitten.¹⁹⁸ Tot slot werd ook de dossier *load* en het verloop van personeel als potentieel obstakel voor kwaliteit genoemd.¹⁹⁹

191 Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

192 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

193 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

194 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

195 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

196 Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

197 Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

198 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

199 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

10.4.5 Kwaliteitsbelemmerende factoren vanwege de wijze waarop de letselschadeafwikkeling wordt gefinancierd

Hierboven werd al duidelijk dat de wijze waarop de financiering van letselschadeafwikkeling plaatsvindt als kwaliteitsbelemmerende factor wordt beschouwd. Wij hebben hierop ook apart doorgevraagd en doen daarvan verslag in deze paragraaf. Net zoals hierboven worden verschillende aspecten van de begroting van de buitengerechtelijke kosten genoemd. De antwoorden hebben wel een gemene deler: er is geen overeenstemming over wat verschillende soorten belangenbehartigers zouden moeten verdienen per uur of dossier, waardoor daarover discussie ontstaat of in ieder geval een vorm van ergernis in de praktijk.²⁰⁰ En dan gaat het allerlei kanten op. De BGK-staffel werd wederom een verdienmodel genoemd.²⁰¹ Specifiek hierover zei een van de respondenten dat het eigenlijk niet meer past bij de huidige wijze van schadeafwikkeling in letselschadezaken:

‘In mijn optiek is dit een hele verkeerde incentive die ooit vroeger misschien wel goed was, toen we nog in het zoveel mogelijk schadevergoeding krijgen zaten. Maar we zitten nu veel meer in het herstel en toekomstgerichte model, dus dan moet je eigenlijk ervoor zorgen dat dat de schade zo laag mogelijk wordt, want als je iemand weer een nieuwe job hebt of wat dan is, dan wordt de schade natuurlijk lager.’²⁰²

Een andere respondent legde uit niet aangesloten te zijn bij de BGK-staffel, omdat de *incentive* daarvan uitgaat – in de beleving van de respondent – dat lagere schades of benadeelden met minder hoge inkomens (en dus lagere schades) ook de juiste hoeveelheid bijstand zouden moeten krijgen. En de afwikkeling daarvan niet gestaakt zou moeten worden, omdat de BGK-vergoeding niet afdoende is.²⁰³

Vanwege de interpretatieruimte van de dubbele redelijkheidstoets van artikel 6:96 lid 2 BW ontstaat ook ruis. Een respondent gaf aan het gevoel van ‘handjeklap’ daarover als onprettig te ervaren.²⁰⁴ Een andere respondent gaf aan dat het uitblijven van een BGK-vergoeding er ook voor kan zorgen dat de belangenbehartiging afgebroken moet worden.²⁰⁵ Wederom werd gesteld dat dit de onderhandelingen kan ‘gijzelen’. Wij komen hierop terug bij de omschrijving van kwalijke praktijken. Ook zouden belangenbehartigers aangezet worden tot het maken van uren, zodat meer vergoed wordt.²⁰⁶ Een respondent gaf aan dat de kostenstructuur van een advocaat anders is dan die van een andere belangenbehartiger, ook omdat de Orde van Advocaten eisen stelt, terwijl er andere belangenbehartigers zijn die dezelfde tarieven in rekening brengen

200 Zie expliciet: Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 11 (namens NKL), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

201 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

202 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

203 Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

204 Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

205 Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

206 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

zonder dat die kostenstructuur bestaat.²⁰⁷ Een respondent merkte zelfs op een beetje BGK-moe geworden te zijn, omdat het ten koste ging van het werkgeluk van de werknemers.²⁰⁸ Een andere respondent suggereerde iets vergelijkbaars door te vertellen dat de BGK-discussie het minst leuk is in de vele dossiers die worden gedaan, wat een reden was om toch aan te sluiten bij de BGK-staffel.²⁰⁹

Gesuggereerd werd door een respondent om de BGK te normeren²¹⁰, of – zoals een andere respondent uitlegt – om afspraken hierover aan de voorkant te maken met de benadeelde door middel van offertes (inclusief op welke punten uren besteed gaan worden).²¹¹

10.4.6 Tussenconclusie

De antwoorden op de vraag welke factoren kwaliteit in de weg staan in de belangenbehartiging van de benadeelde kunnen *grosso modo* worden onderscheiden in twee groepen. Ten eerste punten die *de facto* tegenhangers zijn van genoemde kenmerken van kwaliteit (para. 10.3). Ten tweede nieuwe punten die nog niet eerder waren gehoord. Wij starten met die laatste.

De meest genoemde factor die kwaliteit belemmert – en die nog niet eerder is genoemd – is de BGK-vergoeding, en wel om verschillende redenen. Vaak werd gesproken over een verdienmodel. De BGK-staffel zou een prikkel bieden om zaken snel af te wikkelen (en daarmee vlot een BGK-vergoeding te ontvangen), de dubbele redelijkheidstoets prikkelt niet tot efficiënte afwikkeling en er is geen consensus over uurtarieven en te besteden uren. Het debat hierover verstoort de concrete schadeafwikkeling. Door sommigen werd normering gesuggereerd.

Een tweede punt dat niet kan worden herkend als tegenhanger van genoemde punten in paragraaf 10.3 is de online vindbaarheid van belangenbehartigers die kwaliteit kunnen bieden. Een benadeelde is niet iemand die regelmatig gebruikmaakt van een belangenbehartiger en kan vaak niet zelf inschatten wat iemand een kwalitatief goede belangenbehartiger maakt. Het is echter kostbaar om bovenin de zoekmachine te verschijnen en zoekmachines geven geen objectieve informatie over kwaliteit. Een publiekcampagne werd gesuggereerd ter promotie van het NKL.

Het toernooimodel als kwaliteitsbelemmerende factor is ook nieuw: doordat partijen tegenover elkaar staan, kan wantrouwen ontstaan.

Nieuw is ook dat wat wordt geleerd over ‘de eigen cliënt’: diens opstelling kan ook kwaliteitsbelemmerend zijn. Een aantal belangenbehartigers gaf aan wel te filteren. Tegelijkertijd werd ook erkend dat een verzekeraar niet kan filteren en dus soms te maken heeft met benadeelden met te hoge financiële verwachtingen.

207 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde). Zie ook: Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

208 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

209 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

210 Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

211 Interview 11 (namens NKL).

De punten die *de facto* tegenhangers zijn van de kenmerken genoemd in paragraaf 2 zijn ontbreken van kennis (inhoudelijk en over letselschadeafwikkeling) en gebrekkige opleiding, kwaliteit van communicatie met de benadeelde en niet-samenwerken met de verzekeraar (ook door die bijvoorbeeld in een bepaald *frame* te zetten).

Deze inventarisatie maakt een logische overgang naar het derde deel mogelijk: kwalijke praktijken.

10.5 Kwalijke praktijken aan de zijde van de belangenbehartiger

10.5.1 Inleiding

Deze paragraaf gaat over het derde deel van de interviews, waarin is gevraagd naar kwalijke praktijken in de afwikkeling van een letselschadezaak aan de zijde van de belangenbehartiger. Vooraf moet worden opgemerkt dat respondenten spreken over praktijken die echt niet mogen (en dus duidelijk kwalijk zijn), maar ook over praktijken die zich meer in een grijs gebied bevinden (wellicht wel mogen, maar toch als kwalijk worden gepercipieerd). Sommigen stoeien met dit onderscheid. De interviewers hebben het gesprek op dit punt open gelaten, zodat ruimte ontstond voor de respondenten om hun inzichten te geven.

In het interview is eerst stilgestaan bij de algemene vraag welke kwalijke praktijk in de ervaring van de respondenten het vaakst voorkomt. Daarna is gefocust op verschillende fases van de letselschadeafwikkeling: benaderen van cliënten, de buitengerechtelijke onderhandelingen en gedurende de finale afwikkeling (de slotfase).²¹²

10.5.2 Kwalijke praktijken die het vaakst voorkomen

De meeste respondenten noemden kwalijke praktijken die te maken hebben de financiering van de afwikkeling van de letselschadezaak door een belangenbehartiger. Het gaat dan vaak om betaling van de buitengerechtelijke kosten van de benadeelde; wat *de facto* het salaris/honorarium is voor de belangenbehartiger. Andere kwalijke praktijken die door meerdere respondenten werden genoemd, zijn het achterhouden van relevante informatie, overdrijving/fraude en gebrek aan deskundigheid. Een duidelijk antwoord hoe vaak deze praktijken zich voordoen, hebben wij niet gekregen. Dat komt wellicht ook door het type geïnterviewden. Een klein deel daarvan heeft tot op zekere hoogte overzicht over wat er in de letselschademarkt gebeurt, omdat zij aan verzekeraarszijde werkzaam zijn. Het grootste deel werkt aan de zijde van de benadeelde, waardoor zij geen of minder overzicht hebben van wat er gebeurt in de letselschadeafwikkeling.

²¹² Gevraagd is ook naar kwalijke praktijken in de context van de gerechtelijke afwikkeling, maar daarop zijn geen (betekenisvolle) antwoorden gegeven. Daarom wordt dit item in de verslaglegging niet behandeld.

10.5.2.1 Kwalijke praktijken vanwege de financiering van de schadeafwikkeling door belangenbehartigers

Respondenten noemden verschillende punten die samenhangen met de betaling van de buitengerechtelijke kosten.

