



Rijksoverheid

# Beleidskompasformulier voor internetconsultatie



 Beleidskompas

# Beleidskompasformulier

## Wijzigingsbesluit financiële markten 2024

Het *Wijzigingsbesluit financiële markten 2024* is een verzamelbesluit dat onderdeel uitmaakt van de jaarlijkse wijzigingscyclus van wet- en regelgeving op het terrein van de financiële markten. In deze cyclus worden kleinere onderwerpen opgenomen die geen separaat traject rechtvaardigen. Dit verzamelbesluit bevat voornamelijk beleidsarme, technische verbeteringen en andere aanpassingen alsmede uitwerkingen van wijzigingen op wetsniveau. Onderhavig formulier besteedt uitsluitend aandacht aan het onderdeel uit het verzamelbesluit dat ziet op de behandeling van letselschade, dat wel een beleidsinhoudelijke component heeft. Voor het onderdeel dat ziet op de uitwerking van de gegevens voor instemming met een activa-intensieve herverzekering, wordt verwezen naar het Integraal Afwegingskader-formulier (p. 7) inzake die instemmingsverplichting. Dit IAK-formulier is te vinden op [www.internetconsultatie.nl](http://www.internetconsultatie.nl), onder "relevante documenten" bij de consultatieversie van de *Wijzigingswet financiële markten 2024*.

## Behandeling letselschade verzekeraars

Wie zijn belanghebbenden en waarom?

### Hulpvragen

- Wie zijn direct of indirect belanghebbenden bij het betreffende vraagstuk?

Schadeverzekeraars met zetel in NL die zich bezighouden met de afhandeling van letselschade, de Autoriteit Financiële Markten (hierna: de AFM), gedupeerden en andere partijen betrokken bij de afhandeling van letselschade, De Letselschade Raad en daarin vertegenwoordigde partijen<sup>1</sup>, het ministerie van Veiligheid en Justitie en het ministerie van Financiën.

- Wie beschikken er over relevante kennis over en ervaring met het vraagstuk?

Voornoemde partijen.

- Op welke wijze zijn belanghebbenden tot nu toe in de verschillende fasen van het beleidstraject betrokken?

Via onder meer gesprekken met het ministerie van Veiligheid en Justitie en het ministerie van Financiën.

Wat is het probleem?

### Hulpvragen

Wat is het probleem?

---

<sup>1</sup> Dit betreffen onder meer Slachtofferhulp Nederland, de ANWB, het Verbond van Verzekeraars, maar ook letselschade-experts, geneeskundig adviseurs en arbeidsdeskundigen.

Het grote tijdsverloop bij de afhandeling van letselschadezaken waardoor slachtoffers problemen ondervinden. Dit kan afbreuk doen aan het vertrouwen in verzekeraars die betrokken zijn bij de afhandeling van de letselschade.

Wat zijn de oorzaken van het probleem?

De Universiteit Utrecht heeft in opdracht van De Letselschade Raad (DLR) onderzoek verricht naar de oorzaken van langlopende letselschadezaken.<sup>2</sup> Dit zijn zaken waarin de schadeafhandeling langer dan 2 jaar in beslag neemt. Dit betreft circa 10% van de letselschadeafhandelingen. Het is volgens onderzoekers niet mogelijk om één dominante omstandigheid te benoemen als hét kenmerk van een langlopend letselschadedossier. In een beperkt aantal zaken is de lange duur volgens de onderzoekers mede te wijten aan het niet voortvarend handelen door de verzekeraar (8%).<sup>3</sup> Deze laatste bevinding staat in contrast met de ervaring van slachtoffers. Slachtoffers beoordelen de voortvarendheid van verzekeraars bij de afhandeling van letselschade als onder de maat, aldus het onderzoek.<sup>4</sup> Dit kan afbreuk doen aan het vertrouwen in verzekeraars.

Wat is de omvang van het probleem?

Zie hiervoor onder b).

Wat is het huidige beleid en wat heeft de evaluatie opgeleverd?

