



E-mail : nissecretaris@gmail.com

Website: www.nis-letsel.nl

KvK Amsterdam: 40532670

IBAN: NL09 ABNA 0547 5112 72

Laren, 25 oktober 2023

Betreft: Wijzigingsbesluit financiële markten 2024

Visie NIS inzake wettelijke verankering GBL in de WFT (wijzigingsbesluit financiële markten 2024)

Inleiding:

Het NIS is ten behoeve van de internetconsultatie gevraagd naar haar visie over bovengenoemd onderwerp. Het NIS, de vereniging voor letselschade-professionals, stelt haar leden in staat hun vakkennis te delen en te vergroten met maandelijkse bijeenkomsten

Het NIS-beoogt vanuit haar kernwaarden: **faciliterend, persoonlijk, informerend, verbindend en betrokken** haar doel in een informele en ongedwongen setting te bereiken. Het NIS gelooft in naar elkaars argumenten luisteren, samen meningsverschillen oplossen en samenwerken aan verbeteringen en wil haar leden een omgeving en een plaats bieden om dit ook daadwerkelijk te kunnen realiseren.

Het NIS telt in 2023 meer dan 400 letselschadeprofessionals. De leden van het NIS bestaan uit letselschade-professionals vanuit zowel verzekeraarszijde als belangenbehartigerszijde.

In de zoektocht naar een antwoord op de gestelde vraag zal het beleidskompasformulier langsgelopen worden en daar waar nodig een opmerking of nuancering worden gemaakt.

Vraagstelling:

Wat is de visie van het NIS inzake de voorgenomen wettelijke verankering van de GBL in de WFT?

Beleidskompas:

Het bestuur van het NIS heeft kennis genomen van het beleidskompas inzake het wijzigingsbesluit.

Bij het antwoord op de direct of indirect belanghebbenden bij het betreffende vraagstuk worden partijen genoemd.

Wat is het probleem?

Bij de uitwerking van het probleem middels de hulpvragen wordt terecht het grote tijdsverloop bij de afhandeling van letselschadezaken waardoor slachtoffers problemen ondervinden genoemd.

Wat zijn de oorzaken van het probleem?

Verwezen wordt naar het onderzoek van de UU in opdracht van de Letselschade Raad.

In het onderzoek is naar het oordeel van het NIS een belangrijke nuance niet voldoende tot zijn recht gekomen. Er wordt ook daar, evenals in veel beleidsnotities van verzekeraars de termijn van twee jaar, die de schadeafhandeling van letselschadezaken neemt, genoemd.

Deze termijn is wat het NIS betreft een te eenvoudige voorstelling van zaken.

Er zijn zaken die inderdaad bij een voortvarende schadebehandeling binnen twee jaar

afgewikkeld zouden moeten worden. Er is echter een groot aantal zaken waarbij het herstel van



het slachtoffer, of het bereiken van een medisch stabiele situatie meer dan twee jaar in beslag neemt.

Terecht wordt opgemerkt dat in een beperkt aantal zaken, 8%, mede te wijten is aan het niet voortvarend handelen door de verzekeraar. Anders gesteld, in 92% van de zaken die onderzocht zijn is de lange duur kennelijk niet aan de verzekeraar te wijten.

In het veld waar de leden van het NIS werkzaam zijn, is bekend dat naast het medisch aspect er ook vanuit, met name het niet gereguleerde belangenbehartigerscircuit, (waarmee bedoeld wordt kantoren die niet aangesloten zijn bij het NKL en advocaten die geen LSA lid zijn), de zijde van het slachtoffer grote vertraging op treedt in de behandeling van zaken.

Dat slachtoffers desondanks de trage behandeling van hun zaak de verzekeraar verwijten heeft meer te maken met de onbekendheid met de procedure dan dat de verzekeraar de zaak onnodig lang laat voortduren en in de GBL afgesproken termijnen niet weet na te komen.

Naar het oordeel van het NIS is een belangrijke vertragende factor, die onvoldoende is belicht, het medisch traject. Niet alleen zijn er langdurige discussies over de medische causaliteit tussen de klachten en het ongeval, maar het medisch traject op zich werkt zeer vertragend. De medische informatie moet eerst bij de behandelend artsen worden opgevraagd. Partijen hebben geen invloed op de snelheid waarop de informatie wordt verstrekt. Vervolgens dienen medisch adviseurs hun advies daarover uit te brengen. Pas als medisch adviseurs hun advies hebben uitgebracht en er lijkt sprake te zijn van blijvend letsel, dan zal een onafhankelijk deskundige moeten worden benoemd om een antwoord te geven op de vragen van causaliteit en de blijvende gevolgen. De IWMD vraagstelling voldoet in veel gevallen. Echter de expertiseartsen die door beide partijen worden geaccepteerd kennen lange wachttijden (een half jaar wordt in de huidige praktijk normaal gevonden) voor het uitvoeren van een onderzoek en het uitbrengen van de rapportage.