Veruit het vaakst genoemd is het zogenaamd ‘dubbel declareren’: de belangenbehartiger heeft dan een *no cure no pay*-afpraak met de benadeelde, waardoor bij uitkering van de schadevergoeding door de verzekeraar aan de benadeelde een deel van het schadevergoedingsbedrag uitgekeerd moet worden aan de belangenbehartiger, én de belangenbehartiger dient zijn BGK-nota in bij de verzekeraar (dubbele redelijkheidstoets).²¹³ Op die manier ontvangt hij dus twee keer een betaling: via de benadeelde en via de aansprakelijkheidsverzekeraar. Een respondent verwoordde het als volgt:

‘Nou, omdat het slachtoffer dan gewoon niet schadeloos wordt gesteld, want dan krijgt die te weinig voor wat die eigenlijk heeft, aan schade natuurlijk. En los daarvan wordt een belangenbehartiger gewoon betaald door de verzekeraar, dus het is echt nou dat wel super kwalijk als je dan ook nog van het slachtoffer en geld inpikt om het zomaar te zeggen.’²¹⁴

Het kwalijke lijkt te zitten in het dubbele karakter, wat door deze respondent wordt gekwalificeerd als ‘pikken’, omdat een deel van de schadevergoeding van de benadeelde wordt ingehouden, terwijl al redelijke kosten worden vergoed aan de belangenbehartiger. Een andere respondent linkte de kwalijkheid ook aan de onwetendheid aan de zijde van de benadeelde:

‘Nou, ja, dat jatten van cliënten is echt wel het meest kwalijke. Dus dat je een ‘no cure, no pay’-contract sluit en daarnaast gewoon je rekeningen indient bij de verzekeraar, dan vang je dubbel. Dat is prima als je dat doet, maar dan moet de cliënt dat weten en de cliënt weet dat tien van de tien keer niet. Dus dat is dat is echt de kwalijke praktijk.’²¹⁵

Los van het dubbele declareren, maar wel wat betreft *no cure no pay*-afspraken werd ook nog benoemd – maar veel minder vaak – dat in dat verband soms behoorlijk hoge percentages worden afgesproken, waarbij percentages zoals 30% werden genoemd die als ‘broodroof’ werden aangemerkt.²¹⁶ Een respondent merkte nog op dat diegene

213 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde). Zie ook Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars): dit antwoord is genoemd in het kader van de kwalijke praktijken in de buitengerechtelijke afwikkeling (zie para. 10.5.4). Ter voorkoming van overlap is het hier ingevoegd.

214 Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

215 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

216 Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

op zich niets tegen *no cure no pay*-afspraken heeft, maar wel als de aansprakelijkheid 100% vaststaat:

‘Maar ik krijg ook mensen die zeggen de auto kwam achteruit uit, uit een uitrit en die reed me aan toen ik als voetganger over een zebrapad liep. Nou, dan heb je het over 100 procent zekerheid. Als je dan zegt: *no-cure-no-pay*, dat vind ik ook wel kwalijk, want je weet gewoon zeker dat dat *cure* is. Daar past geen *no-cure-no-pay* bij. En als je dan *no-cure-no-pay* doet, dan moet je ook zeggen alles wat ik bij de wederpartij vergoed krijg, dat haal ik ervan af. Dan ben je niet dubbel aan het declareren.’²¹⁷

In dat geval staat immers al vast dat de wederpartij aansprakelijk is, en dus dat de aansprakelijkheidsverzekeraar de buitengerechtelijke kosten van de benadeelde gaat betalen (voor zover redelijk).

Een tweede punt dat samenhangt met de financiering van de BGK dat regelmatig ter sprake wordt gebracht, is de hoogte van de declaraties.²¹⁸ Het gaat dan vaak over de in rekening gebrachte tarieven, en dan nog specifiek over gevallen waarin hoge tarieven worden gerekend, terwijl iemand geen of nauwelijks kennis heeft over letselschade-afwikkeling. Iemand is dan bijvoorbeeld niet opgeleid als letselschadespecialist door een brancheverzekering:

‘Of een ongelooflijk hoog uurtarief terwijl je geen opleiding hebt, dat begrijp ik ook niet en daar hebben wij wel last van. Als belangenbehartiger, als keurmerkkantoor, omdat verzekeraars gaan zeggen: joh wij betalen maar 200 euro en niet onze 240 euro, want wij vinden dat een goed bedrag is. Ja, dat kan je wel zeggen, maar betaal gewoon die niet-geregistreerde belangenbehartiger 50 euro per uur en ons gewoon normaal.’²¹⁹

Een respondent deed een oproep aan de verzekeraars: scherp de eisen aan voor BGK, bijvoorbeeld door het tarief te koppelen aan opleidingseisen.²²⁰ Een ander punt dat een aantal respondenten noemt – maar minder dan het punt hiervoor – is dat tarieven en uren soms ook worden opgeklopt, bijvoorbeeld door reistijd door te berekenen of ook

217 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde). Zie ook: Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars) (Dit antwoord is genoemd in het kader van de kwalijke praktijken in de buitengerechtelijke afwikkeling (zie para. 10.5.4). Ter voorkoming van overlap is het hier ingevoegd).

218 Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde). Zie ook Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde) en Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde); deze antwoorden zijn genoemd in het kader van de kwalijke praktijken in de buitengerechtelijke afwikkeling (zie para. 10.5.4). Ter voorkoming van overlap is het hier ingevoegd.

219 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

220 Interview 12 (namens slachtofferzijde).

secretariële ondersteuning op te nemen in het uurtarief.²²¹ Een van de respondenten betoogde dat enkel verwijzen naar NKL-belangenbehartigers een oplossing zou kunnen zijn voor dit type kwalijke praktijken.²²²

In zijn algemeenheid werden nog vier punten genoemd die als kwalijk zijn getypeerd. Het eerste punt dat een aantal respondenten noemde, betrof situaties waarin op het punt van de schadeafwikkeling van de benadeelde overeenstemming is bereikt, maar een akkoord vanuit de belangenbehartiger op de eindregeling wordt onthouden richting de verzekeraar, omdat er nog geen overeenstemming is over de BGK-vergoeding.²²³ Dit werd met name als kwalijk bestempeld als de BGK-vordering als 'exorbitant hoog' wordt ervaren.²²⁴ Een medewerker van een aansprakelijkheidsverzekeraar gaf aan wel eens het gevoel te krijgen gechanteerd te worden door de belangenbehartiger als die ervoor kiest om de schadevergoeding voor de benadeelde op diens derdenrekening te laten staan en stelt richting de verzekeraar dat de schadevergoeding enkel wordt aangeboden aan de benadeelde als de BGK-nota wordt betaald aan de belangenbehartiger.²²⁵ Een tweede punt, dat hiermee samenhangt, is de situatie waarin de benadeelde een zogenoemd 'wurgcontract' heeft afgesloten dat als de verzekeraar niet 100% de BKG vergoed, het overgebleven deel wordt verhaald op de benadeelde:

'En dat gebeurt 100 procent zeker, en dat zijn gewoon wurgcontracten die worden afgesloten, die heb ik gezien en waarin staat dat, en het wordt ook gewoon tegen ons gezegd, van als jij mij de BGK niet volledig betaalt, heel vervelend, maar dan moet ik dat op het slachtoffer gaan verhalen. Ja, ik vind dat verschrikkelijk.'²²⁶

Deze situatie werd ook wel als chantage richting de verzekeraar genoemd.²²⁷ Ter aanvulling: het gaat dus om gevallen waarin de aansprakelijkheidsverzekeraar bereid is om de redelijke kosten voor buitengerechtelijke kosten te vergoeden, maar de belangenbehartiger dat onvoldoende vindt en zich dan tot de benadeelde wendt voor vergoeding van het overige. Een derde punt betreft datgene waarin een respondent vertelt over een

221 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

222 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

223 Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde). Deze advocaat legt uit dat hij dan de schadevergoeding voor het slachtoffer (anders dan voor de BGK) stort zonder VSO. Als het slachtoffer dan discussie krijgt met zijn belangenbehartiger over de BGK, dan moet het slachtoffer contact opnemen met de betreffende advocaat, zodat de discussie daarover tussen hen plaatsvindt en niet met de verzekeraar. Zie ook: Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

224 Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

225 Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar). Een respondent geeft aan dat vice versa belangenbehartigers ook wel eens in een lastige positie worden gebracht doordat BGK niet wordt uitbetaald door de verzekeraar (Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde)), of een *lumpsum* vergoeding wordt uitgekeerd zodat de belangenbehartiger moet onderhandelen met het slachtoffer welk deel van het slachtoffer is en welk deel voor de belangenbehartiger (Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde)). Deze antwoorden zijn genoemd in het kader van de kwalijke praktijken in de buitengerechtelijke afwikkeling (zie para. 10.5.4). Ter voorkoming van overlap is het hier ingevoegd.