Het rapport van de Universiteit Utrecht biedt handvatten om de schadeafhandeling te verbeteren. In samenspraak met de professionals in de branche zijn verschillende maatregelen uitgewerkt en inmiddels in de praktijk gebracht. Deze maatregelen zijn erop gericht om de benadeelde meer grip te geven op het proces en de snelheid en de kwaliteit van de schadebehandeling te verbeteren, onder andere door het verkleinen van de afstand tussen de benadeelde en de verzekeraar (depolarisatie). Desalniettemin worden er maatschappelijk vraagtekens geplaatst bij de voortvarende afhandeling van letselschade door verzekeraars.

Wat gebeurt er als de overheid niets doet (Nuloptie)? Wat rechtvaardigt overheidsinterventie?

---

<sup>2</sup> Langlopende Letselschadezaken. Een empirisch-juridisch onderzoek naar kenmerken van letselschadezaken die niet binnen twee jaar zijn afgesloten, Utrecht Centre for Accountability and Liability Law, 10 juli 2020 (hierna: onderzoeksrapport Langlopende Letselschadezaken).

<sup>3</sup> Onderzoeksrapport Langlopende Letselschadezaken, p. 10-11, 77, 178-179.

<sup>4</sup> Onderzoeksrapport Langlopende Letselschadezaken, p. 11, 126, 157, 164.

Deze maatregel is er op gericht om het vertrouwen in verzekeraars te versterken. Hiermee wordt ook uitvoering gegeven aan de motie van het lid Van Nispen c.s., waarin wordt verzocht om wettelijke verankering van de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL)<sup>5</sup>.

## Wat is het beoogde doel?

### Hulpvragen

Wat zijn de beleidsdoelen?

Met het stellen van nadere eisen aan de bedrijfsvoering van de hiervoor genoemde schadeverzekeraars wordt beoogd te voorkomen dat termijnen bij de behandeling van letselschade worden overschreden. Deze maatregel is er op gericht om de kwaliteit van letselschadeafhandeling door verzekeraars en het vertrouwen in verzekeraars en de verzekeringssector in den brede te versterken.

Aan welke [duurzame ontwikkelingsdoelen \(sustainable development goals, SDG's\)](#) en [brede welvaartsuitkomsten](#) dragen de doelen bij?

Het is van belang dat de consument vertrouwen heeft én houdt in financiële producten en financiële ondernemingen, waaronder verzekeraars. Niet alleen voor de consument zelf, maar ook voor de welvaarts- en welzijnsontwikkeling in Nederland in algemene zin. De verankering van termijnen bij de afhandeling van letselschade voor verzekeraars beoogt de kwaliteit van letselschadeafhandelingen door verzekeraars en het vertrouwen in , verzekeraars te versterken. Hiermee wordt de zorgvuldige behandeling van slachtoffers bij de afhandeling van letselschade en de zelfregulering in dit kader ondersteund.

## Wat zijn opties om het doel te realiseren?

### Hulpvragen

Wat zijn kansrijke aangrijpingspunten om het doel te realiseren?

- Versterking van de afhandeling van letselschade door de professionals die zich beroepsmatig bezighouden met de afhandeling van letselschade (verenigd in DLR);
- Waar nodig, aanvullende regelgeving ter ondersteuning hiervan.

Wat zijn, gegeven de aangrijpingspunten, kansrijke beleidsopties?

Regelgeving in combinatie met zelfregulering waarbij zoveel mogelijk wordt aangesloten bij het zelfregulerend vermogen van de branche zelf en waarbij het civielrechtelijke en bestuursrechtelijke domein elkaar niet doorkruisen. Dit kan vorm worden gegeven door

---

<sup>5</sup> Zie de motie van het lid Van Nispen c.s. met het verzoek aan het kabinet om de GBL en aanscherping daarvan wettelijk te verankeren (Kamerstukken II 2020/21, 33 552, nr. 7/4).

termijnen uit de Gedragscode Behandeling Letselschade die geen inhoudelijke beoordeling van de zaak vergen te verankeren.

Wat is de beleidstheorie per kansrijke beleidsoptie?