Er wordt al lange tijd gesproken over één medisch adviseur, zoals ook in de GBL is beschreven. Echter afgevraagd kan worden of dat het fundamentele recht van een slachtoffer zich te laten voorlichten door een eigen deskundige, zijn medisch adviseur, aan tast. Veel belangenbehartigers zijn deze mening toegedaan.

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

Het NIS herkent zich in de genomen en voorgestelde maatregelen. De praktijk, is echter weerbarstig, zeker in het huidige tijdsgewricht waarin partijen, met name verzekeraars, moeilijk aan goed gekwalificeerd en ervaren mensen kunnen komen.

Wat gebeurt er als de overheid niets doet, wat rechtvaardigt overheidsinterventie?

Er wordt beschreven dat de maatregel er op gericht is om het vertrouwen in verzekeraars te versterken en uitvoering te geven aan de motie van Van Nispen.

Het NIS is uiteraard een voorstander van het versterken van het vertrouwen in verzekeraars en is zich er van bewust dat een ingediende en aangenomen motie tot uitvoering dient te worden gebracht.

Wat is het beoogde doel?

Wat zijn de beleidsdoelen?

Het stellen van eisen aan de bedrijfsvoering van genoemde verzekeraars om te bereiken dat termijnen bij de behandeling van letselschade worden gehaald is uiteraard een goed streven. Vanzelfsprekend zal dat bijdragen aan het vertrouwen in verzekeraars en de verzekeringssector.



E-mail : nissecretaris@gmail.com

Website: www.nis-letsel.nl

KvK Amsterdam: 40532670

IBAN: NL09 ABNA 0547 5112 72

Aan welke ontwikkelingsdoelen en brede velwaartuitkomsten dragen de doelen bij?

Het belang dat consumenten vertrouwen heeft en houdt in financiële producten en financiële ondernemingen staat niet ter discussie.

Of de verankering van termijnen bij de afhandeling van letselschade daar aan bij draagt staat wat betreft het NIS niet zonder meer vast.

Er zijn omstandigheden die juist een averechts effect teweeg brengen. Te denken valt aan een standaard brief, die nu al regelmatig gebruikt wordt waar in de ontvangst van een brief wordt bevestigd en wordt toegezegd dat er binnen 10 werkdagen een reactie volgt. Dat wordt vaak niet gehaald en na een rappel volgt dezelfde standaard brief. Aan de termijn is voldaan, echter inhoudelijk geen enkele reactie. Dat effect wordt ook gezien bij de in de GBL genoemde termijn van drie maanden om een standpunt over aansprakelijkheid in te nemen. Binnen de termijn van drie maanden volgt een brief dat de zaak nog in onderzoek is en er zo spoedig mogelijk op de zaak wordt teruggekomen. Het slachtoffer ervaart het nakomen van de reactietermijn met een nietszeggende brief dan als een hindernis.

Wat zijn opties om het doel te realiseren?

Wat zijn kansrijke aangrijpingspunten om het doel te realiseren?

Uiteraard onderschrijft het NIS de versterking van de afhandeling van letselschade door professionals en waar nodig aanvullende regelgeving ter ondersteuning daarvan.

Wat zijn, gegeven de aangrijpingspunten, kansrijke beleidsopties?

Regelgeving in combinatie met zelfregulering waarbij zo veel mogelijk wordt aangesloten bij het zelfregulerend vermogen van de branche zelf waarbij het civielrechtelijke en bestuursrechtelijke domein elkaar niet doorkruisen.

De termijnen van de GBL (die door zelfregulering tot stand is gekomen) zonder een inhoudelijke beoordeling van de zaak te verankeren lijkt een vanzelfsprekende optie.

Wat is de beleidstheorie per kansrijke beleidsoptie?

Dat een goede wisselwerking tussen regulering en zelfregulering kan leiden tot versterking van de zelfregulering lijkt logisch. Het zou evenzeer remmend kunnen werken doordat een partij stelt te voldoen aan de regulering en daarmee geen noodzaak/behoefte aan zelfregulering meer heeft.

Wat zijn de gevolgen van de opties?

Wat zijn de verwachte gevolgen per beleidsoptie?

Zoals eerder beschreven is het NIS er niet van overtuigd dat de versterking van de kwaliteit van letselschadeafhandeling door verzekeraars en het vertrouwen in verzekeraars en de verzekeringssector in den brede wordt bereikt. Dat wil beslist niet zeggen dat het NIS dit doel niet van harte onderschrijft.

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

Dat de AFM de uitvoeringstoets bij een wettelijke verankering in de WFT zal moeten doen lijkt voor zich te spreken.

Er wordt echter geen antwoord gegeven op de te verwachten uitkomsten, daar waar nu juist, in de visie van het NIS, de nadruk op zou moeten liggen.