226 Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar). Zie ook: Interview 11 (namens NKL), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

227 Interview 11 (namens NKL).

contract waarin stond dat als de benadeelde zich tot een andere belangenbehartiger zou willen wenden, hij of zij eerst de gemaakte BGK van de belangenbehartiger moet vergoeden. De kwetsbaarheid daarvan werd benadrukt:

‘Wij behandelen veel zaken van Poolse mensen en er zijn ook een paar Poolse belangenbehartigers die hebben gewoon een contract opgesteld dat die mensen 15 of 20 procent van hun schadevergoeding in moeten leveren. En zelfs als ze naar ons komen, moeten ze ook het bedrag wat wij dan eventueel nog voor ze verhalen, moeten ze dat nog steeds inleveren, zeg maar. Nou, ja, dat is bijzonder kwalijk natuurlijk. En andere belangenbehartigers, nou dan hè dan, die noemde ik net ook al de cowboys, die ook dat soort contracten hebben van hè, dat ze moeten betalen en als ze weggaan dat ze eerst af moeten rekenen. En pas dan, hè, wordt het dossier verstrekt, bijvoorbeeld aan een nieuwe belangenbehartiger. Dat is, dat vind ik zeer kwalijk, ja.’²²⁸

Ten slotte werden in de context van BGK nog andere punten genoemd, maar door een enkeling: het enkel gericht zijn op het vorderen van BGK en het BGK-debat en dus niet op het herstel of de schade van de benadeelde,²²⁹ en de schadevergoeding voor de benadeelde en voorschotten voor de benadeelde gebruiken om de eigen BGK vergoed te krijgen.²³⁰

10.5.2.2 Bewust relevante informatie achterhouden

Een ander punt dat regelmatig werd genoemd, is het bewust achterhouden van relevante (medische) informatie.²³¹ Die informatie is dan relevant voor de beoordeling van de vordering, maar wordt niet overgelegd. Een medewerker van een aansprakelijkheidsverzekeraar uitte de behoefte om het proces van informatieoverlegging te normeren of standaardiseren:

‘Wat moeten we nu aan informatie overleggen? Wat is te veel? Wanneer vraag ik als verzekeraar te veel, maar wanneer lever ik als belangenbehartiger te weinig? Dat zijn allemaal dingen waar we het gewoon als branche niet met elkaar over eens zijn, wat natuurlijk eigenlijk heel gek is.’²³²

228 Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Zie ook: Interview 7 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

229 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

230 Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aanslachtofferzijde).

231 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 11 (namens NKL), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde). Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde): dit antwoord is genoemd in het kader van de kwalijke praktijken in de buitengerechtelijke afwikkeling (zie para. 10.5.4). Ter voorkoming van overlap is het hier ingevoegd.

232 Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars): dit antwoord is genoemd in het kader van de kwalijke praktijken in de buitengerechtelijke afwikkeling (zie para. 10.5.4). Ter voorkoming van overlap is het hier ingevoegd.

10.5.2.3 Gebrek aan deskundigheid

Een aantal respondenten noemde het ook kwalijk als iemand een letselschadeslachtoffer bijstaat (met name de middel en zware letsels), terwijl diegene geen deskundigheid heeft om dat te doen.²³³ De gespecialiseerde opleiding daartoe en/of expertise ontbreekt dan om de benadeelde te ondersteunen en aan verwachtingsmanagement te doen.²³⁴ Er werden ook voorbeelden genoemd die betrekking hebben op zowel geregleerde als ongeregleerde belangenbehartigers. Zo werd het volgende voorbeeld genoemd over een advocaat:

‘Dan zien we wel dat bijvoorbeeld een arbeidsrechtadvocaat een verkeersongeval in behandeling heeft genomen. Die had de expertise daar niet voor. Ja, en dan zijn er geen voorschotten betaald.’²³⁵

Kennelijk zijn er ook belangenbehartigers actief in het veld die geen juridische expertise hebben:

‘Speaker 2: Ja, dat maar ook, ja, ook ik vind ook een kwalijke praktijk dat mensen zich letselschade-expert of whatever noemen, terwijl ze gewoon geen opleiding daarvoor hebben gevolgd.

Speaker 1: En waarom vind je dat dan zo kwalijk?

Speaker 2: Omdat die niet de mensen hun belangen goed kunnen vertegenwoordigen.’²³⁶

Een van de respondenten wees ook op de gevolgen van gebrek aan expertise. Deze respondent legde uit dat soms claims worden ingediend die inhoudelijk onjuist zijn (‘onjuiste vorderingen’):

‘Wel, want dan ben je verwachtingen aan het managen of juist weer terugbrengen, terwijl die discussie helemaal niet zo gevoerd had hoeven worden als er aan het begin af aan maar gelijk duidelijkheid was geweest.’²³⁷

233 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde), Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

234 Dat laatste wordt door een respondent niet in verband met deskundigheid gebracht, maar in het algemeen genoemd: gebrekkige verwachtingsmanagement als kwalijke praktijk: Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

235 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

236 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

237 Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

Een andere respondent legde uit dat benadeelden eenvoudigweg niet kunnen herkennen wat kwaliteit en deskundigheid is. Het kunnen herkennen van kwaliteit zou iets moeten zijn waarop meer controle wordt uitgeoefend.²³⁸

Een respondent gaf aan dat het ook kwalijk is als een belangenbehartiger doet alsof die expertise heeft (of zelfs advocaat is), terwijl dat niet zo is.²³⁹

10.5.2.4 Van overdrijven tot fraude

Een aantal wees op de zogenaamde opgeklopte claims: claims waarin de benadeelde het letsel of de omvang van het letsel of de schade overdrijft.²⁴⁰ Het is dan kwalijk als de belangenbehartiger hierin meegaat en een onbehoorlijke claim indient. De voorbeelden die werden genoemd, hebben betrekking op neklachten die veelal lastig te objectiveren vallen en op PTSS. Een respondent die veel zaken ziet bij verzekeraars, legt uit dat dezelfde brieven worden aangetroffen:

‘En vaak zien die eerste brieven er als volgt uit: mijn cliënt heeft last van dubbele punt en dan volgen er tien bulletpoints: concentratieproblemen, verkeersangst, cognitieve klachten, slaapproblemen nou ja, enzovoort. Die brieven zijn bijna allemaal hetzelfde en dat is eigenlijk een manier om te zeggen: nou ja, er is wat aan de hand, maar laten we proberen niet al te moeilijk doen. Nou, dan proberen ze hem met andere woorden gewoon af te tikken.’²⁴¹

Onduidelijk is of in deze gevallen sprake is van fraude, maar wat helder wordt uit de verhalen van deze respondenten is dat in dit soort medisch onzekere zaken geprobeerd wordt een *deal* eruit te halen voor de benadeelde onder de noemer van pragmatisch regelen.

Een respondent die zelf letselschadebehandelaar is, legde uit dat vermoedens van frauduleuze praktijken, zoals wanneer de benadeelde zaken achterhoudt of dingen zegt die niet kloppen (bijvoorbeeld over inkomen) een reden is om afscheid te nemen van een cliënt.²⁴²

10.5.2.5 En verder

Een aantal praktijken werd een enkele keer genoemd. Dat zijn achtereenvolgens de volgende: een belangenbehartiger die zich enkel richt op zo snel mogelijk afwickelen in

238 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde). Dit antwoord is genoemd in het kader van de kwalijke praktijken in de buitengerechtelijke afwikkeling (zie para. 10.5.4). Ter voorkoming van overlap is het hier ingevoegd.

239 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

240 Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 11 (namens NKL), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde), Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Een respondent geeft aan dat er zelfs een ongeval of letsel wordt verzonnen, interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

241 Interview 11 (namens NKL).

242 Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde). Dit antwoord is genoemd in het kader van de kwalijke praktijken in de buitengerechtelijke afwikkeling (zie para. 10.5.4). Ter voorkoming van overlap is het hier ingevoegd.

plaats van op het herstel van de benadeelde;²⁴³ niet-secuur werken;²⁴⁴ niet vertellen dat geprocedeerd moet worden, omdat de belangenbehartiger zelf niet de bevoegdheid heeft om te procederen;²⁴⁵ advertentieruimte kopen op namen van andere (advocaten) kantoren waardoor de benadeelde bij de verkeerde persoon terecht komt;²⁴⁶ dat een belangenbehartiger zich niet toetsbaar opstelt;²⁴⁷ een zaak heel lang laten liggen;²⁴⁸ ronselen van cliënten door die rondom een incident te werven.²⁴⁹

10.5.3 Kwalijke praktijken in het benaderen/werven van cliënten

Een volgende onderwerp waarop werd doorgevraagd, is welke kwalijke praktijken de respondenten kennen in het benaderen/werven van cliënten.

10.5.3.1 Websites

Verschillende respondenten besteedden aandacht aan websites. Ten eerste werd de intransparantie van sommige websites benoemd:

‘Speaker 2: Ja, wat ik op zich niet zo heel netjes vind, is als je van die websites hebt die eigenlijk niet raadpleegbaar zijn, of zijn waar mensen niet kunnen zien wie daarbij betrokken zijn. Dus dat zijn van die websites waar geen foto’s staan van wie werkt er, wie zijn we? Wat doen we? Waar staan we voor? Het zijn echt van die algemene websites van ‘we werken over heel Nederland, de beste kwaliteit, bla die bla’ en dan vervolgens kun je niet zien welke kantoren daarachter zitten. Maar dat vind ik niet zo heel netjes.

Speaker 1: Nee, en zou je kunnen uitleggen waarom, waarom vind je dat dan niet zo netjes?

Speaker 2: Omdat je dan dus niet kan zien wat voor belangenbehartiger daarachter zit en wat voor opleiding diegene heeft gehad, of die is aangesloten. Inderdaad, bij welke organisatie?’²⁵⁰

243 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde) Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde) (‘op eigen gewin’ in plaats van op herstel slachtoffer).