Een goede wisselwerking tussen regulering en zelfregulering kan leiden tot versterking van de zelfregulering. De voorgestelde verankering is er op gericht om nadere waarborgen te verbinden aan de naleving van termijnen bij de afhandeling van letselschade en daarmee de bestaande zelfregulering te versterken.

## Wat zijn de gevolgen van de opties?

### Hulpvragen

Wat zijn de verwachte gevolgen per beleidsoptie?

Versterking van de kwaliteit van letselschadeafhandeling door verzekeraars en het vertrouwen in verzekeraars en de verzekeringssector in den brede.

Welke verplichte toetsen zijn van toepassing en wat zijn daarvan de uitkomsten?

Uitvoeringstoets door de AFM. Deze toets zal parallel aan de consultatie aangevraagd worden.

## Wat is de voorkeursoptie?

### Hulpvragen

Wat is het voorstel?

Schadeverzekeraars worden verplicht om te beschikken over adequate procedures en maatregelen ter voorkoming van overschrijding van termijnen bij de behandeling van letselschade, zoals beschreven in de Gedragscode Behandeling Letselschade. De verplichting maakt onderdeel uit van de beheerste bedrijfsvoering. Dit is in overeenstemming met de systematiek van de Wft waarin de bedrijfsvoering een primaire verantwoordelijkheid is van de financiële onderneming. Het is aan de financiële onderneming, in dit geval de schadeverzekeraar, om ervoor zorg te dragen dat zij beschikt over adequate procedures en maatregelen die ten minste aan bepaalde voorwaarden voldoen. De AFM houdt hierop risicogestuurd toezicht en kan handhavend optreden.

Hoe houdt het voorstel rekening met:

- [Doeltreffendheid](#) en [doelmatigheid](#);
- Uitvoerbaarheid voor alle relevante partijen (inclusief [doenvermogen](#), [regeldruk](#) en [handhaving](#));

- Brede maatschappelijke impact?

De voorgestelde verankering in het BGfo is er op gericht om nadere waarborgen te verbinden aan de naleving van termijnen bij de afhandeling van letselschade en daarmee de bestaande zelfregulering te versterken. Deze verankering op ondernemingsniveau laat de bestaande praktijk van zelfregulering en toepassing van de Gedragscode Behandeling Letselschade in individuele zaken onverlet.

De administratieve lasten gemoeid met dit voorstel zijn beperkt. De nalevingskosten slaan neer op de sector zelf, nu de organisatie en inrichting van de bedrijfsvoering dat voldoet aan de wettelijke waarborgen primair aan de verzekeraars is. Deze extra kosten zullen echter relatief overzichtelijk zijn nu zoveel mogelijk wordt aangesloten bij de Gedragscode Behandeling Letselschade en wat er nu al voor de verzekeringssector (bij het leden van het Verbond van Verzekeraars en overige schadeverzekeraars die houder zijn van het Nationaal Keurmerk Letselschade) geldt.

Wat zijn de risico's en onzekerheden van dit voorstel?

De Gedragscode Behandeling letselschade wordt uitsluitend verankerd voor verzekeraars terwijl deze code betrekking heeft op alle professionals die zich beroepsmatig bezighouden met de afhandeling van letselschade. Hierdoor kan ten onrechte de indruk ontstaan dat de afhandeling van langlopende letselschade bovenal aan verzekeraars te wijten is. Verder is niet uitgesloten dat in dit kader terughoudendheid in de branche zelf kan ontstaan tot het treffen van nadere verbetermaatregelen.

Hoe ziet de voorgenomen [monitoring en evaluatie](#) eruit?

De naleving van de Gedragscode Behandeling Letselschade, waaronder de voorgestelde te verankeren termijnen, heeft de voortdurende aandacht van De Letselschade Raad en de daarin verenigde professionals uit de branche, waaronder verzekeraars. Verzekeraars die zijn ingeschreven in het register van het Nationaal Keurmerk Letselschade worden iedere 1,5 jaar via een onafhankelijk auditbureau getoetst op naleving hiervan.