Wat is de voorkeursoptie?



Wat is het voorstel?

Dat schadeverzekeraars verplicht worden te beschikken over adequate procedures en maatregelen ter overschrijding van de termijnen bij de behandeling van letselschade, zoals beschreven in de GBL en dat dit onderdeel uit maakt van de bedrijfsvoering spreekt voor zich. Dat het past binnen de systematiek van de WFT en dat de AFM toezicht houdt en adequaat kan optreden behoeft wat betreft het NIS geen betoog.

Hoe houdt het voorstel rekening met doeltreffendheid en doelmatigheid, uitvoerbaarheid voor relevante partijen en brede maatschappelijke impact?

Het doel om met de voorgestelde verankering nadere waarborgen te verbinden aan de naleving van termijnen bij de afhandeling van letselschade en daarmee de bestaande zelfregulering te versterken is in de visie van het NIS vanzelfsprekend lovenswaardig.

Dat de administratieve lasten beperkt zijn, staat voor het NIS niet zonder meer vast. Indien de termijnen nu gehaald zouden worden dan blijft de extra last beperkt. In het huidige tijdsgewricht met grote personeelstekorten zal het een grote inspanning van verzekeraars vragen om aan de eisen te gaan voldoen. In de waarneming van het NIS is een beperkt aantal mensen, ook bij de binnendiensten van verzekeraars, voldoende geëquipeerd, om letselschadedossiers op goede en adequate wijze binnen de normen van de GBL te behandelen. Nieuwe mensen werven en opleiden om aan de gestelde termijnen te kunnen voldoen is een tijdrovende en kostbare kwestie.

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

Terecht wordt opgemerkt dat het voorstel tot de verankering uitsluitend voor verzekeraars van toepassing zal zijn terwijl er meerdere betrokken professionals zijn. Het NIS denkt aan belangenbehartigers (experts en advocaten), de verzekeraars die niet in Nederland gevestigd zijn en de grote eigen risico dragers.

Dat niet uitgesloten is dat er terughoudendheid in de branche zelf kan ontstaan tot het treffen van nadere verbetermaatregelen ziet het NIS als een serieus risico.

Een onbedoelde werking kan zijn dat partijen zich gaan onttrekken aan de regulering.

Conclusie:

Het NIS, dat leden vertegenwoordigd van zowel de verzekeraars als de belangenbehartigerszijde, is van oordeel dat de wettelijke verankering in de WFT van de in de GBL genoemde termijnen op zich een goede zaak is, maar vreest dat het zijn doel voorbij schiet.

Het effect kan ontstaan dat er formeel termijnen worden gehaald maar de behandeling van de letselschadezaak op zich vertraging op loopt door het verzenden van "termijn" brieven om maar aan de wet te voldoen.

Niet alleen ontstaat er een onevenwichtig speelveld, verzekeraars worden door de wet gedwongen zich aan termijnen te houden en belangenbehartigers niet.

Het voorstel zal met name aan de zijde van verzekeraars als onrechtvaardig worden gezien, mede doordat er ten aanzien van belangenbehartigers, behoudens de NKL kantoren en LSA advocatuur geen toetsbare eisen gesteld worden. Deze twee groepen hebben laten zien dat zelfregulering een positieve bijdrage aan de vlotte behandeling van letselschade heeft.

Het NIS pleit er daarom voor dat de eisen van het NKL, waar zowel verzekeraars als belangenbehartigers staan ingeschreven, ten aanzien van termijnen en de naleving van de GBL worden aangescherpt en waar mogelijk gesanctioneerd.



E-mail : nissecretaris@gmail.com

Website: www.nis-letsel.nl

KvK Amsterdam: 40532670

IBAN: NL09 ABNA 0547 5112 72

Het NIS is er voorstander van dat dit binnen het NKL gebeurd: Eén gezicht voor het letselschadeslachtoffer, één kwaliteitsregister.

Indien een en ander (het NIS realiseert zich dat de ingezette weg naar wetgeving een vervolg zal krijgen) in de WFT wordt vastgelegd dan pleit het NIS er voor dat ook belangenbehartigers (op termijn) onder de werking van de WFT gaan vallen.

Immers belangenbehartigers leveren naast juridische en procedurele ondersteuning een financiële dienst, het adviseren van slachtoffers over de omvang van de schadevergoeding.

Daarmee zou het beoogde doel, een gelijk speelveld, dichterbij komen. Het maakt daarmee ook de weg vrij het ongereguleerde belangenbehartigerscircuit te beperken of zelfs uit te bannen.

Het NIS realiseert zich dat de weg daar naartoe nog lang is. De weg die al is ingeslagen, via het NKL, heeft dan ook in de optiek van het NIS de voorkeur.

Uiteraard is het NIS bereid in een eventuele verdere consultatie een en ander nader toe te lichten.

Fred Zwarts,
namens het NIS bestuur