244 Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

245 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

246 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

247 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

248 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Een andere respondent legt uit dat het soms ook een probleem is dat belangenbehartigers te veel zaken aannemen, waardoor zaken te lang blijven liggen, Interview 3 (advocaat slachtofferzijde). Dit antwoord is genoemd in het kader van de kwalijke praktijken in de buitengerechtelijke afwikkeling (zie para. 10.5.4). Ter voorkoming van overlap is het hier ingevoegd.

249 Interview 12 (namens slachtofferzijde).

250 Interview 7 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

In dit citaat wordt gesuggereerd dat de kwalijkheid vooral samenhangt met de onduidelijkheid wie nu precies de belangenbehartiger doet. In dat verband noemden sommigen ook het fenomeen ‘fuikebsites’: websites die onafhankelijk lijken, maar die uiteindelijk aan de achterkant leiden naar een letselschadebureau.²⁵¹

Een aantal respondenten legde ook uit dat websites ten onrechte vermelden dat een kantoor is aangesloten bij het NKL of bij een andere brancheorganisatie, of dat er advocaten werkzaam zijn terwijl dat niet zo is.²⁵² Ook wordt uitgelegd dat sommigen de titel ‘mr’ voeren of zich als deskundige voordoen, terwijl daarvan geen sprake is.²⁵³ Soms is dat op het randje door in de vragende vorm te spreken:

‘Op het moment dat je op letselschadeadvocaat zoekt dan komen opeens allemaal bureaus bij je zoekresultaten. Die hebben dan hele mooie pagina’s ‘zoekt u een letselschadeadvocaat?’, ‘U heeft een letselschadeadvocaat nodig’ en dat doen ze keurig netjes binnen de grenzen van de wet, want ze zeggen niet dat ze advocaat zijn, maar die suggestie wordt wel heel hard gewekt.’²⁵⁴

Een aantal respondenten spreekt ook over ‘gelikte websites’, ‘slogans over het hoogst haalbare’, waarbij de respondenten een verkeerde voorstelling van zaken krijgen:

‘Ja, daar heb ik echt niet heel goed zicht op hoe ze precies bij die kwalijke belangenbehartigers terechtkomen, maar ik denk wel dat dat voornamelijk internet is en dan een, nou ja, je ziet natuurlijk wel eens van die van die slogans het hoogst haalbare of hè, het gaat altijd over veel geld, van nou ja, een ongeluk en ik maak je rijk bij wijze van spreken. Dus wel echt een hele verkeerde voorstelling van zaken geven in mijn beleving.’²⁵⁵

Een respondent legt ook uit dat dit kwalijk is, omdat hiermee verwachtingen worden geschept die absoluut niet kunnen worden waargemaakt.²⁵⁶ Anderen spreken in het algemeen – dus los van de website – ook wel over ‘gouden bergen beloven’, wat als kwalijk wordt beschouwd.²⁵⁷ Voor benadeelden is lastig om te beoordelen of iets inderdaad haalbaar is, en verwachtingen niet goed managen wordt door een aantal respondenten als kwalijk beschouwd.

251 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

252 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

253 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

254 Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

255 Interview 16 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde). Zie ook: Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

256 Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

257 Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

Het kopen van advertentieruimte van andere kantoren of advocaten wordt ook genoemd als kwalijke praktijk.²⁵⁸

10.5.3.2 Dossiers kopen

Een aantal respondenten noemt het kopen van dossiers een kwalijke praktijk.²⁵⁹ Het kopen van dossiers houdt in dat iemand wordt betaald om door te verwijzen naar een bepaalde belangenbehartiger. Denk hierbij aan een huisarts, fysiotherapeut of assurantie-tussenpersoon die betaald krijgt als hij de benadeelde doorverwijst naar een bepaald kantoor of belangenbehartiger. De kwalijke aard wordt door een respondent verwoord als het verhullen van kwaliteit: een benadeelde kiest niet op basis van kwaliteit, maar op basis van een betalingsafpraak tussen tussenpersoon en belangenbehartiger.²⁶⁰

Sommige respondenten noemen ook de situatie waarin regresnemers (zorgverzekeraars, leasemaatschappijen) belangenbehartigers vragen om contact op te nemen met de benadeelde om een procedure tegen de aansprakelijkheidsverzekeraar te starten, zodat zij hun verhaal kunnen uitoefenen.²⁶¹ Ook wordt gesproken over ernstige ronselpraktijken: de benadeelde direct benaderen in het ziekenhuis of mensen willekeurig opbellen met de vraag of zij een ongeluk hebben gehad.²⁶² Deze twee antwoorden zijn echter maar een keer genoemd.

10.5.3.3 In het begin heel hard lopen en daarna niet meer

Een ander punt dat hier door een enkele respondent werd genoemd, is dat sommige belangenbehartigers in het begin heel hard lopen, maar daarna niets/weinig meer laten horen.²⁶³ De suggestie wordt gewekt dat dit zou komen doordat de BGK is betaald en daarna het dossier komt stil te liggen, waardoor benadeelden aan hun lot worden overgelaten en niet de middelen hebben om te herstellen.

10.5.4 Kwalijke praktijken tijdens de buitengerechtelijke onderhandelingen

Een volgende vraag ging over welke kwalijke praktijken worden gezien tijdens de buitengerechtelijke onderhandelingen. De antwoorden sluiten veelal aan bij de antwoorden gegeven onder paragraaf 10.4 en kennen dus overlap. Wij gaan een en ander hier niet herhalen, maar benoemen punten die nog niet eerder zijn genoemd.²⁶⁴ Wat betreft de BGK werd nog opgemerkt dat sommige belangenbehartigers adverteren met 'gratis' zonder transparant te zijn over het feit dat de buitengerechtelijke kosten

258 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

259 Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 5 (advocaat slachtofferzijde), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars), Interview 11 (namens NKL), Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde).

260 Interview 11 (namens NKL).

261 Interview 11 (namens NKL).

262 Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

263 Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

264 Als een respondenten onder dit thema een antwoord geeft dat deze respondent nog niet heeft genoemd bij vorige thema's, is in de voetnootverwijzing aldaar alsnog opgenomen.

– voor zover redelijk – worden betaald door de verzekeraar.²⁶⁵ In die zin is geen enkele afwikkeling gratis, maar die indruk wordt wel gewekt. Een ander punt dat in het kader van BGK werd genoemd, is dat niet transparant is voor de benadeelde hoeveel BGK een belangenbehartiger vergoed krijgt.²⁶⁶

Een aantal respondenten noemde het probleem van miscommunicatie: partijen (dus zowel de belangenbehartiger als de verzekeraar) die niet communiceren met benadeelde,²⁶⁷ of een belangenbehartiger die de verzekeraar onjuist bejegt door bijvoorbeeld op de man te spelen in plaats van een dossier te behandelen.²⁶⁸ Een respondent merkte ook op dat het kwalijk is als de benadeelde onheus wordt bejegend, bijvoorbeeld als een schadebehandelaar tegen een weduwe zegt dat ze weer lekker uit eten kan (naar wij veronderstellen omdat zij een schadevergoeding heeft ontvangen).²⁶⁹

Een respondent legde uit ook dat sommige belangenbehartigers oneigenlijke middelen inzetten om hun zin te krijgen, bijvoorbeeld door aangifte te doen bij de politie, te dreigen met publiciteit of met een rechtszaak:

‘Dreigen met publiciteit, dreigen met procedures, dreigen met van alles en nog wat. Natuurlijk prima. Soms ben je het gewoon niet eens met elkaar, dan leg je het aan een onpartijdige derde voor en laat je diegene zeggen wat die ervan vindt. Dat zorgt voor wat versnelling in het proces. Prima. Maar ja, met sommige partijen, is het gewoon onderdeel van hun werk dat als het even niet lukt om dan direct bij de hoogste directeur hier een klacht in te dienen.’²⁷⁰

Ook werd wederom uitgelegd dat geen of weinig verwachtingsmanagement kan resulteren in ingewikkelde discussies, waardoor de verzekeraar als ‘boeman’ wordt neergezet terwijl dat misschien niet gerechtvaardigd is.²⁷¹

Te snel willen regelen werd hier dus als kwalijke praktijk genoemd, met name in die gevallen waarin de belangenbehartiger het herstel van de benadeelde niet afwacht en daardoor eigenlijk niet weet of het schadevergoedingsbedrag afdoende is.²⁷²

De indruk bestaat dat het aantal fraudegevallen toeneemt vanwege de mogelijkheid om documenten eenvoudiger online na te maken:

‘De valsheid in geschriften. We hebben al een paar keer gehad dat gewoon vervalste stukken worden ingediend. Bijvoorbeeld: drie mensen zitten in een auto die alle drie

265 Interview 12 (namens slachtofferzijde), Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

266 Interview 12 (namens slachtofferzijde).

267 Interview 12 (namens slachtofferzijde): en daarmee geen transparantie bieden over het overleg tussen partijen (ontbreken van de dialoog). Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

268 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 10 (advocaat slachtofferzijde). Zie ook over onheus bejegenen: Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde) (op de man spelen), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar) (schreeuwen).

269 Interview 5 (advocaat slachtofferzijde).

270 Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

271 Interview 14 (schade-expert verzekeraarszijde). Zie ook Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

272 Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

zeggen dat ze niet meer kunnen werken, zij werkten bij een bepaalde werkgever en drie arbeidsovereenkomsten worden ingeleverd met dezelfde typefouten, zogenaamd bij andere werkgevers afgesloten. Ja, dat is niet oké, dan kom je erachter, maar ik ben bang dat het steeds makkelijker wordt. Ook bij bankafschriften. Wij vertrouwen natuurlijk heel vaak op bankafschriften, maar die kan ik zelfs in elkaar prutsen als ik even mijn best doe.²⁷³

Wij hebben ook uitgevraagd of kwalijke praktijken bekend zijn in de context van de gerechtelijke procedure. Daarop zijn vrijwel geen antwoorden gegeven. De geïnterviewde rechter verwees naar de uitspraken hierover die zijn gepubliceerd.²⁷⁴

10.5.5 Kwalijke praktijken tijdens de finale afwikkeling van een letselschadezaak

Tot slot is uitgevraagd of er ervaring is of kennis bestaat over kwalijke praktijken die zich voordoen tijdens de finale afwikkeling van een letselschadezaak. De meeste antwoorden zijn hierboven al genoemd. Wat wel opvalt, is dat in deze fase de BGK-discussie weer vaker werd genoemd. Wat nu veelvuldig als kwalijk wordt benoemd, is het niet willen afwickelen van de letselschadezaak, mits de BGK-nota wordt geaccepteerd en betaald. De afwikkeling of zelfs de ondertekening van de vaststellingsovereenkomst wordt dan afhankelijk gemaakt van de vergoeding van de BGK:

‘Nou dus dat het de belangenbehartiger zegt: oké, we zijn het dus nu eens over de schade van het slachtoffer. Nou, die gaan we alleen afwickelen als u al mijn kosten vergoedt en dit is mijn nota. En soms zelfs als dus echt gewoon de VSO door het slachtoffer al getekend is, maar wordt tegengehouden door de belangenbehartiger. Eerst mijn kosten vergoed, dan pas ga ik de VSO opsturen.’²⁷⁵

Ook de verrekening van de BGK met het schadevergoedingsbedrag voor de benadeelde werd meermaals genoemd.²⁷⁶ Een van de respondenten stelde voor dat verzekeraars de persoonlijke schade van de benadeelde afwickelen via de inhoudsdeskundige (de dossierbehandelaar) bij de verzekeraar, en dat de discussie over de BGK moet worden overgelaten aan de inkoopafdeling bij een verzekeraar die gewend is om discussies te voeren over tarieven.²⁷⁷

Dan zijn er nog enkele praktijken genoemd die veel minder vaak of zelfs maar een keer werden genoemd. Ten eerste, het sluiten van een deal zonder te controleren of de benadeelde eigenlijk wel tevreden is daarmee.²⁷⁸ Deze respondent gaf ook aan dat

²⁷³ Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

²⁷⁴ Interview 13 (rechter).

²⁷⁵ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars). Zie ook Interview 2 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde), Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 11 (namens NKL).

²⁷⁶ Interview 11 (namens NKL), Interview 15 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde).

²⁷⁷ Interview 11 (namens NKL).

²⁷⁸ Interview 12 (namens slachtofferzijde).

er zaken zijn waarin de belangenbehartiger de zaak laat liggen, en dat er dan na lange tijd opeens een deal gesloten wordt, terwijl het dan eigenlijk te laat is en waarmee de benadeelde het dan ook niet eens is. Ook gaf een respondent aan dat het zeer kwalijk is – maar het gebeurt wel – dat wordt afgewikkeld in letselschadezaken (enorme breuk, artrose) zonder medisch advies te hebben ingewonnen.²⁷⁹ Ook werd weer het innemen van irreële standpunten genoemd.²⁸⁰

Een ander punt dat werd genoemd, is dat de benadeelde onvoldoende wordt geïnformeerd over de inhoud van de vaststellingsovereenkomst, bijvoorbeeld dat een benadeelde niet begrijpt wat finale kwijting inhoudt.²⁸¹ Of wanneer er een voorbehoud – dat wel nodig is – over het hoofd wordt gezien.²⁸²

Wat ook opvalt, is dat een verzekeraar met wie is gesproken aangaf het heel onprettig te vinden om niet te weten over eventuele kwalijke afspraken tussen de belangenbehartiger en de benadeelde, zoals over *no cure no pay*.²⁸³

10.5.6 Specifieke inzichten

Aan verzekeraars, auditors en aan de rechter is een aantal specifieke vragen voorgelegd over de wijze waarop een kwalijke praktijk de afwikkeling beïnvloedt, hoe iemand zich kenmerkt die een kwalijke praktijk verricht, of het veelal dezelfde personen of organisaties zijn en hoe wordt omgegaan met kwalijke praktijken in hun praktijk.

10.5.6.1 Ervaring: de wijze waarop een kwalijke praktijk de afwikkeling beïnvloedt

De antwoorden die op de vraag werden gegeven over de wijze waarop een kwalijke praktijk de afwikkeling beïnvloedt, hebben vooral betrekken op het ontbreken van kennis bij de belangenbehartiger, waardoor de communicatie tussen de verzekeraar en de belangenbehartiger minder goed is. Ook lijken de antwoorden te suggereren dat onduidelijk is voor verzekeraars of de wijze waarop de afwikkeling verloopt en de uitkomst daarvan wel in lijn is met het belang en de wens van de benadeelde:

‘Nou, het doet, het duurt vaak langer, dus tijd. Maar ook door zeg maar frustreren van het proces, door minder goede communicatie. Dat heeft gewoon impact op alle partijen, dus ook op het slachtoffer en uiteindelijk ook op de tevredenheid van het slachtoffer met het schadeafhandelingsproces. Maar ook de wensen van het slachtoffer staan dan onvoldoende centraal, want het draait dan veel meer om de belangenbehartiger of om de verzekeraar, in plaats van dat het om het slachtoffer draait. Dus dat slachtoffer, ja, die wordt minder goed recht gedaan en dat kan soms letterlijk leiden tot het onvoldoende krijgen in de vorm van herstelbemiddeling,

²⁷⁹ Interview 10 (advocaat slachtofferzijde).

²⁸⁰ Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

²⁸¹ Interview 1 (letselschadebehandelaar slachtofferzijde), Interview 7 (letselschadebehandelaar aan slachtofferzijde).

²⁸² Interview 3 (advocaat slachtofferzijde).

²⁸³ Interview 9 (advocaat verzekeraarszijde).

dienstverlening of geld, maar ook gewoon in dat het heel veel negatieve energie kost, dat hele schadeafwikkelingsproces waardoor iemand gewoon helemaal stilstaat in zijn herstel.²⁸⁴

Een verzekeraar legde uit dat, omdat de verzekeraar harder moet werken in dit soort dossiers, ervoor wordt gekozen om minder of geen BGK te vergoeden.²⁸⁵ Een ander legde uit dat in het ergste geval contact wordt opgenomen met de benadeelde om uit te leggen dat met diens belangenbehartiger geen afwikkeling zal plaatsvinden.²⁸⁶

10.5.6.2 Ervaring: hoe iemand zich kenmerkt die een kwalijke praktijk verricht

De antwoorden op de vraag hoe iemand zich kenmerkt die een kwalijke praktijk verricht, verschillen. Wat wel terugkomt in de antwoorden is dat belangenbehartigers ‘net even over het randje gaan’.²⁸⁷ De ene partij bedoelde daarmee dat wordt geprofiteerd van de belangenbehartiging en dat een ander moreel kompas wordt gebruikt. De ander had het over aandikken van een letselschadevordering (specifiek na een kop-en-staartbotsing), en dat er te veel mislagen zijn in het dossier.²⁸⁸ Weer een andere partij had het over informatie achterhouden, omvangrijke claims die BGK-gedreven zijn, dat voorschotten zijn betaald en dan niets meer gebeurt, waarna vervolgens getracht wordt om het pragmatisch te regelen (met BGK-nota, terwijl inhoudelijk niets lijkt te zijn gedaan), waardoor benadeelden wellicht te kort worden gedaan, omdat de belangenbehartiger niet weet wat er gevraagd mag worden.²⁸⁹

10.5.6.3 Ervaring: zijn het veelal dezelfde personen of organisaties

Een groot deel van de respondenten aan verzekeraarszijde gaf aan dat de groep die kwalijke praktijken verricht, bekend is en dat het dezelfde groep is die het overgrote deel van de problemen veroorzaakt.²⁹⁰ Een respondent geeft aan dat die groep niet alleen bestaat uit ongereguleerden, maar wel voor het grootste deel.²⁹¹ Een verzekeraar gaf aan dat het onduidelijk is of het dezelfde personen of organisaties zijn.²⁹²

10.5.6.4 Ervaring: hoe wordt er intern mee omgegaan

Een van de respondenten van verzekeraarszijde gaf aan dat, zodra kwalijke praktijken worden opgemerkt, zij scherp zitten op de behandeling door bewijsvragen te stellen en door op te passen om voor grote bedragen te schikken. Ook betalen zij dan minder of

284 Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

285 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

286 Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

287 Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

288 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

289 Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

290 Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar), Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars) en Interview 11 (namens NKL).

291 Interview 11 (namens NKL).

292 Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

niet voor de belangenbehartiging en proberen zij te sturen op opleiding.²⁹³ Een andere respondent legde uit dat getracht wordt met een positieve grondhouding deze groep te benaderen door in gesprek gaan, te leren kennen (waarom deze ellende?) en naar een oplossing toe te werken. Uitgelegd werd dat een aantal zeer ervaren behandelaren wordt ingezet op de groep van belangenbehartigers die eigenlijk onvoldoende opgeleid zijn en deskundigheid hebben in de letselschadeafwikkeling. Die groep probeert dan met een positieve grondhouding toch een afwikkeling tot stand te brengen, waarin ook feedback wordt gegeven aan de belangenbehartiger en in zekere zin wordt afgewacht totdat iemand wel is opgeleid. Het proces werd 'moeizaam, frustrerend' genoemd voor de medewerkers die dit doen.²⁹⁴ Maar er wordt naar een zekere verbinding gezocht. Een andere partij aan verzekeraarszijde legde uit dat ingezet wordt op het NKL, met name omdat op die manier het belang van het slachtoffer centraal wordt gesteld (als grondhouding) en men zich toetsbaar (in de zin van audits) wil opstellen:

'Maar het zijn nu ook partijen die zeggen: wacht even, ik wil mij toetsbaar, ik wil mij aan regulering houden en ik wil me toetsbaar opstellen. Dus dat zegt al iets over de incentive van die partijen. Die zitten er of die die stellen het belang van het slachtoffer denk ik, in ieder geval meer voorop dan partijen die zeggen: van daar ga ik allemaal niet aan beginnen, heb ik allemaal geen behoefte aan.'²⁹⁵

Deze partij bepleitte het verplicht ingeschreven staan bij het NKL om letselschade te mogen afwickelen, wat ook geprefereerd lijkt te worden boven het creëren van een beschermd beroep:

'Nou, we hebben eigenlijk alles wel afgewogen hè, van beschermd beroep, verplicht aangesloten bij een beroepsorganisatie maar je ziet dat je het daarmee gewoon niet het issue volledig oplost. Daar heb je echt, denken wij, dus dit systeem voor nodig, met verplichting om ergens ingeschreven te staan en ook daadwerkelijke controle via audits.'²⁹⁶

Deze respondent gaf ook aan dat de wettelijke verankering van de GBL nu eenzijdig is en zich richt op de verzekeraar, maar dat die disbalans er eigenlijk uit moet. Een andere respondent van verzekeraarszijde ziet ook het keurmerk met de opleidingseisen die daarvoor gelden als minimumvereiste.²⁹⁷

²⁹³ Interview 6 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

²⁹⁴ Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

²⁹⁵ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

²⁹⁶ Interview 8 (namens aansprakelijkheidsverzekeraars).

²⁹⁷ Interview 4 (aansprakelijkheidsverzekeraar).

10.5.7 Tussenconclusie

Als de genoemde kwalijke praktijken worden overzien, dan wordt duidelijk dat ook die in groepen uiteenvallen.

De eerste en meeste genoemde antwoorden hebben betrekking op de financiering van de schadeafwikkeling. Binnen die categorie werd het dubbel declareren (zowel bij de benadeelde als de verzekeraar) het vaakst genoemd. Ook werd op verschillende plekken aangegeven dat contractuele afspraken over verrekening van de niet-vergoede BGK met de vergoeding voor de personenschade, de verplichting tot betaling van BGK voordat van belangenbehartiger kan worden gewisseld, en het weigeren akkoord te gaan met een eindregeling als niet ook akkoord wordt gegeven op de BGK-vordering kwalijk zijn. De hoogte van de *no cure no pay*-afdracht en de BGK in het algemeen werden ook in verband gebracht met kwalijke praktijken. Zo ook de typering van belangenbehartiging als 'gratis', terwijl de verzekeraar de kosten bij erkenning van aansprakelijkheid betaalt.

Iets wat ook werd herkend uit de vorige paragrafen, is dat het achterhouden van informatie voor de verzekeraar als kwalijk wordt getypeerd. Hetzelfde geldt voor gebrekkige (of geen) communicatie met de benadeelde en de verzekeraar, waarbij het nu wel verder gaat: het stoppen met communiceren en schade afwickelen, of het in een kwaad daglicht neerzetten of schofferen van de verzekeraar.

Gebrekkige deskundigheid werd ook als kwalijke praktijk genoemd, waarbij ook naar voren kwam dat verzekeraars hiervoor proberen oplossingen te bedenken door bijvoorbeeld lagere tarieven te rekenen of feedback te geven in het afwikkelingstraject. Ook nu werd het punt van te weinig of gebrekkig verwachtingsmanagement weer genoemd. Naast informatievoorziening en communicatie, werd ook duidelijk uit de antwoorden dat het ook als kwalijk wordt ervaren als een letsel of schade wordt overdreven, of zelfs fraude wordt gepleegd. Wederom werd aangegeven dat sommigen cliënten hierop filteren.

Iets wat duidelijk is geworden uit de antwoorden, is dat de informatievoorziening via internet niet transparant is. Onduidelijk is wie achter bepaalde websites zit, er wordt gebruikgemaakt van fuikwebsites en de werkelijkheid wat betreft opleidingen en keurmerken wordt niet altijd correct weergegeven. Omdat benadeelden niet kunnen inschatten wie de belangenbehartiger is, wordt dit als kwalijk beschouwd. Zo ook het betalen voor dossiers; ook dan beslist de benadeelde niet op basis van kwaliteit.

Wat ook opvalt, is dat wederom een aantal praktijken als kwalijk wordt ervaren, omdat de benadeelde eigenlijk onwetend is op die punten: de BGK en eventuele voorwaarden of dubbel declareren en kwaliteit van belangenbehartiging. Ten slotte valt nog op dat kwalijke praktijken zich niet alleen bij ongereguleerden/ongebondenen voor doen, maar in sommige gevallen ook bij gereguleerden.

10.6 Afsluiting

Aan de hand van een aantal interviews is getracht een beter en completer beeld te krijgen van kwaliteit van belangenbehartiging aan benadeeldezijde, belemmerende factoren voor het leveren van die kwaliteit en kwalijke praktijken. In de tussenconclusies is op hoofdlijnen een beschrijving gegeven van de deelresultaten. Die herhalen wij hier niet en verwijzen voor een meer inhoudelijke analyse terug naar die paragrafen. Als afsluiting van dit deel, focussen wij op de grote lijnen.

De volgende kenmerken worden op een of andere manier bij alle drie de thema's genoemd: cliëntgericht handelen (op vele manieren), deskundigheid (inhoudelijk en van de afwikkeling), samenwerking tussen partijen, en geen focus op BGK maar het op herstel/behoefte/schadeafwikkeling van de benadeelde. BGK wordt in zijn algemeenheid als een complex gegeven beschouwd, zowel voor de benadeelde als voor de relatie met de wederpartij. Een aantal keer is ook gerefereerd aan de onwetendheid van de benadeelde: die kan eigenlijk niet van tevoren kwaliteit bepalen, die kan eigenlijk op basis van websites niet goed inschatten welke belangenbehartiger kwaliteit levert en kan niet goed inschatten wat redelijke contractbepalingen zijn. Om die reden wordt ook vaak uitgelegd dat toetsbaar opstellen (inclusief opleidingseisen, audits en tucht en klacht) belangrijk is.

11 Bijlage 4

Expertbijeenkomst

Op 25 april 2024 deden veertien deelnemers mee aan een door de onderzoekers georganiseerde expertbijeenkomst. De deelnemers werden aselect gekozen op basis van hun ervaring in letselschadeafwikkeling. Zij waren allen bekend met de ontwikkelingen in de letselschadebranche. Zij waren werkzaam als belangenbehartiger (waarvan sommigen als advocaat, sommigen ongebonden en sommigen verbonden aan NIVRE en/of NKL), rechter, wetenschapper of medewerker van een verzekeringsmaatschappij. Geen van de deelnemers aan de expertbijeenkomst was geïnterviewd in de eerdere fase van het onderzoek.

De opzet van de bijeenkomst was als volgt. De bijeenkomst duurde een dagdeel. In twee groepjes werd aan de hand van stellingen gediscussieerd over drie thema's: (i) wat is kwaliteit van belangenbehartiging?, (ii) welke factoren beïnvloeden die kwaliteit?, (iii) welke verbeteracties zijn denkbaar? Daarbij werden de volgende stellingen ter discussie voorgelegd:

Stellingen eerste ronde

1. Wat belangenbehartigers verstaan onder kwaliteit van letselschadebehandeling sluit niet in alle opzichten aan bij wat benadeelden belangrijk vinden.
2. Slachtofferbehoeften bij schadeafwikkeling zijn zo complex dat het niet mogelijk is om met de gangbare kennis en vaardigheden van belangenbehartigers tegemoet te komen aan die behoeften; een multidisciplinair team is daarvoor nodig.
3. Omdat er geen gouden standaard is voor bepaling van kwaliteit in letselschadeafwikkeling, is het een belangenbehartiger toegestaan om bijvoorbeeld de snelheid van afwikkelen af te wegen tegen volledigheid van de schadevergoeding, zolang de benadeelde daar maar goed geïnformeerd mee instemt.

Stellingen tweede ronde

1. Evidente misstanden zoals facturen vervalsen, niet-gemaakte uren opvoeren, geld wegsluizen en zonder uitdrukkelijke geïnformeerde toestemming van de benadeelde dubbel declareren, moeten worden bestreden.
2. Belangenbehartiging is niet gratis en belangenbehartigers moeten ophouden die indruk te wekken.
3. Belangenbehartigers die kwaliteit alleen maar zien als de mate waarin zij het wettelijke schadevergoedingsrecht hebben kunnen verwezenlijken, slaan de plank mis.

Stellingen derde ronde

1. Als aansprakelijkheidsverzekeraars artikel 6:96 lid 2 BW strakker zouden toepassen en alleen zouden betalen voor de toegevoegde waarde van belangenbehartiging, dan zijn 'kwalijke praktijken' morgen de wereld uit.
2. Geld vragen en geld betalen voor letselschadedossiers moet worden verboden en het betaalde geld zou de benadeelde moeten kunnen opvorderen.
3. Als op basis van artikel 6:96 lid 2 BW wordt verhaald op de verzekeraar, zou het verboden moeten zijn om een eventueel tekort op de benadeelde te verhalen.
4. Klachten over de kwaliteit van belangenbehartiging moeten laagdrempeliger worden behandeld.

De *Chatham House Rules* waren van toepassing.¹ De onderzoekers leidden de groepjes en maakten aantekeningen zonder dat uitlatingen tot personen te herleiden waren. De discussie ontwikkelde zich op grond van de ingebrachte stellingen, maar ging duidelijk verder dan een enkele bespreking van de stellingen.

De uitkomsten van de expertbijeenkomst werden verwerkt in deze studie; met name in de voetnoten zijn verwijzingen naar de uitkomsten te vinden. In grote lijnen kan worden gezegd dat de discussies tijdens de expertbijeenkomst in het verlengde lagen van hetgeen de literatuurstudie en de interviews ons leerden. De expertbijeenkomst bracht op bepaalde punten verduidelijking en aanscherping, en op een enkel punt kwam iets naar voren dat niet al uit de interviews of deskresearch was gekomen. Wij hebben geen tegenstrijdigheden opgemerkt tussen de uitkomsten van de interviews en de expertbijeenkomst.

¹ Zie <https://www.chathamhouse.org/about-us/chatham-house-rule>.

12 Verkort aangehaalde bronnen en vindplaatsen

Akerlof 1970

George A. Akerlof, 'The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism', *The Quarterly Journal of Economics* 1970, p. 488-500

Akkermans en Hulst 2014

A.J. Akkermans en J.E. Hulst, 'De niet-financiële impact van schadetoebrenging en hoe daaraan tegemoet te komen. Over excuses, actieve schadeafwikkeling en procedurele rechtvaardigheid', *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* 2014, p. 102-110

Asser/Tjong Tjin Tai 7-IV 2022

T.F.E. Tjong Tjin Tai, *Mr. C. Asser's handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht - 7-IV Bijzondere overeenkomsten - Opdracht, incl. de geneeskundige behandelingsovereenkomst en de reisovereenkomst*, Deventer: Wolters Kluwer 2022

Baldwin e.a. 2012

Robert Baldwin, Martin Cave en Martin Lodge, *Understanding Regulation: Theory, Strategy, and Practice*, 2^e druk, Oxford: Oxford University Press 2012

Barendrecht e.a. 2004

J.M. Barendrecht et al., *Schadeclaims: kan het goedkoper en minder belastend?* (rapportage i.o.v. WODC), Den Haag: BJu 2004

Barendrecht e.a. 2006

J.M. Barendrecht, Y.P. Kamminga, C.M.C. van Zeeland, J. van der Linden en S. van Willigenburg, *Gedragcode Behandeling Letselschade. Goede praktijken bij het regelen van schade*, Tilburg 2006

Barendrecht 2022

J.M. Barendrecht, 'Conflicten hanteerbaar maken: de rol van het recht versterken', *Nederlands Juristenblad* 2022, p. 2562-2572

Becx e.a. 2022a

I. Becx, A. Akkermans, N. Elbers en K. van Wees, *Doe het zelf. Ervaringen met de afwikkeling van letselschade met en zonder belangenbehartiger*, Den Haag: Boom Juridisch 2022

Becx e.a. 2022b

I.M. Becx, A.J. Akkermans, N.A. Elbers en K.A.P.C. van Wees, 'Ondersteuning van benadeelden zonder belangenbehartiger', *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* 2022, p. 83-101

Becx e.a. 2023

I.M. Becx, N.A. Elbers, A.J. Akkermans, J. Buitenhuis, A.J. Van, 'Voorspellers van chronische specifieke klachten na een verkeersongeval', *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* 2023, p. 45-55

Beer 2003

J.M. Beer, 'No cure no pay in letselschadezaken', *Letsel & Schade* 2003, p. 5-10

Berntsen en Nijman 2014

A.R.M. Berntsen en K. Nijman, 'Normering is de normaalste zaak van de wereld... dus waarom geen PIV-normering BGK (voor LSA-advocaten)?', *PIV-bulletin* 1 december 2014

Boersma 2017

L. Boersma, 'De kosten van de deelgeschilprocedure: enkele suggesties tot normering', *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* 2017, p. 18-28

Van Boom 2020

W.H. van Boom, *Privaatrecht en markt – Hoe het vermogensrecht onze marktsamenleving faciliteert en geleidt*, Den Haag: Boom juridisch 2020

Van Boom 2022

W.H. van Boom, 'Schadeafwikkeling – van laaghangend fruit en zelfreflectie', *Nederlands Juristenblad* 2022, p. 3230-3232

Van Boom en De Jong 2014

W.H. van Boom en M. de Jong, 'Het Experiment Resultaatgerelateerde Beloning – verwachtingen over werking en doelbereiking', *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* 2014, p. 69-76

Bruin 2024

G.J. Bruin, *Geregelde beroepen – Publiek-private samenwerking voor het opstellen van wet- en regelgeving* (diss. VU), Den Haag: Boom juridisch 2024

Collins e.a. 2017

Todd A. Collins, Tao L. Dumas en Laura p. Moyer, 'Being Part of the "Home Team": Perceptions of Professional Interactions with Outsider Attorneys', *Journal of Law and Courts* 2017, p. 141-171

CPB 2008

Centraal Planbureau, *Kwaliteitstransparantie en concurrentie in de ziekenhuiszorg; kansen en dilemma's*, CPB document nr. 164, Den Haag: CPB 2008

Van Doorn 2024

C.J.M. van Doorn, *De mensen achter de grote getallen – Een empirisch-juridisch onderzoek naar de belangen van benadeelden in situaties van massaschade* (diss. Tilburg), Den Haag: Boom juridisch 2024

Van Dijk 2015

G. van Dijk, 'Emotionele belangen en het aansprakelijkheidsrecht: Over schade en herstel binnen de ontstane toestand in plaats van in de oude toestand', *Nederlands Juristenblad* 2015, p. 2530-2536

Van Dijk 2021

C. van Dijk, 'De ramp en daarna de ramp die te vermijden valt', *PPS Bulletin* 2021/3, p. 14-25

Van Driel en Blom 2003

M. van Driel en J. Blom, *Letselschaderegeling: Onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid*, Stichting De Ombudsman 2003

Elbers en Becx 2020

N. Elbers en I. Becx, *Secundaire victimisatie als probleem. Herstelrecht als oplossing? Een onderzoek naar de reikwijdte van secundaire victimisatie en herstelrecht in het straf-, civiel- en bestuursrecht in Nederland*, Amsterdam 2020

Elbers e.a. 2012

N.A. Elbers, K.A.P.C. van Wees en A.J. Akkermans, “‘Hij schreef dat hij contact op zou nemen zodra hij de tegenpartij had gesproken’”: letselschadeslachtoffers over hun belangenbehartiger. Empirisch onderzoek brengt vijf belangrijke factoren voor waardering belangenbehartiger aan het licht’, *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* 2012, p. 102-113

Eshuis e.a. 2012

R.J.J. Eshuis, T. Geurts en E.M.Th. Beenackers, *Hulp bij juridische problemen: een verkennend onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening van advocaten en rechtsbijstandsverzekeraars* (Cahiers 2012-03), Den Haag: WODC 2012

Faure e.a. 2006a

M.G. Faure, T. Hartlief en N.J. Philipsen, *Resultaatgerelateerde beloningssystemen voor advocaten; een vergelijkende beschrijving van beloningssystemen voor advocaten in een aantal landen van de Europese Unie en Hong Kong*, Maastricht: Metro 2006, p. 18-20

Faure e.a. 2006b

M.G. Faure, T. Hartlief en N.J. Philipsen, ‘Funding of personal injury litigation and claims culture: Evidence from the Netherlands’, *Utrecht Law Review* 2006, p. 1-21

Faure e.a. 2009

M.G. Faure, F.J. Fernhout en N.J. Philipsen, *Resultaatgerelateerde beloningssystemen voor advocaten*, BJu 2009

Faure e.a. 2010

M.G. Faure, F. Fernhout en N.J. Philipsen, ‘No cure no pay and contingency fees’, in: M. Tuil en L. Visscher (red.), *New Trends in Financing Civil Litigation in Europe. A Legal, Empirical and Economic Analysis*, Cheltenham: Edward Elgar 2010, p. 33-56

Faure e.a. 2011

M.G. Faure, J.A. Loonstra, N.J. Philipsen en W.H. van Boom, ‘Naar een kostenoptimalisatie van de letselschaderegeling: een verkenning’, *AV&S* 2011, p. 183-195

Faure e.a. 2022

M.G. Faure, L. Visscher en F. Weber, ‘The Impact of Speed and Accuracy in Personal Injury Cases – A Law and Economics Analysis’, *24 European Journal of Law Reform* 2022, p. 317-343

Galanter 1974

Marc Galanter, ‘Why the “haves” come out ahead. Speculations on the limits of legal change’, *Law & Society Review* 1974, p. 95-160

Giesen 2007

I. Giesen, *Alternatieve regelgeving en privaatrecht*, Deventer: Kluwer 2007

Giesen 2020

I. Giesen, *Rechtsvorming in het privaatrecht* (Mon. BW A3), Deventer: Wolters Kluwer 2020

De Groot en Van Oers 2015

S.J. de Groot en J.E. van Oers, ‘Vijf jaar deelgeschilprocedure – een evaluatie’, *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* 2015/3, p. 55-63

Godwaldt 2023

L. Godwaldt, ‘Een beperkt uurtarief voor de ongereguleerde belangenbehartiger: een grote stap in de goede richting. Wat wordt de volgende?’, *PPS Bulletin* 2023/04

De Haan 2011

R. de Haan, *De Gedragscode Behandeling Letselschade: een goed bewaard geheim?*, Hilversum: Stichting De Ombudsman 2011

Hartlief 2024a

T. Hartlief, 'Ieder draagt zijn eigen schade', *RM Themis* 2024, p. 1-7

Hartlief 2024b

T. Hartlief, 'Strafrechtelijke impulsen voor normering van schadevergoeding', *Nederlands Juristenblad* 2024, p. 659

De Hek en Haase 2021

H. de Hek en N.C. Haase, 'De SER van letselschadeland: verslag van een gesprek met directeur Remco Heeremans over de positie van De Letselschade Raad in de branche en over de actuele projecten van De Letselschade Raad', *Afwikkeling Personenschade* 2021, p. 46-49

Hulst e.a. 2014

J.E. Hulst, A.J. Akkermans en S. van Buschbach, *Excuses aan verkeersslachtoffers: Een onderzoek naar baten, effectiviteit en methode van het bevorderen door verzekeraars van het aanbieden van excuses aan verkeersslachtoffers*, Den Haag: Boom Lemma uitgevers 2014

Huiver e.a. 2007

R.M.E. Huiver, K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans en N. A. Elbers., *Slachtoffers en aansprakelijkheid – Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht – Deel 1: terreinverkenning (WODC Rapport)*, Den Haag: WODC 2007

Van Katwijk en De Koning 2021

H. van Katwijk en C. de Koning, 'A fistful of dollars: Afscheid van het Wilde Westen. "Tot hier en niet verder"', *PPS Bulletin* 2021, p. 5-12

Keizer e.a. 2016

J.G. Keizer, C.C.J. de Koning, E.F. Klungers en J.F. Roth, 'Buitengerechtelijke kosten, een terugkerende discussie in letselschadezaken', *Letsel en Schade* 2016, p. 61-69

Kuipers 2021

G. Kuipers, *Beschadigd vertrouwen. Vertrouwenwekkend schadebeleid na door de overheid gefaciliteerde schade* (diss. Leiden), Deventer: Wolters Kluwer 2021

Laarman 2019

B.S. Laarman, 'Just culture en herstelrecht in de afwikkeling van medische schade', *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* 2019, p. 65-83

Leen 2019

R.D. Leen, 'De BGK-vordering in een deelgeschilprocedure', *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* 2019, p. 136-142

Lindenbergh e.a. 2000

S.D. Lindenbergh et al. (red.), *Buitengerechtelijke kosten – Vijf visies op de redelijkheid*, Den Haag: Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars 2000

Lindenbergh en Akkermans 2014

S. Lindenbergh en A.J. Akkermans, *Ervaringen met verhaal van schade. Van patiënten, verkeersslachtoffers, geweldsslachtoffers, burgers en werknemers*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2014

Loonstra 2021

A. Loonstra, 'Een letselschade lead is goud waard', *LinkedIn* post juli 2021

Loonstra 2022

A. Loonstra, 'Betrouwbare verwijzing belangenbehartiging, hoe komen we daar?', *PPS Bulletin* 2022/2

Van de Luijtgaarden 2023

E. van de Luijtgaarden, 'Laat honderd bloemen bloeien', *Tijdschrift Conflictantering* 2023, p. 54-57

Martimort 2017

David Martimort, 'Review Article – The Economic Theory of Incentives', in: David Martimort (red.), *The Economic Theory of Incentives (Volume I)*, Cheltenham: Edward Elgar 2017

Mewa 2021

V. Mewa, 'Stop de cowboys in de letselschademarkt', *Advocatenblad* 2021, p. 56-58

Nelson 1970

P. Nelson, 'Information and consumer behaviour', *Journal of Political Economy* 1970, p. 311-329

OECD 2021

OECD, *OECD Framework and Good Practice Principles for People-Centred Justice*, Paris: OECD 2021

Ogus 1994

Anthony I. Ogus, *Regulation: Legal Form and Economic Theory*, Oxford: Hart Publishing 1994

Oskam 2022

P. Oskam, 'Vergoeding van kosten van ongereguleerde belangenbehartigers', *PPS Bulletin* 2022/1

Rammeloo 2022

L. Rammeloo, 'De rekening', in: J.E. Soeharno et al, *Integriteit in de zakelijke advocatuur. Normenkader en praktijk*, Den Haag: Boom Juridisch 2022, p. 147-158

Rijnhout e.a. 2020

R. Rijnhout, E.G.D. van Dongen, D.W. van Maurik en I. Giesen, *Langlopende Letselschadezaken. Een empirisch-juridisch onderzoek naar kenmerken van letselschadezaken die niet binnen twee jaar zijn afgesloten*, Den Haag: Boom Juridisch 2020

Rijnhout 2021

R. Rijnhout, 'De positie van de rechter bij conflictoplossing in personenschadezaken die via het aansprakelijkheidsrecht worden afgewikkeld', in: M. Dubelaar et al., *Conflictoplossing: het domein van rechters?*, Deventer: Wolters Kluwer 2021, p. 63-98

Rijnhout 2023

R. Rijnhout, *Van compensatieconflicten naar betekenisvol compenseren* (oratie Utrecht), Den Haag: Boom juridisch 2023

Roth 2010

J.F. Roth, 'Een redelijk uurtarief', *Letse! & Schade* 2010, p. 19-23

Roth 2020

J.F. Roth, 'De vergoeding van buitengerechtigde kosten rechtsbijstand in letselschadezaken', *Verkeersrecht* 2020, p. 322-332

Roth 2023

J.F. Roth, 'De BGK-pilot: naar een verbetering van de betalingen van buitengerechtelijke kosten rechtsbijstand in letselschadezaken', *Verkeersrecht* 2023, p. 258-262

Ruitenbeek-Bart 2023

F.M. Ruitenbeek-Bart, *En de veroorzaker dan? Een empirisch-juridisch onderzoek naar de plaats van de veroorzaker in de civiele letselschadepraktijk* (diss. EUR), Den Haag: Boom juridisch 2023

Stephen e.a. 2012

Frank H. Stephen, James H. Love en Neil Rickman, 'Regulation of the legal profession', in: R.J. Van den Bergh en A.M. Paccas (red.), *Regulation and Economics*, Cheltenham: Edward Elgar 2012, p. 647-677

Stokkermans en De Roo 2023

C. Stokkermans en A. de Roo, *Alternatieve bedrijfsstructuren voor advocaten – Over de advocatuur als maatschappelijke onderneming*, Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam 2023

Tzankova en Weterings 2003

I.N. Tzankova en W.C.T. Weterings, *Preprocessuele afwikkeling van personenschadeclaims; Een rechtsvergelijkende studie naar de mogelijkheden tot structurering van het proces van buitengerechtelijke afwikkeling van personenschadeclaims in Nederland aan de hand van de procedurele normen en andere instrumenten*, Boom Juridische Uitgevers: Den Haag 2003

Visscher 2013

L. Visscher, 'Gedrag van advocaten', in: W.H. van Boom, I. Giesen en A.J. Verheij (red.), *Capita Civilologie: handboek empirie en privaatrecht*, Den Haag: Boom Juridische Uitgevers 2013, p. 1123-1157

Van Wees e.a. 2007

K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans, R.M.E. Huver en N. A. Elbers, 'Meer dan geld alleen', *Ars Aequi* 2007, p. 852-861

Weterings 1999

W.C.T. Weterings, *Vergoeding van letselschade en transactiekosten; een kwalitatieve en kwantitatieve analyse*, W.E.J. Tjeenk Willink: Deventer 1999

Weterings 2004

W.C.T. Weterings, *Efficiëntere en effectievere afwikkeling van letselschadeclaims – een studie naar schikkingsonderhandelingen in de letselschadepraktijk, normering en geschiloplossing door derden*, Den Haag: BJu 2004

De Wolff 2024

D.J.B. de Wolff, *De advocaat in de privaatrechtelijke praktijk. Best practices en gedragsnormen*, Nijmegen: Ars Aequi Libri 2024

